

Bilancio sociale  
Associazione  
Centro Astalli Trento  
Onlus

Esercizio 2022



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2022 Associazione Centro Astalli Trento Onlus si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo ImpACT realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento e a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molti altri Enti di Terzo Settore, trasparente, validato e comparabile che permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

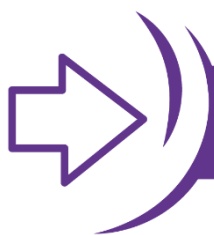
Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità dell'ente con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori dell'ente di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a *"favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente"* poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso dell'associazione composto da coordinamento e responsabile qualità, e nello specifico da lavoratori ordinari e giovane in servizio civile. In questo

modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui l'ente ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che l'ente vuole essere rappresentato e rendicontato alla collettività nelle pagine seguenti.



## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Centro Astalli Trento Onlus è un'associazione non riconosciuta e come tale identifica la propria funzione generale nel "perseguire il bene comune, ad elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e protezione sociale, favorendo la partecipazione, l'inclusione e il pieno sviluppo della persona, a valorizzare il potenziale di crescita e di occupazione lavorativa" (finalità ed oggetto degli enti di Terzo settore secondo L.106/2016) attraverso accoglienza umanitaria e integrazione sociale migranti.

### *Carta di identità dell'associazione*

Nome dell'ente	Centro Astalli Trento Onlus
Forma giuridica	associazione non riconosciuta
Codice Fiscale/P. Iva	96072090226
Sede Legale	Via delle Laste, 22, Trento
Altre Sedi	Via Rienza, 14/16, Trento Via dell'Ora del Garda, 45, Trento Via Passirio, 9, Trento Via Lunelli, 4, Trento Via Missioni Africane, 13, Trento Via di Costa San Nicolò, 14, Trento Piazza Garibaldi, 5, Pergine Valsugana

Nello specifico Centro Astalli offre servizi per favorire l'inclusione sociale di persone rifugiate e richiedenti asilo (uomini e donne singole, famiglie e nuclei monoparentali) sul territorio trentino, mediante due tipologie principali di intervento:

- Servizi residenziali: oltre all'inserimento temporaneo in un alloggio di piccole-medie dimensioni (per una famiglia o in condivisione tra singoli) e ad un sussidio economico, l'accoglienza in struttura residenziale prevede la definizione di un progetto individualizzato volto al raggiungimento dell'autonomia. Il Centro Astalli Trento gestisce sia i programmi ministeriali previsti dal sistema di accoglienza nazionale, coordinati dalla Provincia Autonoma di Trento, che interventi aggiuntivi, nati dai bisogni espressi dalle persone che non trovano risposta nei percorsi standard esistenti.
- Sportelli di orientamento e consulenza - "Astalli Incontra": è un servizio nato per rispondere alle varie richieste della comunità di migranti forzati presente sul territorio trentino. Grazie a questa forma di intervento, è possibile raggiungere anche le persone che non sono accolte nei servizi residenziali o che non stanno intraprendendo un percorso di integrazione, ma che necessitano di informazioni specifiche o di un sostegno mirato e circoscritto in ambito legale, psicologico, di ricerca lavoro e di supporto digitale.

Le illustrate attività rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione dell'ente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che l'associazione si occupi di:

- interventi sociali e prestazioni socio-sanitarie;
- educazione, istruzione, formazione professionale, extra-scolastica, universitaria e post-universitaria;
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale;
- alloggio sociale;
- agricoltura sociale;
- promozione della cultura della legalità, della pace, della nonviolenza e della difesa non armata;
- promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici.

L'associazione ha natura non commerciale, poiché le attività di interesse generale realizzate in via esclusiva o prevalente dall'ente sono erogate a titolo gratuito o in presenza di un corrispettivo non superiore ai costi effettivi (tenuto conto dei contributi pubblici per le attività convenzionate).

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di motivazioni pro-sociali presenti fin dalla nascita dell'ente. Centro Astalli Trento nasce nel 2005 e viene inizialmente fondata dal Padre gesuita Giovanni Fantola, che, nel 1999, aprì un alloggio a Trento, nella zona di Roncafort, per accogliere i primi rifugiati in arrivo da Roma, in cerca di lavoro e di un futuro stabili. Questa iniziativa affonda le proprie radici storiche agli inizi degli anni '80, con la nascita del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati, che venne fondato dal padre gesuita Pedro Arrupe. Quest'ultimo, già missionario a Hiroshima durante e dopo l'esplosione della bomba nucleare nel 1945 e Superiore Generale della Compagnia di Gesù dal 1965, nel 1981 venne colpito profondamente dalla tragedia di migliaia di vietnamiti costretti alla fuga a causa della guerra ed esortò la Compagnia a "portare almeno un po' di sollievo a questa situazione". In quel periodo, in risposta all'appello, anche in Italia, più precisamente a Roma in via degli Astalli, iniziarono le prime attività di sostegno ai migranti forzati. Queste si strutturano sempre più nel corso del tempo e, negli anni '90, il Centro Astalli si espanse in tutto il territorio nazionale, raggiungendo anche Trento. Dalla prima esperienza di Padre Fantola, nei primi anni 2000 nacque formalmente l'Associazione Centro Astalli Trento, che oggi si configura come uno dei principali enti ad occuparsi di accoglienza, tutela e inclusione delle persone rifugiate e richiedenti asilo sul territorio trentino.

### *Le tappe della nostra storia*

2006 – Avvio del convenzionamento con la PAT con l'avvio del primo sportello per richiedenti asilo

2014 – Passaggio da ODV ad associazione non riconosciuta e iscrizione al registro ONLUS, percorso di autonomia rispetto alla sede centrale

2019 – Avvio della convenzione con APSS per il servizio di sostegno psicologico a favore di soggetti richiedenti protezione internazionale

2020 – Nascita dei servizi rivolti alle persone richiedenti asilo e rifugiate che hanno concluso i percorsi ministeriali

2022 – Ottenimento dell'autorizzazione e accreditamento provinciali per operare in ambito socio-assistenziale

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella mission che l'organizzazione si è data.

La mission dell'organizzazione è quella di accompagnare, servire e difendere i diritti di coloro che arrivano in Italia in fuga dai propri Paesi d'origine (cosiddetti "migranti forzati"). Per tendere al raggiungimento della mission e alla realizzazione dei propri fini statutari, il Centro Astalli Trento offre alla persona servizi di tutela, accoglienza e empowerment, per favorire la riconquista della piena autonomia e l'inclusione sociale. Inoltre, l'ente si impegna in attività di sensibilizzazione e di advocacy, per diffondere sul territorio la cultura dell'accoglienza e la conoscenza del fenomeno della migrazione forzata e del diritto d'asilo.



Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali dell'ente, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari obiettivi, del cui raggiungimento si renderà conto anche nel presente bilancio sociale:

- Rispondere ai bisogni delle persone migranti forzate presenti sul territorio che non sono ancora, o hanno già concluso, i percorsi ministeriali di accoglienza.

Per raggiungere questo obiettivo sono stati potenziati i servizi di dormitorio e di Terze Accoglienze e creati ex novo il servizio di sportello (Astalli Incontra) e il progetto PASSI Avanti.

- Consolidare la capacity building con l'ente pubblico, per rispondere in maniera più efficace ed integrata alle necessità della comunità migrante forzata sul territorio.

Questo è stato raggiunto con l'avvio di collaborazioni significative con il Comune di Trento (in particolare con il progetto IN CARE) e con l'Azienda Sanitaria (convenzione per il servizio di supporto psicologico).

- Potenziare la rete territoriale, sia in termini di rafforzamento delle collaborazioni già in essere, che avviandone di nuove.

Ciò è stato perseguito con la nascita di nuovi partenariati su progettualità e iniziative specifiche e con la partecipazione a tavoli tematici e a luoghi deputati al cambiamento sociale.

- Assumere un orientamento volto al miglioramento continuo e alla qualità.

Rispetto a tale obiettivo si è avviato un processo per rilevare il grado di qualità (sia organizzativo, che dei servizi) e si è ottenuto l'Accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale ai sensi degli artt. 19 e 20 della l.p. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/leg, per l'aggregazione funzionale età adulta residenziale. Infine si è investito negli anni nel potenziamento delle competenze in ambito di progettazione e di rendicontazione sociale.



## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale Centro Astalli può essere raccontato ed analizzato è quella della governance. Gli organi decisionali si presentano in un Ente di Terzo Settore alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali.

### *Governare L'Associazione*

Soci	74
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	30%
Membri del Consiglio di Amministrazione	7
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	9

Il Centro Astalli Trento è composto da

- l'Assemblea dei soci,
- il Presidente,
- il Consiglio Direttivo,
- l'Organo di controllo,
- l'Organismo di vigilanza.

Secondo quanto previsto dall'articolo 5 dello Statuto "possono essere associati tutti coloro che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età nonché enti del Terzo Settore o senza scopo di lucro, italiani e stranieri che condividono le finalità dell'associazione e contribuiscono alla realizzazione delle stesse".

L'Assemblea viene convocata dal Presidente, almeno una volta l'anno, ed è la sede in cui gli associati votano per deliberare quanto previsto all'articolo 7 dello Statuto.

Il Consiglio direttivo, che viene eletto dalla base sociale, si riunisce mensilmente e resta in carica per tre anni, è l'organo "investito dei più ampi poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione dell'associazione e può compiere quanto ritenga opportuno per il conseguimento degli scopi della stessa" (art. 8 dello Statuto).

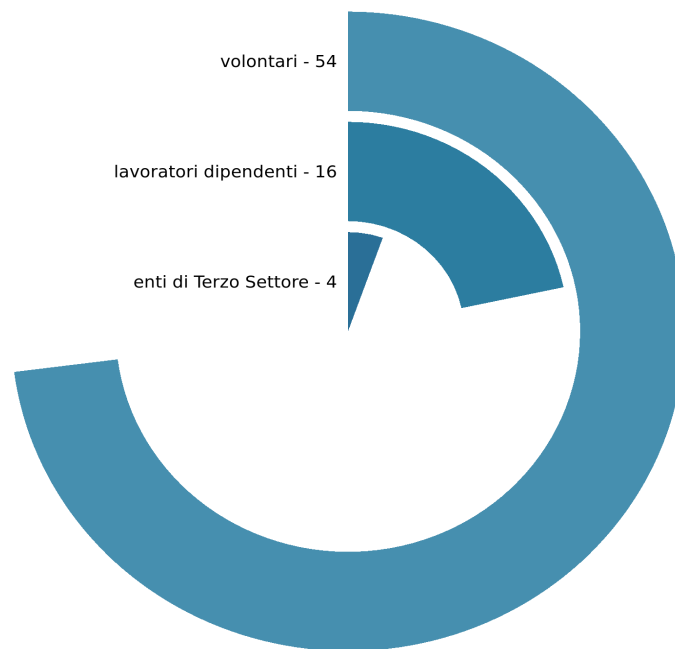
L'Organo di controllo attualmente in carica è monocratico e, come previsto dallo Statuto (art. 11)," vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione". Esso viene nominato dall'Assemblea per una durata di tre anni. Inoltre, come previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo D.lgs. 231/2001, di cui l'associazione si è dotata a partire da giugno 2022, è stata introdotta la figura dell'Organismo di vigilanza monocratico, nominato dal Consiglio direttivo, con la funzione di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del "MOGC", nonché di curarne l'aggiornamento.



Al 31 dicembre 2022, l'associazione include nella base sociale complessivamente 74 soci, di cui: 54 volontari, 16 lavoratori dipendenti e 4 enti di Terzo settore di forma giuridica diversa.

Centro Astalli Trento si è dotato di una base sociale multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività.

Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del rapporto associativo e nelle politiche adottate verso i soci.

