

#UNANNODISVOLTA #GUARDAREAVANTI

SINTESI
BILANCIO SOCIALE 2020

**Telefono
Azzurro**
Dalla parte dei Bambini

PRIMI IN DIFESA DEI DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI

ASCOLTO / INTERVENTO / STUDIO / PREVENZIONE /



LINEE DI ASCOLTO E DI EMERGENZA

19696 Linea di Ascolto
114 Emergenza Infanzia
116000 Minori scomparsi
tre risposte a tre bisogni



CHAT E WHATSAPP

Le chat dell'19696 e 114 e l'Instant Messaging di Whatsapp per il 114 Emergenza Infanzia sono tre canali immediati per la richiesta d'aiuto



LE APP

I servizi 19696, 114 e 116000 sono accessibili anche attraverso app geolocalizzate, per essere sempre vicini quando un bambino ha bisogno d'aiuto



I SOCIAL NETWORK

Telefono Azzurro dialoga con i ragazzi attraverso Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, TikTok



I VOLONTARI

Impegnati nei progetti di ascolto, scuola, carcere e nelle campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi



CENTRI TERRITORIALI

sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia



RICERCA E SVILUPPO

il Centro Studi, i progetti multistakeholder nazionali e internazionali



nel mondo

Telefono Azzurro è presente in tutti i principali network internazionali che si occupano di tutela dell'infanzia e promozione dei diritti dei bambini e adolescenti



in Italia

Telefono Azzurro è operativo da sempre in tutto il Paese



Una nuova sezione del sito dedicato al coronavirus:
<https://azzurro.it/coronavirus> con tutti i servizi dedicati messi a disposizione durante l'emergenza

TELEFONO AZZURRO NEL 2020

Linea 19696: dalla sua nascita nel 1987 fino al 2020 sono stati gestiti **80.977 casi**

Linea 114 Emergenza Infanzia: dalla sua nascita nel 2003 al 2020 gestiti **25.920 casi**

Linea 116000 bambini scomparsi: dalla nascita nel 2009 al 2020 gestiti **1.377 casi**

Attività in numeri

Cittadinanza digitale, salute mentale e pandemia sono i temi chiave della nostra azione nel 2020: con le istituzioni, a scuola, nei network internazionali

Anche nel 2020 i nostri servizi di Ascolto 19696, Emergenza 114 e 116000 Bambini Scomparsi **sono rimasti sempre attivi 24 ore su 24**, tutti i giorni pronti per ogni intervento a supporto di bambini, adolescenti, famiglie e insegnanti.



19696 LINEA GRATUITA PER BAMBINI E ADOLESCENTI: 3.610 CASI GESTITI (+40,6% RISPETTO AL 2019)

linea 19696: 47% dei casi gestiti (+12% rispetto al 2019)
CHAT 19696: 49% dei casi gestiti (+70% rispetto al 2019)

e-mail e web: 4% dei casi gestiti

Media di oltre 300 casi gestiti al mese, circa 10 al giorno, nel 2020



114 Emergenza Infanzia: 1.829 casi gestiti (+6,5% rispetto al 2019)
Media di più di 150 casi gestiti al mese, circa 5 al giorno, nel 2020

Clicca e segnala: 1.905 segnalazioni di contenuti pedopornografici



116000 Bambini Scomparsi: 87 segnalazioni pervenute

Orientamento legale: 33 richieste gestite



Informazione web e social

www.azzurro.it: online il nuovo portale
188.458 utenti - 461.914 visualizzazioni

Facebook: 94.413 follower - 2.532.368 visualizzazioni

Twitter: 7.170 follower - 242.000 visualizzazioni dei tweet

LinkedIn: 6.149 follower - 74.159 