Secondo quanto previsto dall'articolo 5 dello Statuto, l'ammissione a socio "avviene su domanda degli interessati da presentare al Consiglio Direttivo". Oltre alla compilazione del modulo, l'Associazione si è dotata di una procedura volta a conoscere le motivazioni e la reale condivisione della mission e del ruolo sociale dell'ente da parte degli aspiranti soci. In particolare, per il personale che intende aderire, è prevista la stesura di una lettera motivazionale e, per entrambe le tipologie di soci (lavoratori e volontari), un colloquio conoscitivo con il Presidente e il padre gesuita dell'Opera sociale di Trento. Verificata l'adesione alle finalità dell'associazione, il Consiglio Direttivo approva la richiesta con deliberazione di ammissione, che viene comunicata all'interessato e annotata nel libro degli associati. Il numero dei dipendenti associati, inoltre, non deve essere "superiore ad un terzo di tutti gli associati, credendo fortemente l'associazione nell'apporto degli associati volontari".

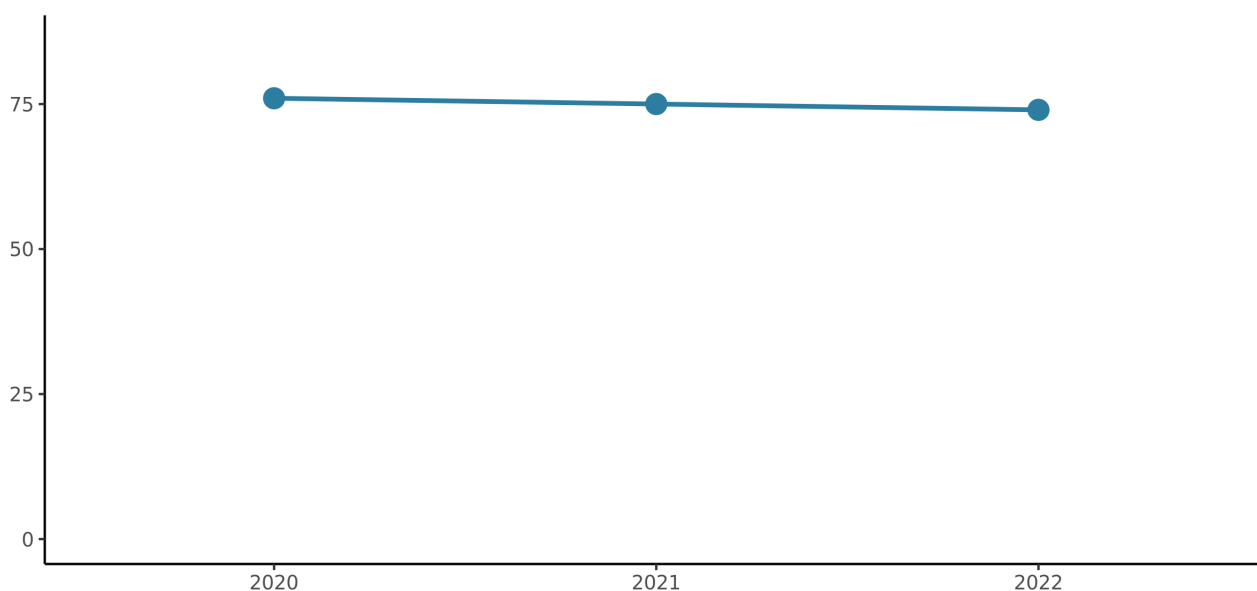
Le quote associative prevedono importi diversificati, da un minimo di 10 Euro ad un massimo di 150 Euro.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi, il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione l'associazione contava sulla presenza di 19 soci, come anticipato essi sono oggi 74. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di

riduzione: nel 2022 si sono registrati 73 rinnovi rispetto all'anno precedente, l'entrata di 6 nuovi soci e l'uscita di 5.

Questi andamenti sono anche parzialmente alla base dell'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 38% di soci è presente da meno di 5 anni rispetto a un 10% di soci presenti da più di 15 anni.

Andamento numero soci



Nel 2022 Centro Astalli Trento ha organizzato 1 assemblea ordinaria e il tasso di partecipazione è stato del 30% (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 50%).

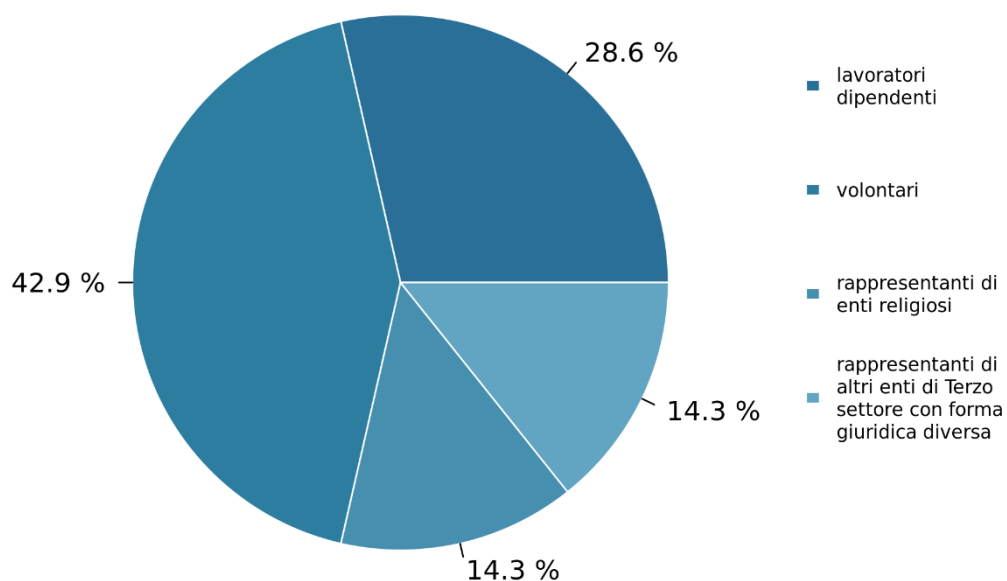
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche nel coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Centro Astalli Trento conta così la presenza tra i suoi soci di un 1.4% di giovani under 30, mentre il Consiglio Direttivo vede la presenza di donne e giovani fino a 30 anni.

Il Consiglio Direttivo, organo amministrativo ed esecutivo dell'ente, è composto da 7 consiglieri. Essi sono esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

<i>Nome e Cognome</i>	<i>Ruolo</i>	<i>Data prima nomina</i>	<i>Durata del mandato</i>
Stefano Graiff	Presidente	26/05/2017	26/05/2023
Carlo Balestra	Vicepresidente	14/06/2014	26/05/2023
Camilla Pontalti	Consigliera	26/05/2017	26/05/2023
Elisabetta Cescatti	Consigliera	25/09/2020	26/05/2023
Tommaso Bisoffi	Consigliere	25/09/2020	26/05/2023
Giovanna Fabris	Consigliera	25/09/2020	26/05/2023

Nell'anno l'Organo di Amministrazione si è riunito 9 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 95.71%.

### Composizione del Consiglio Direttivo



Completano la governance dell'ente le seguenti figure:

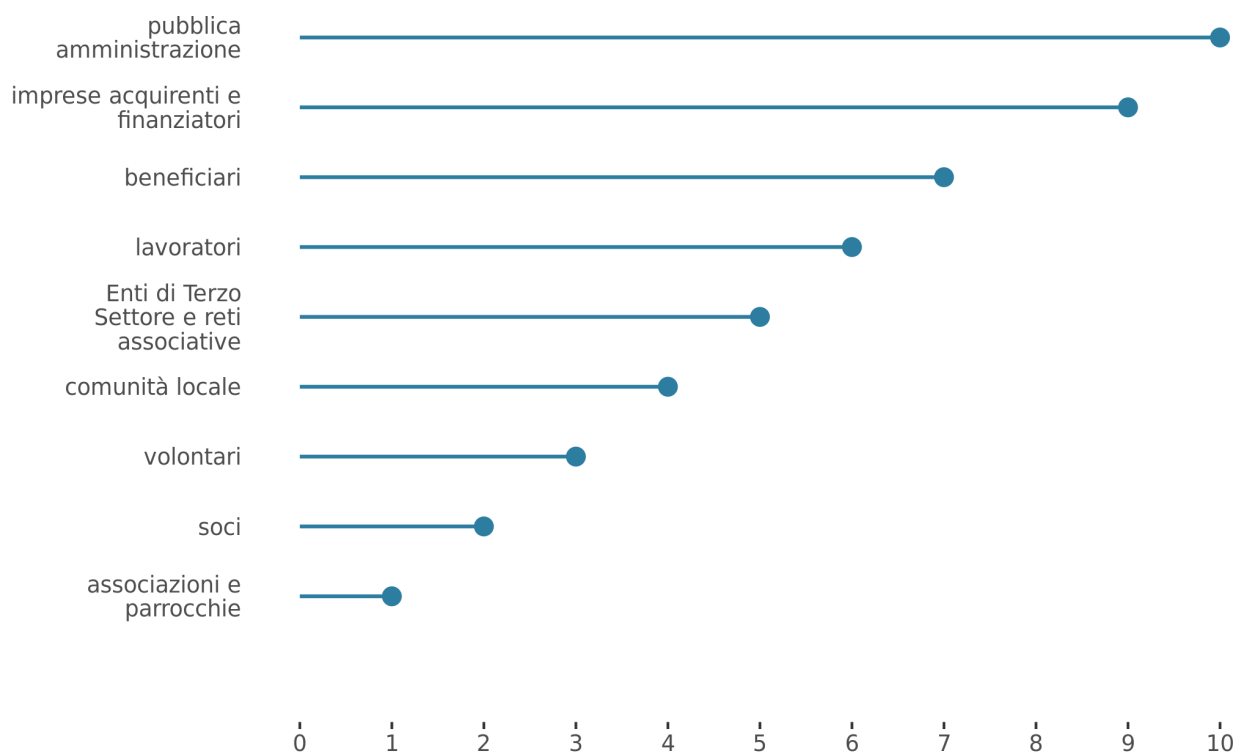
- Bortoli Gabriele (Organo di controllo – dal 27/05/2022)
- Giuseppe Ghezzer (Organismo di vigilanza- dal 23/06/2022)

L'associazione prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 3.120 Euro per gli amministratori e 3.120 Euro per i revisori contabili.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi dell'associazione, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, l'ente agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi stakeholder.

Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

## Peso stakeholder



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono eterogenee e sviluppate: l'associazione promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati.



## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale dell'ente viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Centro Astalli Trento.

### *Le Risorse Umane*

Lavoratori ordinari	75
Collaboratori	7
Professionisti	9
Volontari e ragazzi in servizio civile	101

Le persone sono inserite all'interno di un organigramma definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni.

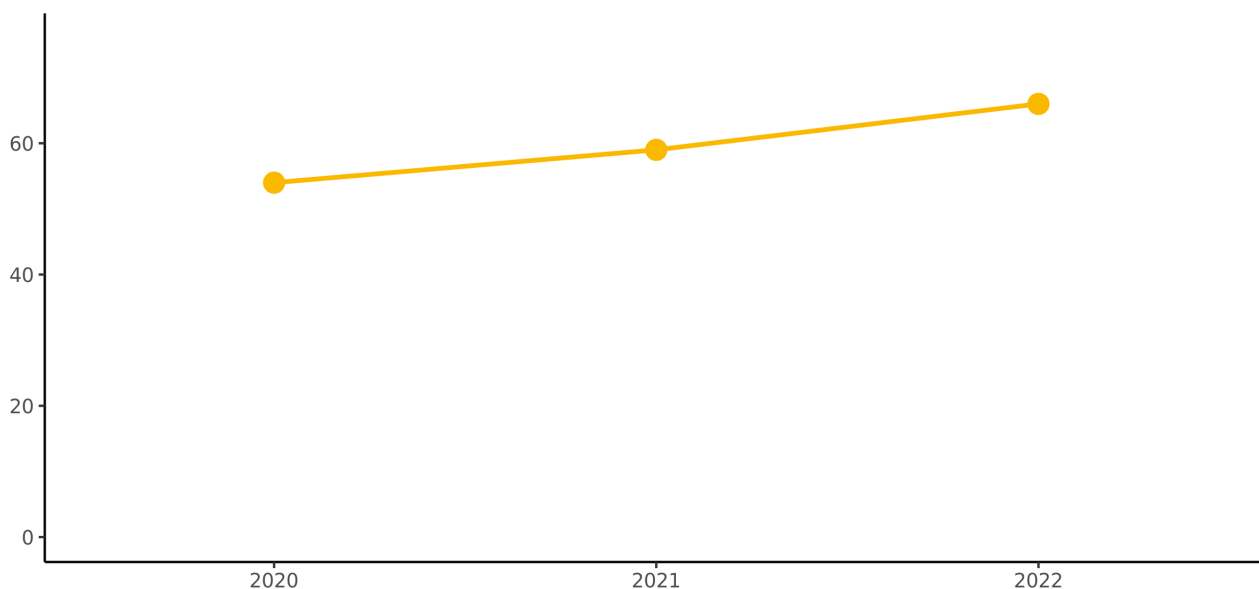
L'attuale struttura organizzativa del Centro Astalli Trento è nata da un processo di riorganizzazione dell'assetto di governance svoltosi nel 2019, che ha generato un sistema basato sul percorso di vita dei migranti forzati (connesso all'iter per il riconoscimento della protezione internazionale) e sulle attività di progetto/servizio ad esse corrispondenti, riconducibili a tre macroaree: per persone richiedenti asilo (che hanno fatto domanda di protezione internazionale); per coloro che hanno ottenuto una protezione internazionale (cosiddetti rifugiati) e sono inseriti nel sistema di accoglienza ministeriale; per persone con protezione internazionale che hanno concluso l'accoglienza nei programmi ministeriali. Sulla base di questo schema, il funzionigramma si compone del coordinamento generale e delle funzioni di staff (amministrazione e gestione risorse umane, progettazione e qualità, esperto legale, responsabile di sicurezza e privacy) e si sviluppa poi in una struttura a matrice così suddivisa: i tre servizi di macroarea più l'attività di advocacy, con le rispettive figure di coordinamento dedicate; le aree di funzione professionali (abitare, sociale, psicologica, legale, italiano, orientamento al lavoro, comunità, relazioni e sensibilizzazione), ognuna con il/la proprio/a referente.

### I LAVORATORI DIPENDENTI

I lavoratori dipendenti, impiegati dall'associazione al 31/12/2022 sono 66, di cui il 69.7% a tempo indeterminato e il 30.3% a tempo determinato. Durante l'anno l'associazione ha visto l'ingresso di 16 dipendenti rispetto all'uscita di 12 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre, vi è da considerare che nell'arco dell'anno 3 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 75 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 55.27 unità (per un totale di 105.515,4 ore retribuite).

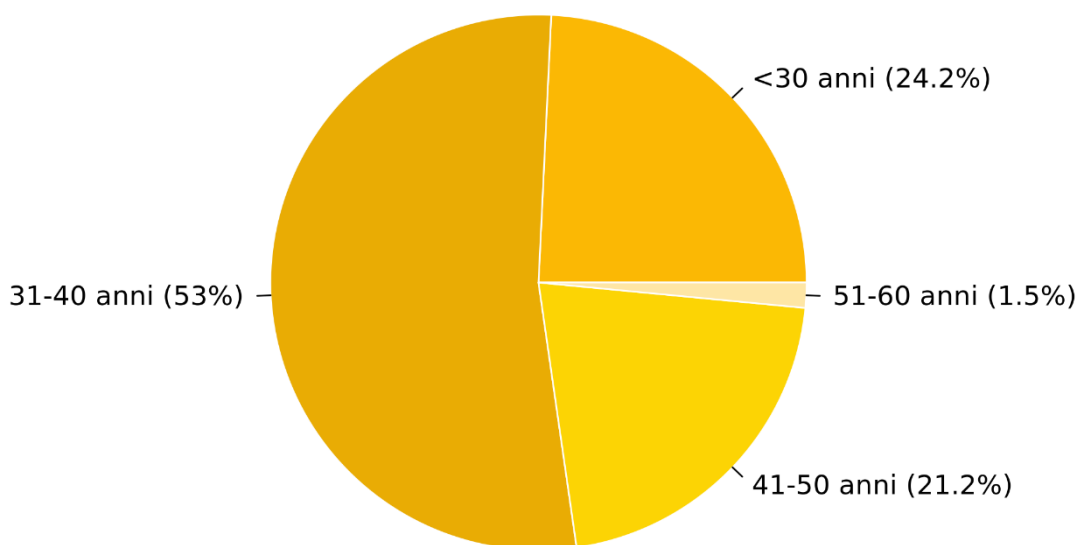
Andamento numero totale lavoratori ordinari



I tratti socio-demografici dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che l'associazione ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è del 71.21%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 24.24%, contro una percentuale dell'1.52% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età

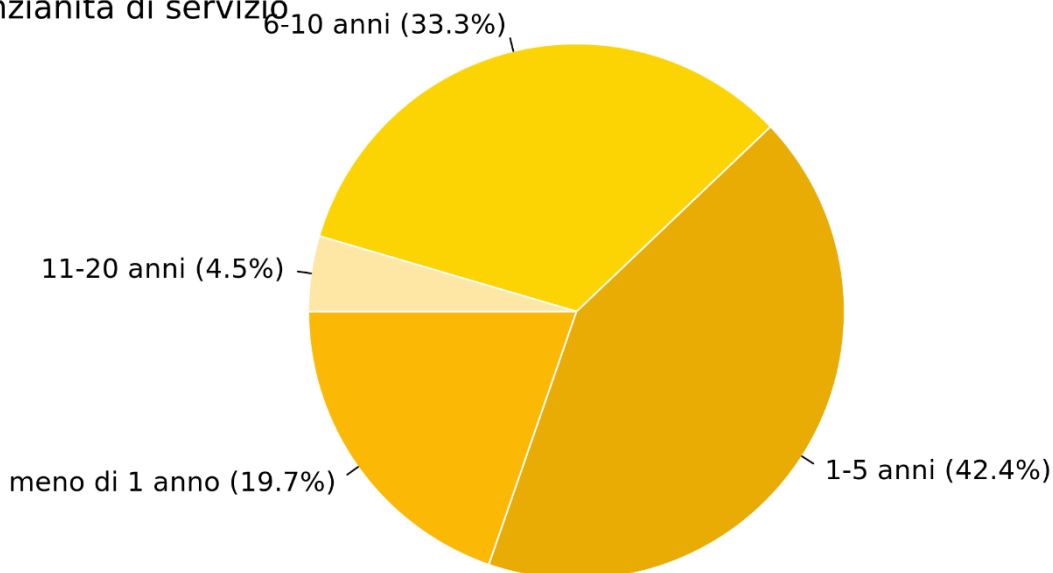


I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e

professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in: 60 laureati, 5 lavoratori diplomati e 1 lavoratore con scuola dell'obbligo o qualifica professionale. Rispetto invece ai ruoli ricoperti, l'associazione conta sulla presenza di 41 educatori, 8 responsabili, 4 coordinatori, 4 impiegati, 3 educatori con titolo, 1 direttore e 5 altro ruolo.

In una lettura dei livelli di fidelizzazione all'associazione, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 37.88% degli stessi lavori nell'ente da più di 5 anni e 3 lavoratori da oltre 10 anni.

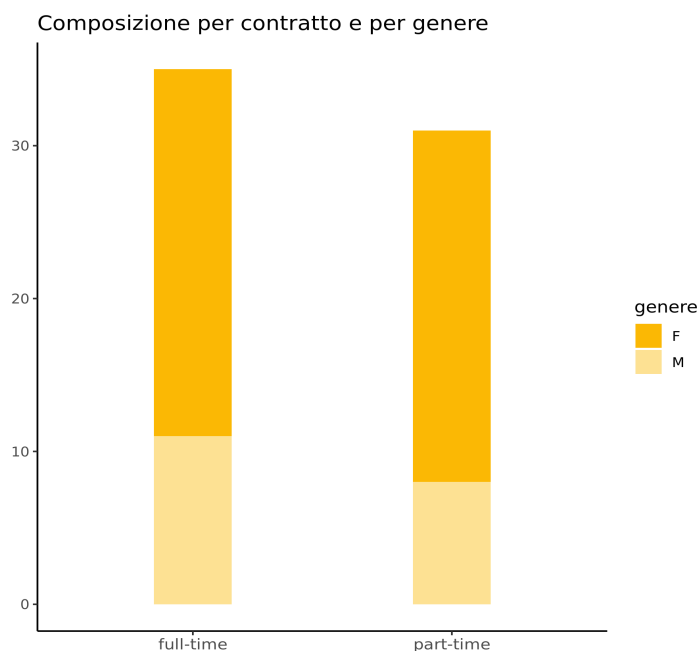
#### Anzianità di servizio



Le caratteristiche contrattuali permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove l'associazione è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 53.03% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 31 lavoratori con una posizione a part-time (23 richiesti dai lavoratori e 8 proposti dall'ente).

Complessivamente l'associazione è riuscita a soddisfare il 90% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.





In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 67% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 76% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, l'associazione applica ai propri lavoratori il CCNL Cooperative sociali.

#### *Inquadramento Contrattuale e Retribuzione*

	Minimo	Massimo
Dirigenti	36.000 €	39.000 €
Coordinatore/responsabile/professionista	28.000 €	31.000 €
Lavoratore qualificato/specializzato	24.000 €	29.000 €
Lavoratore generico	21.000 €	23.000 €

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto.

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare, Centro Astalli prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, telelavoro e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale. Nello specifico il 22.73% utilizza telelavoro/smartworking.

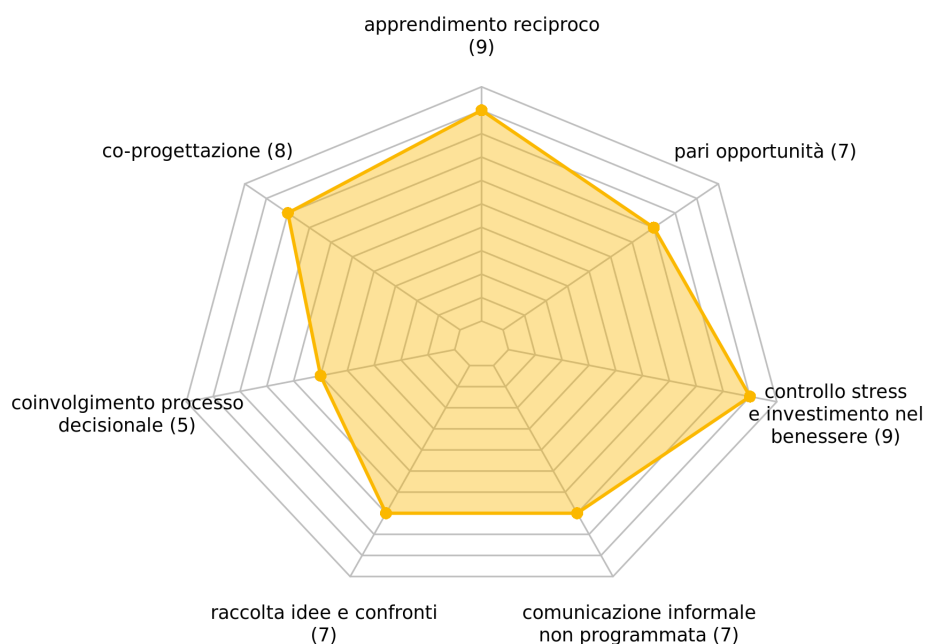
Centro Astalli investe poi in formazione: durante l'anno sono state realizzate 650 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità.

## La Formazione

Ore di formazione	650
Costo delle attività formative	24.000 €
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	100%
Partecipanti a corsi d'aggiornamento professionale	15%
Partecipanti a corsi occasionali di carattere generale	52%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per gli Enti di Terzo Settore è sicuramente la sfera del coinvolgimento e del benessere dei lavoratori. Centro Astalli investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

## Gestione delle risorse umane



Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei dati su salute e contenziosi.

### Salute e Contenziosi

Giorni di assenza per malattia totali	558.75
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	36
Ferie non godute complessive	15%
Massimo ferie non godute per individuo	35%
Contenziosi	0

Centro Astalli crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo formalizzato.

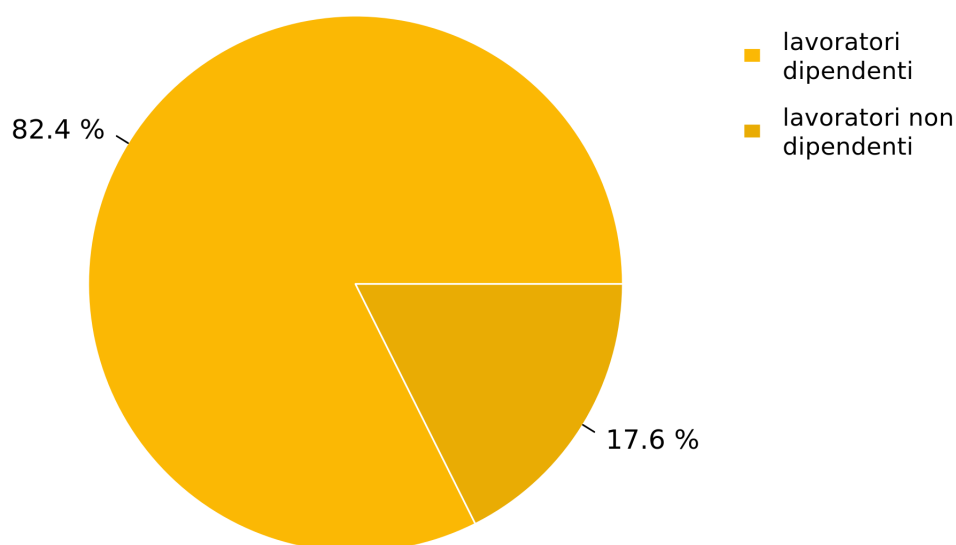
Di particolare rilevanza, date le finalità sociale dell'ente, è che l'associazione è coinvolta in azioni di offerta di occasioni di impiego per le cosiddette *nuove categorie di soggetti svantaggiati sul mercato del lavoro*, inserite attraverso la realizzazione di progetti ad hoc. Durante l'anno Centro Astalli Trento ha coinvolto in tali progettualità 2 persone beneficiarie di protezione internazionale. Ha inoltre contribuito all'impiego di dipendenti con difficoltà occupazionali nell'ambito di politiche attive del lavoro territoriali ospitando 13 tirocini.

### COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2022, l'associazione si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, Centro Astalli ha fatto ricorso anche a 7 collaboratori e 9 professionisti titolari di partita IVA.

Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari all'82.4%. È possibile quindi affermare che l'ente abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

## Peso lavoro dipendente sul totale



La seguente tabella riassume i costi, minimi e massimi, delle prestazioni/fatture pagate ai professionisti in base ai diversi livelli di inquadramento della relazione:

### *Inquadramento Contrattuale*

	Minimo	Massimo
Professionisti ad alta specializzazione	€ 60,00/h	€ 100,00/h
Professionisti con specializzazione intermedia	€ 40,00/h	€ 60,00/h
Altri professionisti con inquadramento di lavoro generico / base	€ 30,00/h	€ 40,00/h

Una attenzione specifica la meritano infine quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2022, Centro Astalli ha ospitato 4 tirocini e 11 ragazzi in servizio civile nazionale (SCN).

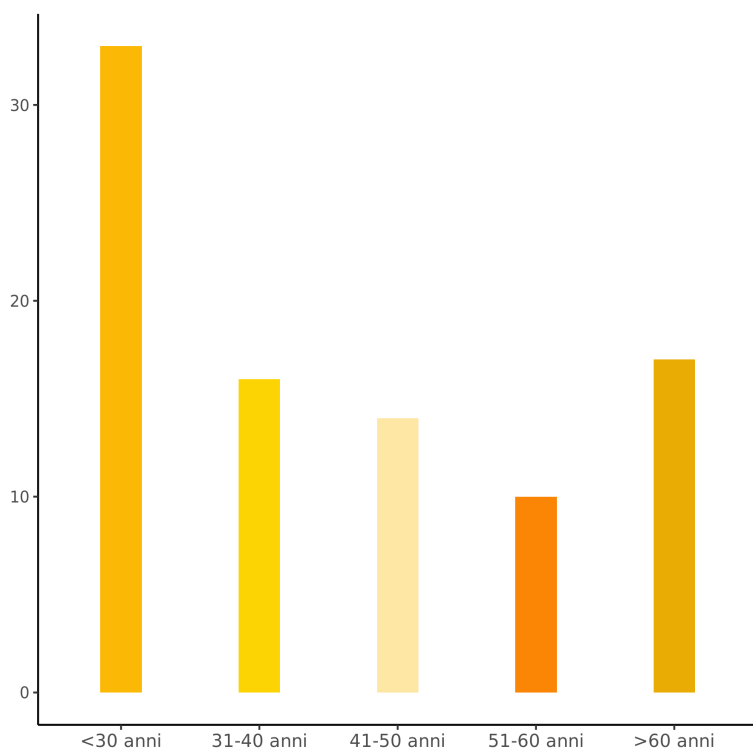
## **VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA**

Il volontariato svolto all'interno dell'associazione costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare all'associazione innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario.

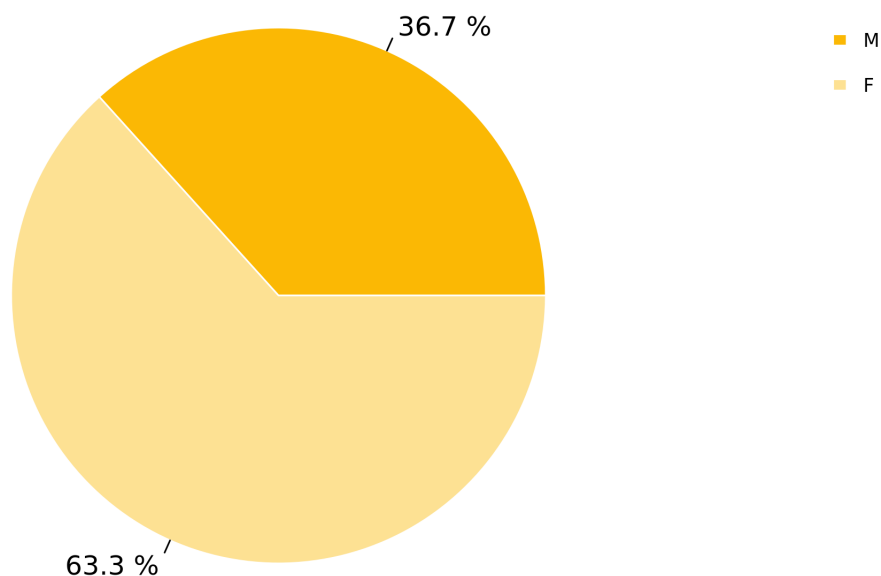
Centro Astalli ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno ben 90 volontari, di cui 10 soci e 80 volontari propri ma non soci.

La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per l'ente molto aumentato negli ultimi cinque anni.

Età volontari



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, l'associazione ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 8.160 ore di volontariato, impiegate in percentuale maggiore (71% del totale ore donate) in attività di altre attività, ma anche in attività di partecipazione alla gestione dell'ente attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (5%), affiancamento nell'erogazione dei servizi core dell'ente (20%) e fundraising e rapporti con la comunità (4%).

Centro Astalli ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. L'associazione, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico. Investe inoltre nella loro

formazione: nel 2022 sono state realizzate 305 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità.

#### *La Formazione ai Volontari*

Ore di formazione	305
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	100%
Partecipanti a corsi periodici su temi trasversali	80%
Partecipanti a formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione e di formazione reciproca	10%
Partecipanti a formazione peer-to-peer e affiancamento dei saperi	10%

Da un punto di vista pratico Astalli cerca di riconoscere l'attività svolta erogando ai volontari alcuni benefit, come pulmino aziendale o trasporto. Poi, secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli Enti di Terzo Settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: l'associazione prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi per vitto e alloggio per missioni fuori sede.

#### *Rimborsi*

Rimborsi complessivamente erogati	9.660 €
Importo massimo erogato	2.500 €
Volontari che hanno usufruito di rimborsi	12

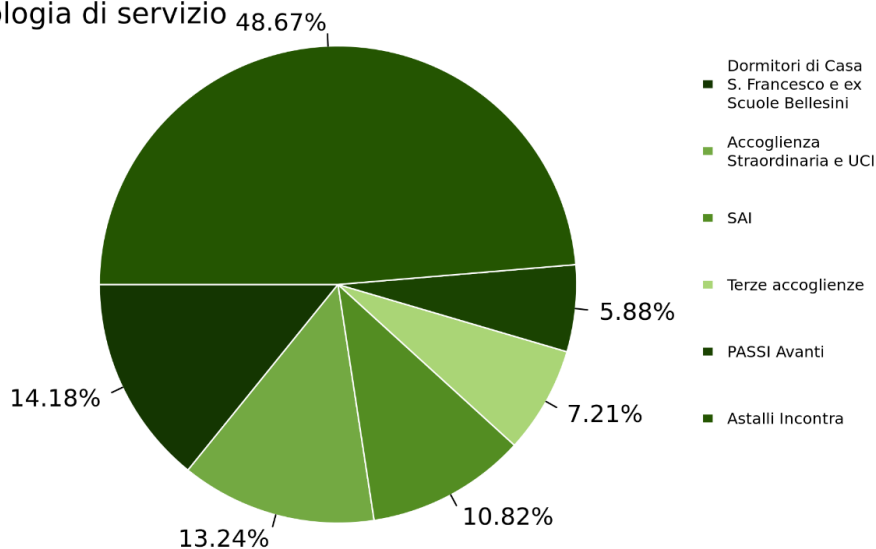
A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme comunque dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Nel 2022, professionisti e personale di altre imprese del territorio hanno offerto all'ente alcune prestazioni, consulenze e servizi a titolo gratuito, generando conoscenza ma anche un oggettivo risparmio di natura economica: risparmio stimato per il 2022 in almeno 5.000 euro, considerevole contributo o donazione indiretta dei professionisti che hanno affiancato l'associazione.



## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutori e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dall'ente significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato.

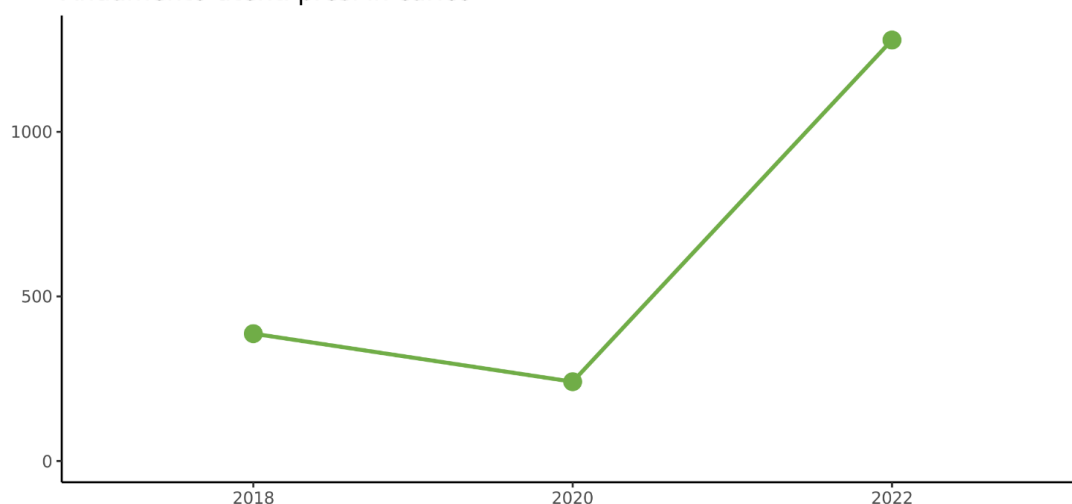
Utenti per tipologia di servizio



Con riferimento agli utenti complessivi dell'associazione nel 2022, si rileva un numero totale di utenti presi in carico pari a 1.279 e dal 2018 l'utenza è cresciuta considerevolmente.

In termini di impatto sul territorio, il 70% dei beneficiari dei servizi risiede nel comune in cui ha sede l'ente e il 30% nella stessa provincia, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui l'associazione ha la sua sede. Rilevante, inoltre, che il 10% dei beneficiari seguiti risieda in zone periferiche o ultraperiferiche.

Andamento utenti presi in carico



Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2022.

### DORMITORI DI CASA S. FRANCESCO E EX SCUOLE BELLESINI

Il servizio si esplica in attività di accoglienza notturna per uomini adulti richiedenti protezione internazionale in stato di indigenza, che versano in una condizione temporanea di senza dimora, in attesa di accedere ai programmi ministeriali dedicati a questo tipo di utenza. Esso prevede la messa a disposizione di un posto letto, dei servizi igienici, della lavanderia e dei pasti (colazione e cena), oltre ad un primo orientamento ai servizi sanitari e sociali del territorio e l'accompagnamento relativo alle procedure legali e all'accesso al sistema di accoglienza. Inoltre, durante il periodo in struttura, le persone accolte beneficiano di alcune attività volte all'avvio del processo di inclusione sociale, anche grazie al supporto del personale volontario e della comunità. Nel corso del 2022, il Centro Astalli Trento ha potenziato il servizio di bassa soglia con l'aumento da 10 a 16 posti letto del già attivo Dormitorio di Casa S. Francesco e ha aperto una nuova struttura di accoglienza notturna presso le ex scuole Bellesini di Trento, per 24 uomini adulti richiedenti asilo senza dimora. Tale ampliamento è nato come risposta d'emergenza al verificarsi di una diminuzione tale delle temperature da mettere a rischio la vita delle persone in strada, sollecitando l'ente pubblico a trovare una soluzione per l'inverno.

#### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	181
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	5
Ore di lavoro dedicate	9.880
Volontari dedicati al servizio	8
Entrate dal servizio	84.918 €

I beneficiari del servizio sono tutti immigrati senza dimora, di cui il 26.5% giovani 19-24 anni e il 73.5% adulti 25-65 anni.

### ACCOGLIENZA STRAORDINARIA E UCI

Il servizio si esplica in servizio di accoglienza residenziale di persone adulte (sia uomini che donne) e nuclei familiari e monoparentali anche con minori, richiedenti protezione internazionale e in stato di indigenza, come previsto dai programmi ministeriali di "Accoglienza Straordinaria". Le persone accolte vengono inserite in appartamenti dislocati sul territorio provinciale, per beneficiare, oltre che dell'accoglienza materiale (alloggio e sussidio economico), di un accompagnamento all'inclusione sociale. Il piano individualizzato della persona, condiviso anche con la rete dei servizi attivi sui singoli casi, si struttura in un percorso composto da una molteplicità di azioni che, insieme, contribuiscono a favorire il raggiungimento dell'autonomia: orientamento ai servizi sociali e sanitari del territorio, orientamento al lavoro e alla formazione; supporto psicologico, sociale e legale; facilitazione linguistica. Per garantire l'accoglienza diffusa,



mediante la messa a disposizione di strutture di proprietà dislocate su gran parte del territorio provinciale, e promuovere il lavoro di rete, nell'ambito dell'Accoglienza Straordinaria, è attivo il progetto Una Comunità Intera - UCI, coordinato dall'Associazione Centro Astalli Trento e Arcidiocesi di Trento - Caritas diocesana, in partenariato con A.T.A.S Onlus, Casa Accoglienza alla vita Padre Angelo Onlus, Cooperativa di solidarietà sociale SOS Villaggio del Fanciullo, Cooperativa di solidarietà sociale Villa S. Ignazio, Fondazione Comunità Solidale, in collaborazione con il Cinformi. Nel 2022, il servizio ha visto l'aumento di 12 posti, destinati all'accoglienza di persone ucraine, per la maggior parte donne con minori a carico.

#### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	169
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	23
Ore di lavoro dedicate	45.448
Volontari dedicati al servizio	13
Entrate dal servizio	1.961.548 €

Tra i beneficiari si conta un 5% bambini 0-3 anni, 3% bambini 4-6 anni, 6% minori e adolescenti 7-14 anni, 0.5% minori e adolescenti 15-18 anni, 16.5% giovani 19-24 anni e 69% adulti 25-65 anni.

#### **SAI**

Il servizio si esplica in accoglienza integrata per persone singole o nuclei familiari titolari di protezione internazionale (status di rifugiato e protezione sussidiaria) o speciale, nell'ambito del programma ministeriale SAI. L'intervento prevede la strutturazione di un progetto individualizzato, condiviso con la rete di tutti gli attori territoriali coinvolti, volto sia a garantire misure di assistenza e protezione, che a favorire la (ri)conquista dell'autonomia. Il SAI si basa su un modello di presa in carico multidisciplinare, che prevede: l'accoglienza di tipo materiale, mediazione linguisticoculturale, orientamento e accesso ai servizi sanitari e sociali del territorio, insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico per i minori; formazione e riqualificazione professionale, orientamento e accompagnamento legale, all'inserimento lavorativo, sociale e abitativo post-progetto, e la tutela psico-sociosanitaria. Come per il servizio precedentemente descritto, anche il SAI, in risposta all'arrivo di persone ucraine in fuga dalla guerra, nel 2022 ha aumentato la capienza disponibile di 32 posti.

#### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	138
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	16
Ore di lavoro dedicate	31.616

Volontari dedicati al servizio	7
Entrate dal servizio	835.142 €

Tra i beneficiari si conta un 8% bambini 0-3 anni, 10% bambini 4-6 anni, 12% minori e adolescenti 7-14 anni, 2.5% minori e adolescenti 15-18 anni, 30.5% giovani 19-24 anni, 36% adulti 25-65 anni e 1% over 65.

### TERZE ACCOGLIENZE

Il servizio si esplica in interventi, nell'ambito dell'abitare accompagnato per adulti e famiglie, rivolti a coloro che, una volta conclusi i programmi ministeriali di accoglienza, esprimono ancora il bisogno di sostegno verso un grado di autonomia più solido. Il servizio si rivolge a nuclei familiari, monoparentali, singoli/e lavoratori/ici e persone in condizione di vulnerabilità, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato, protezione sussidiaria, casi speciali), anche in carico al Servizio Sociale territoriale. L'intervento è volto a garantire una soluzione alloggiativa transitoria e potenziare le capacità di vita autonoma, mediante una serie di azioni di supporto, attivabili sulla base di bisogni espressi: accompagnamento educativo e alla genitorialità, orientamento al lavoro e ai servizi sanitari e sociali del territorio, supporto nella ricerca casa. Le persone accolte aderiscono ad un progetto individualizzato, condiviso, nei casi in carico al Servizio Sociale territoriale, con l'assistente sociale dedicata.

#### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	92
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	4
Ore di lavoro dedicate	7.904
Volontari dedicati al servizio	5
Entrate dal servizio	253.526 €

Tra i beneficiari si conta un 6.5% bambini 4-6 anni, 24% minori e adolescenti 7-14 anni, 7.5% minori e adolescenti 15-18 anni, 3% giovani 19-24 anni, 2% adulti 25-65 anni e 57% over 65.

### PASSI AVANTI

"PASSI Avanti Percorsi per l'Autonomia e Strategie di Sviluppo Individualizzate per titolari di protezione internazionale" è un progetto nato dalla collaborazione tra il Centro Astalli Trento, il Centro Astalli Roma e l'Associazione Popoli Insieme di Padova e finanziato dal FAMI - Fondo Asilo Migrazione e Integrazione. Esso prevede l'avvio di percorsi individuali per l'autonomia socio-economica di titolari protezione internazionale in uscita dai progetti di accoglienza (singoli, famiglie e nuclei monoparentali). I destinatari beneficiano, in particolare, di: orientamento alla casa (accompagnamento individualizzato, laboratori e seminari e pacchetti economici di supporto); orientamento al lavoro (accompagnamento individualizzato, laboratori e seminari e

pacchetti economici di supporto); inclusione socio-culturale (accompagnamento individualizzato e pacchetti economici di supporto).

#### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)
Beneficiari totali	75
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	9.576
Volontari dedicati al servizio	4
Entrate dal servizio	163.792 €

Tra i beneficiari si conta un 1% bambini 0-3 anni, 7% bambini 4-6 anni, 13% minori e adolescenti 7-14 anni, 9% minori e adolescenti 15-18 anni, 13% giovani 19-24 anni e 57% adulti 25-65 anni.

#### **ASTALLI INCONTRA**

Il servizio si esplica in sportello di consulenza e orientamento rispetto a: Questioni di natura legale, riguardanti l'iter di richiesta di protezione internazionale, l'accesso ai percorsi ministeriali di accoglienza, informazioni relative a procedure legali specifiche (es. ricongiungimento familiare) e ai rinnovi e conversioni dei permessi di soggiorno. Supporto nella ricerca lavoro e orientamento in merito alle opportunità lavorative, formative e di inserimento offerte dal territorio. Affiancamento nell'attività di ricerca casa e orientamento nella comprensione del funzionamento del mercato abitativo, soprattutto privato (requisiti di accesso, terminologie specifiche, obblighi e diritti, ruolo delle agenzie immobiliari etc.). Ascolto e sostegno psicologico ed eventuale orientamento e aggancio ai servizi specialistici, anche mediante convenzione con l'Azienda Sanitaria. Supporto informatico per accedere ai servizi on-line (appuntamenti sanitari, iscrizioni scolastiche, SPID etc.).

La copertura temporale del servizio è stata di 52 settimane di apertura all'anno, per 80 ore di a settimana e 40 sportelli aperti in simultanea.

#### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	sportello sociale (di contatto, informativi, di orientamento o consulenza)
Beneficiari totali	621
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	5
Ore di lavoro dedicate	2.600
Volontari dedicati al servizio	3
Entrate dal servizio	46.800 €

I beneficiari sono al 47% giovani 19-24 anni, 50% adulti 25-65 anni e 3% over 65.

## SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi e servizi di comunità proposti dall'associazione sono stati:

- Finestre-Storie di rifugiati: iniziativa che da oltre dieci anni viene proposta alle scuole medie e superiori di tutto il territorio provinciale, per promuovere la sensibilizzazione sul tema della migrazione forzata, mediante un incontro in classe composto da una parte di approfondimento sul fenomeno e dalla testimonianza diretta di una persona rifugiata.
- Convivenze universitarie: forme di convivenza tra studenti e studentesse universitari, giovani richiedenti asilo e le comunità religiose dei Padri Comboniani e Padri Cappuccini, per vivere un'esperienza comunitaria volta a favorire la nascita di relazioni significative, mediante una riflessione condivisa sul tema della convivenza e l'integrazione, con momenti dedicati alla rilettura dei vissuti e alla formazione.
- Giornata mondiale del rifugiato (20 giugno) e Giornata nazionale in memoria delle vittime dell'immigrazione (3 ottobre): in occasione di queste due ricorrenze, ogni anno il Centro Astalli Trento, in rete con altre realtà sociali, organizza eventi rivolti alla cittadinanza, con concerti, presentazioni di libri, conferenze, mostre fotografiche etc.
- Mostra "Nella direzione giusta": esposizione, presso la Biblioteca civica di Rovereto, di fotografie scattate durante il viaggio a Bihac (Bosnia) fatto da alcuni/e operatori/ici del Centro Astalli Trento. Bihac è una delle città, al confine tra Bosnia e Serbia, di transito della rotta balcanica, una tra le più pericolose vie di accesso per l'Europa.
- Persone che scavalcano muri: ciclo di incontri formativi rivolto sia ai volontari che alla cittadinanza interessata, finalizzati all'approfondimento del fenomeno migratorio e al sistema di accoglienza, con l'intervento dei professionisti dell'associazione e di esperti esterni.
- Progetti di comunità: iniziative ideate in partenariato e promosse in alcuni quartieri abitati da persone migranti forzate accolte, volti a favorire l'attivazione di relazioni con i cittadini e gli attori significativi della comunità e a stimolare processi di condivisione e socialità a partire dal basso.

### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	attività occasionali/eventi, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	7
Partecipanti agli eventi	1.322
Giornate di presenza sul territorio	365
Beneficiari dei servizi territoriali	2080

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 4 quartieri, 2 comuni con meno di 2.000 abitanti, 8 comuni con 2-5.000 abitanti e 6 comuni con più di 5.000 abitanti.

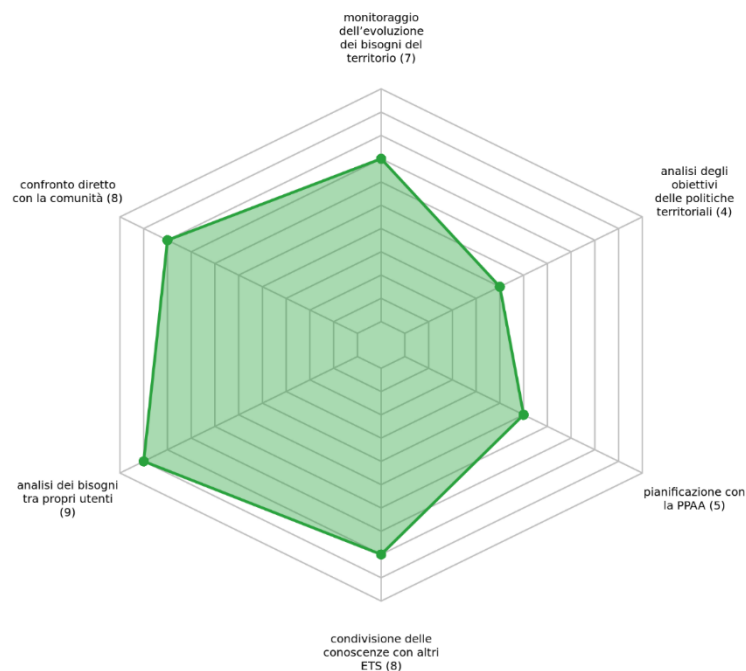
Tra i partecipanti agli eventi e beneficiari dei servizi territoriali si conta un 9% di minori e adolescenti 7-14 anni, 61% minori e adolescenti 15-18 anni, 15% giovani 19-24 anni, 12% adulti 25-65 anni e 3% over 65.

## INNOVAZIONI E QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata– e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con servizi eterogenei– rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come l'associazione investe anche nella qualità dei servizi.

Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai bisogni del territorio e della persona. L'associazione ha così investito significativamente nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la realizzazione di analisi dei bisogni tra i propri utenti, con il fine di intercettare possibili nuove linee di sviluppo dei propri servizi, la promozione o partecipazione ad azioni ed eventi di confronto attivo con la comunità per l'analisi dei bisogni del territorio e la condivisione con altri ETS del territorio di conoscenze utili a mappare l'evoluzione della domanda e dei bisogni.

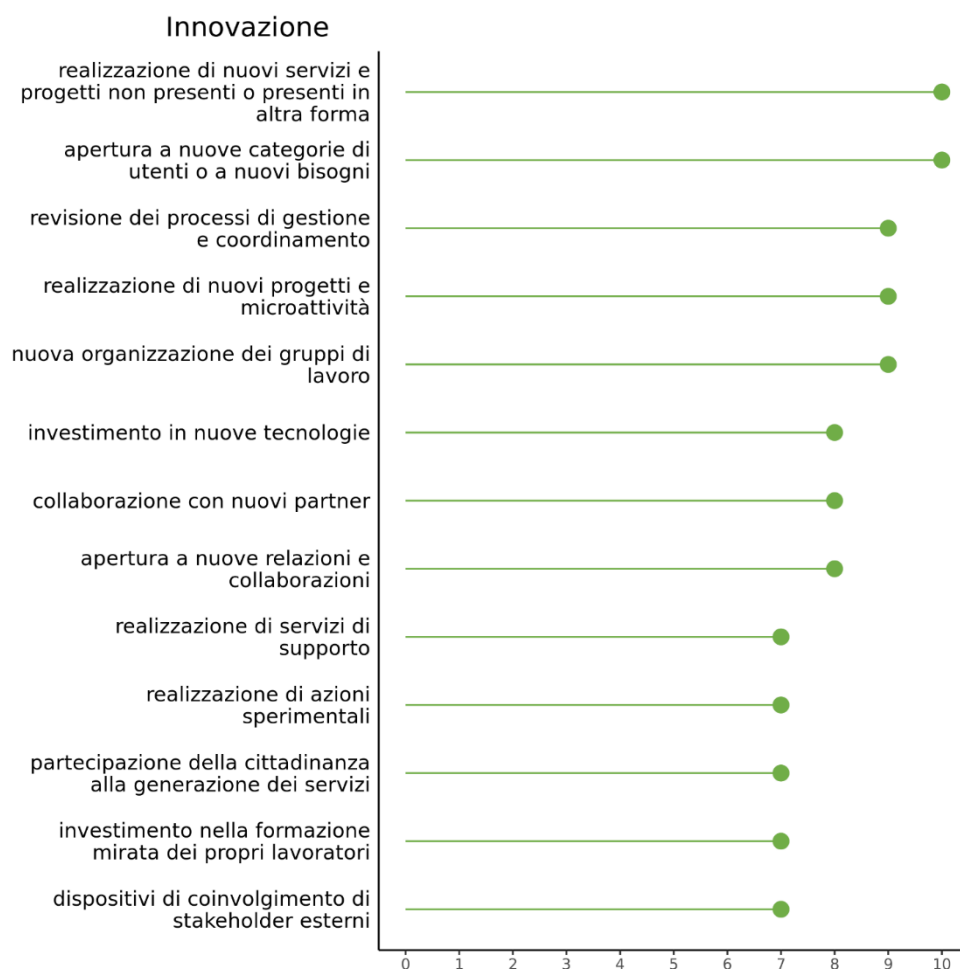
### Monitoraggio della domanda



Il coordinamento con l'offerta di servizi nel territorio è stato affidato alla mappatura (autonoma o in coordinamento con l'ente pubblico) dell'offerta di servizi simili nel territorio, per identificare il proprio raggio d'azione e ricerca di buone prassi (a livello locale o nazionale) da replicare od adattare ai propri servizi. Centro Astalli pratica poi politiche di filiera e integrazione dei servizi attraverso la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai

propri utenti, la pianificazione di attività con altri ETS del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi e la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone eterogenee/complementari.

Astalli punta poi all'innovazione dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2020/2022 l'associazione ha innovato/rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro/delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove micro-attività, ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi e ha realizzato nuovi servizi all'interno dell'ente grazie alla collaborazione di nuovi partner.



L'innovazione si è anche strutturata in modo significativo in cambiamenti o ampliamenti dei propri servizi, attraverso l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio e la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio.

Alcune azioni risultano comunque esplicative delle modalità in cui Centro Astalli ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi.

Il 2022 è stato caratterizzato dal potenziamento di alcuni servizi già esistenti. In particolare, l'ampliamento dei posti delle strutture residenziali nel SAI e nell'ambito dell'accoglienza straordinaria ha permesso di accompagnare adeguatamente le persone provenienti dall'Ucraina,

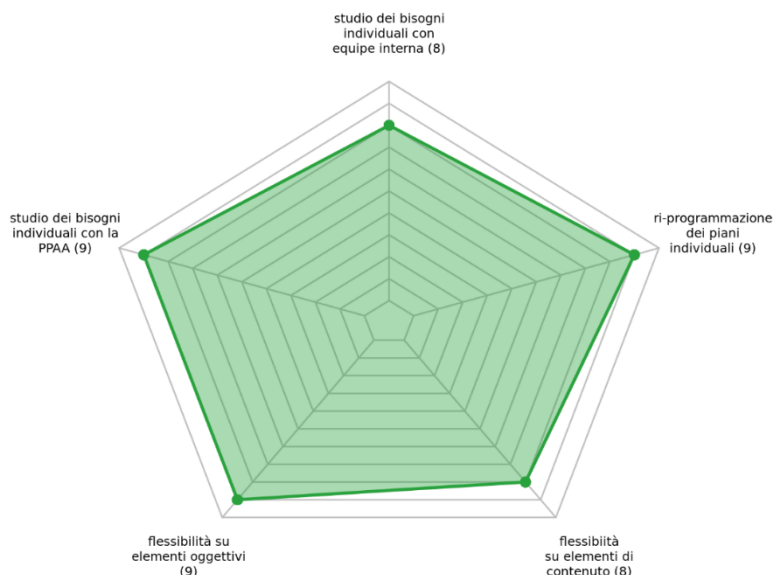
soprattutto donne con minori, offrendo loro, oltre all'alloggio, anche il supporto psicologico, sociale e di orientamento ai servizi del territorio. L'apertura di una struttura residenziale di accoglienza notturna, inoltre, ha garantito servizi di prima necessità e l'avvio del percorso di integrazione (supporto legale, psicologico etc.) alle persone richiedenti asilo in condizione di marginalità e senza dimora in attesa di accedere al sistema di accoglienza.

Per quanto concerne il cambiamento organizzativo, il Centro Astalli Trento, nel corso del 2022, ha ottenuto l'Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio- assistenziale ai sensi degli artt. 19 e 20 della l.p. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/leg, per I e aggregazioni funzionali età evolutiva e genitorialità e adulta residenziali. Il processo per ottenere l'accREDITAMENTO è stata un'occasione per dotarsi di strumenti (Carta dei Servizi, modello di organizzazione e di gestione idoneo a prevenire i reati ai sensi dell'art. 6 del D. lgs. n. 231/2001 etc.) e strategie (rilevazione del benessere e della qualità dei servizi etc.) volte a promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione.

Tali azioni sono state finanziate principalmente da quote o avanzi di risorse pubbliche erogate nell'ambito di affidamenti o convenzioni sul servizio (35%) ma anche da risorse proprie dell'ente (25%), vincita di bandi privati (20%) e risorse volontarie e donazioni (20%).

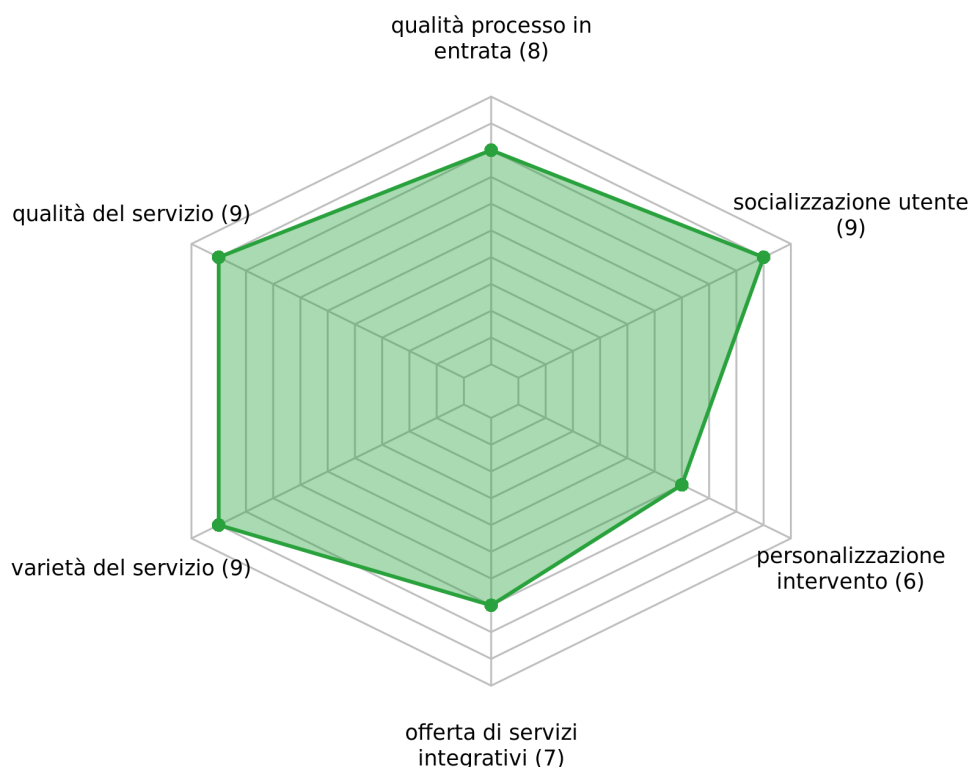
Portando lo sguardo sui tratti che possono far riflettere sulla qualità dei servizi in sé, un indicatore di attenzione è l'elemento della personalizzazione piuttosto che della standardizzazione dell'offerta, e per Centro Astalli è possibile osservare –come mostrato dal grafico seguente– un'attenzione particolare a vari aspetti della personalizzazione del servizio (studio dei bisogni individuali, flessibilità dell'intervento, riprogrammazione delle azioni).

## Flessibilità dell'offerta



Quali ulteriori politiche e processi garantiscono, in conclusione, la qualità delle azioni a favore dei beneficiari dei servizi? Il grafico sottostante illustra come Centro Astalli persegue l'obiettivo di generazione di benessere e attenzione ai propri utenti, mettendo in luce soprattutto l'impegno dell'associazione nel promuovere la qualità del processo in entrata, la qualità del servizio, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio e la socializzazione dell'utente.

## Impatto sugli utenti



E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni degli utenti, l'ente ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo occasionale e non formalizzato.

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Centro Astalli assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri.

Centro Astalli Trento cerca infine di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo lavora con centri per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o



laboratori ai requisiti lavorativi esterni, collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti e promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego.

Nel corso del 2022 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 136 utenti, per una media di 4 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 120 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. Tra gli utenti formati dall'ente negli ultimi anni, 13 hanno trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi e a 27 utenti è stata poi offerto un inserimento in borsa lavoro, con ulteriore ricaduta quindi occupazionale.

### VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che l'associazione si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto al territorio di riferimento, è necessario premettere che Centro Astalli Trento svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque l'ente si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Tali elementi, congiuntamente all'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali dell'associazione, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione dell'ente.

Punti di Forza

- Stabilità economica
- Capacità di soddisfare la domanda locale
- Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento

Punti di Debolezza

- Qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione
- Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti
- Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee
- Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance

Opportunità

- Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi
- Intercettare i nuovi problemi sociali
- Essere attivi nel sostegno della causa
- Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività

Minacce

- Vincoli della PA rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione
- Vincoli della PA rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico
- Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo settore
- Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete



**SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA**

Leggere i principali dati economico-finanziari dell'ente permette di comprenderne la solidità e la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo dell'ente. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica dell'ente sul territorio.

Necessaria premessa alla seguente analisi è che l'ente si attiene alla redazione del bilancio d'esercizio formato da stato patrimoniale, rendiconto gestionale e redazione di missione, così come richiesto dal "Codice del Terzo settore" agli ETS non commerciali con ricavi superiori a 220.000 euro. È quindi in conformità allo stesso che si riportano di seguito le principali riflessioni sintetiche sulla solidità patrimoniale dell'ente, sulla provenienza delle risorse e sulla loro distribuzione, nonché sui principali andamenti economici dell'ultimo triennio.

*Il peso economico*

Patrimonio netto	165.674,84 €
------------------	--------------

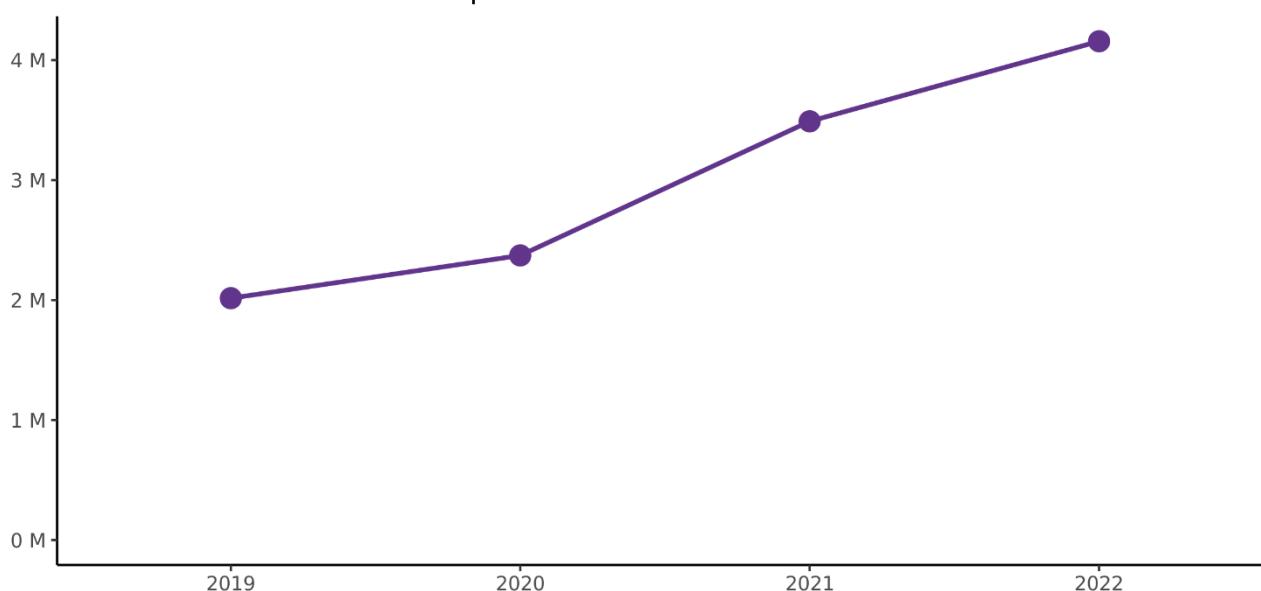
Ricavi rendite e proventi	4.157.169,92 €
Risultato di gestione	3.605,43 €

## DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione dell'organizzazione e la sua rilevanza economica è il complesso di ricavi, rendite e proventi: nel 2022 esso è stato pari a 4.157.169,92 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2020/2022: i ricavi risultano cresciuti dimostrando la capacità dell'ente di continuare ad essere in una posizione stabile e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione positiva pari al 19.12%.

Andamento ricavi rendite e proventi



Per il 2022, i ricavi e proventi derivano quasi esclusivamente dai ricavi legati alla realizzazione dei servizi di interesse generale, propri dell'attività ordinaria e principale dell'ente, infatti si rilevano solo 14,28 Euro da attività finanziarie e patrimoniali e non si registrano ricavi e proventi né da attività diverse da quelle di interesse generale, né da attività da raccolta fondi.

Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita ai ricavi e proventi è rappresentata dai costi ed oneri sostenuti. Nel 2022 essi sono ammontati complessivamente a 4.153.564,49 Euro e si è trattato di costi legati soprattutto alla realizzazione delle attività di interesse generale (99.33%) e in minima parte di costi relativi alle attività finanziarie e patrimoniali (27.685,26 Euro). L'analisi per voci di costo, porta ad osservare come il costo del personale dipendente costituisca il 43.5% dei costi totali.

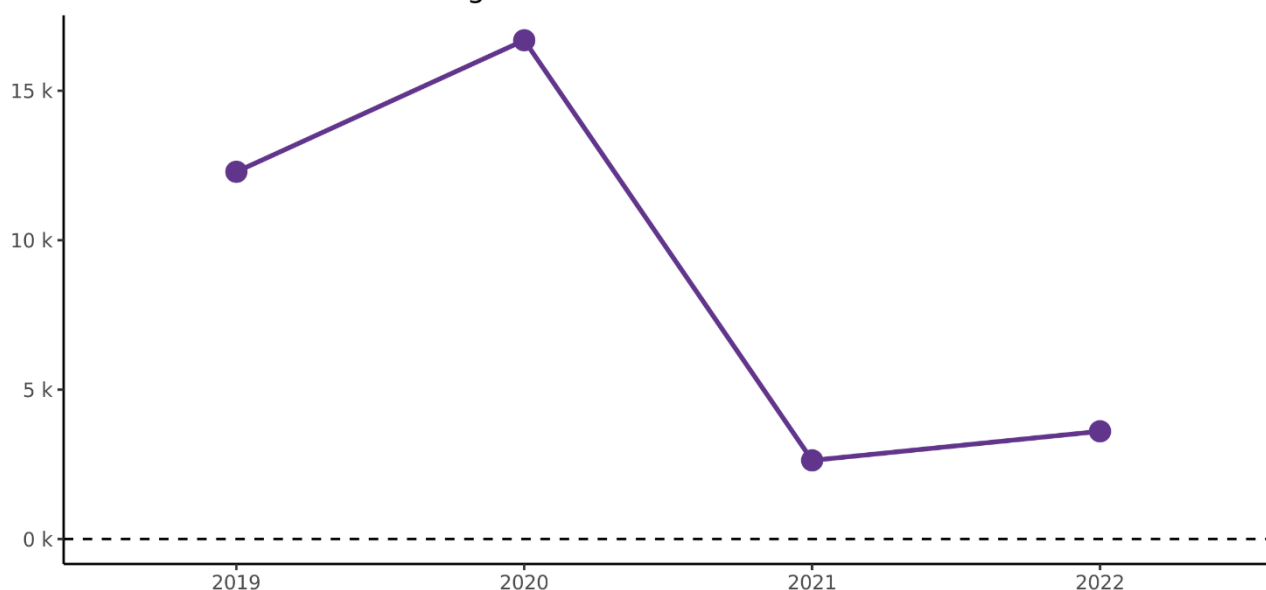
### Costi e oneri

Costi e oneri totali	4.153.564,49 €
Costi e oneri da attività di interesse generale	4.125.879,23 €

<i>di cui costi del personale dipendente</i>	1.806.854,07 €
Costi e oneri da attività patrimoniali e finanziarie	27.685,26€

La situazione economica dell'ente, come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno un avanzo di gestione pari a 3.605,43 Euro.

#### Andamento del risultato di gestione



Accanto a tali principali voci è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto nel 2022 ammonta a 165.674,84 Euro ed è composto esclusivamente dall'accumulo di quote di utili negli anni (rappresentando questa quota l'unica reale disponibilità economica per la realizzazione delle attività dell'ente).

#### *La Situazione Patrimoniale*

Patrimonio netto	165.674,84 €
Patrimonio vincolato	17.581,25 €
Patrimonio libero	144.488,16 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità dell'organizzazione è rappresentata dalle immobilizzazioni, che ammontano a 84.041,04 Euro, di cui il 38.68% di immobilizzazioni materiali.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività dell'ente è rappresentata dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. Centro Astalli non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in 21 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 7 strutture di proprietà di altre organizzazioni del Terzo Settore e 18 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

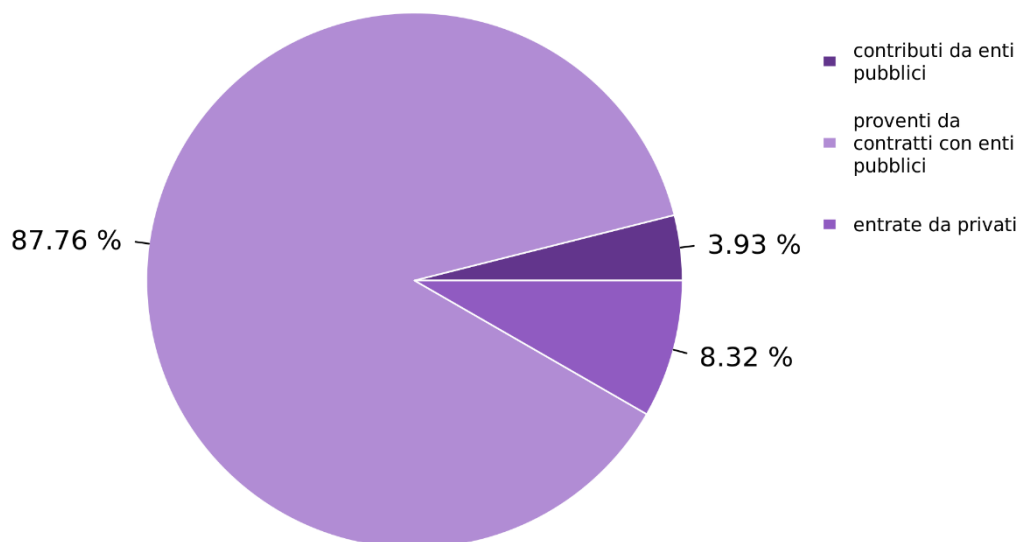
La fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti dell'associazione è identificata nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per l'ente un risparmio annuo stimato in 54.750 Euro.

## PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Entrando nel dettaglio della provenienza dei ricavi rendite e proventi da attività di interesse generale, i dati del rendiconto gestionale evidenziano che il 91.69% del totale dei ricavi, rendite e proventi dell'ente è rappresentato da entrate da enti pubblici mentre le entrate da soggetti privati raccolte a vario titolo sono pari a 542.342 Euro.

### Ricavi rendite e proventi da attività di interesse generale



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Provincia. I rapporti con le pubbliche amministrazioni sono regolati secondo le seguenti diverse modalità:

#### *I Rapporti Economici Con La PPAA*

	Nr.	Valore Complessivo
Convenzioni a seguito di gara aperta senza clausola sociale	1	1.961.548 €
Convenzioni a seguito di gara aperta con clausola sociale	1	835.142,30 €
Convenzioni a seguito di gara ad invito	1	241.697,59 €
Affidamenti diretti	4	261.447,12 €

	Nr.	Valore Complessivo
Attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici	1	55.976,42 €

---

È anche da osservarsi come Centro Astalli nel 2022 abbia vinto complessivamente 9 appalti pubblici di cui 7 con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando e 2 in rete con altri enti.

Rispetto invece alle entrate diverse e di fonte privata, si rileva la presenza di 111.280,40 Euro di contributi da soggetti privati e 81.977,32 Euro di erogazioni liberali.

L'analisi dei committenti e clienti privati e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità dell'associazione di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso.

L'incidenza del primo e principale committente è pari al 75% sul totale dei ricavi e proventi quindi, si può affermare che l'ente sia caratterizzato da una certa esposizione al rischio.

#### *Clients e Committenti Privati*

Enti di Terzo Settore	7
Imprese profit	5

Tra le risorse di cui l'ente ha beneficiato nell'anno si registrano 222.563,5 Euro da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti e 100.501,1 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione dell'associazione nell'intercettazione di risorse private si osserva che nel triennio 2020/2022 Centro Astalli ha partecipato complessivamente a 11 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea con conseguente vincita di 9 bandi privati.

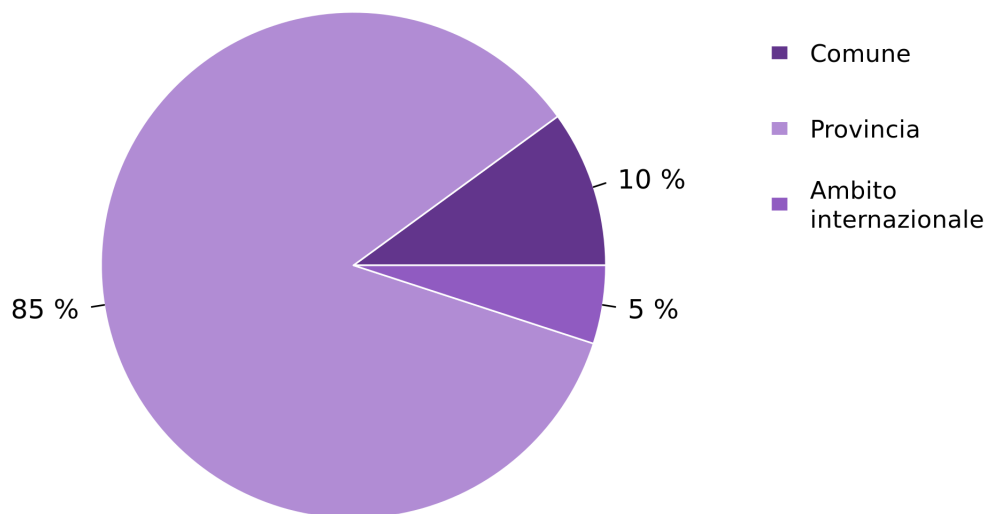
Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2022 l'associazione ha ricevuto donazioni da 5 per mille per un importo totale di 7.460,86, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission dell'ente. In particolare, si vuole sottolineare la natura e l'origine di queste donazioni, poiché risultato di specifiche azioni promosse dall'associazione:

- Campagna 5x1000, "Accogliere è (stra)ordinario", a sostegno di tutti i progetti di accoglienza attivi.
- Campagna di Natale "Il minimo è un posto al caldo" finalizzata a sostenere il servizio di dormitorio.

Entrambe le campagne sono state promosse con pubblicazione sul sito internet, diffusione sui profili social e mediante newsletter.

Infine, ciò presentato, anche l'analisi della composizione del valore dei ricavi per territorio conferma che le attività produttive sono realizzate con ricaduta prevalentemente a livello provinciale.

## Ricavi e proventi per provenienza delle risorse



### ALTRE INFORMAZIONI

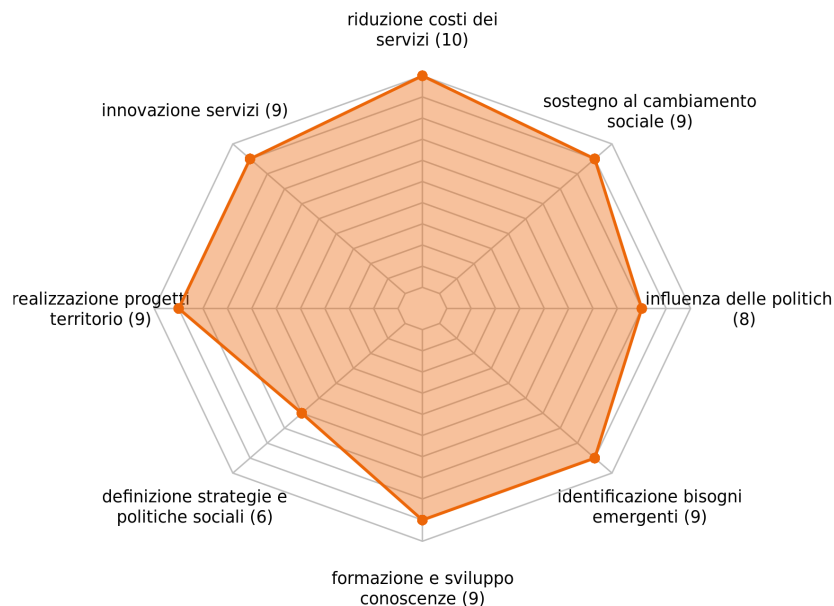
#### IMPATTO SOCIALE

#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come Centro Astalli agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per l'ente stesso e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, Centro Astalli ha partecipato ad attività di co-programmazione, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità, nuove linee e modalità di finanziamento alle organizzazioni di Terzo settore e nuovi investimenti pubblici finalizzati alla riduzione delle marginalità e all'incremento della coesione sociale.

Le attività condotte sul territorio possono a loro volta generare impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni: la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Indagando l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese, il 15% degli acquisti dell'ente è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale abbastanza ridotto e possibile oggetto di miglioramento in futuro. Inoltre, la politica di acquisto è stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 15% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo Settore mentre il 20% della spesa per consumi dell'associazione consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale e il 65% in acquisti da organizzazioni profit.



La relazione con le imprese profit del territorio non ha per l'associazione meramente un valore commerciale: nel 2022, Centro Astalli ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio, per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi dell'associazione. Ciò ha importanti ricadute sia per l'ente in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

### **Le Adesioni**

Associazioni di rappresentanza	3
Associazioni temporanee d'impresa	1
Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa	1

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo Settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che Centro Astalli sia certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo Settore.

### La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno l'associazione si è relazionata con altri enti di Terzo Settore accogliendo parte degli utenti che le altre non riescono ad accogliere, condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale.

La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete, coperte da donazioni e offerte degli utenti e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni).

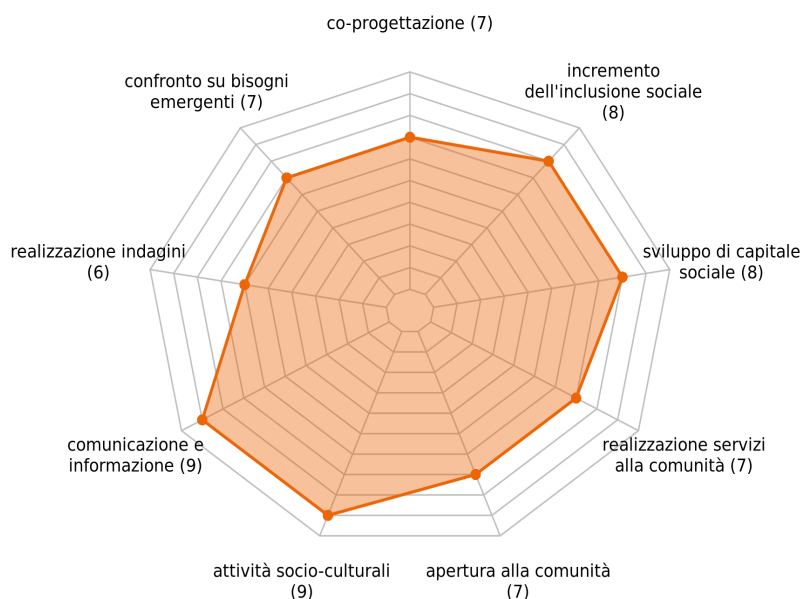
Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo Settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui l'ente è stato coinvolto: 1 ad una delle seguenti azioni solidali a favore di altre organizzazioni del privato sociale anche appartenenti allo stesso consorzio e 1 ad una delle seguenti azioni solidali a favore di altre organizzazioni del privato sociale anche appartenenti allo stesso consorzio.

## RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale dell'ente sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che l'associazione sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission dell'ente in quanto ente di Terzo Settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che l'ente ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che Centro Astalli ha per il suo territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee.

## Processi sulla collettività



Accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per gli stessi ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro dell'ente nei confronti della comunità, Centro Astalli sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale dell'ente, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

La comunicazione verso la comunità è stata poi intermediata attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

La presenza sul territorio dell'associazione ha possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale dell'ente. Sotto il primo profilo, Centro Astalli è di certo sufficientemente noto nel territorio per i suoi servizi e prodotti e per il suo ruolo sociale. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate dell'associazione.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità di Associazione Centro Astalli Trento Onlus di aver generato anche nel 2022 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder dell'ente chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità dell'ente di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

**COESIONE SOCIALE** Centro Astalli Trento ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune e con minori ma sempre significativi risultati ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno e ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni.

**INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE** Centro Astalli Trento ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali e la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

**IMPATTO SOCIALE** Centro Astalli Trento ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale ma anche con discrete ricadute di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.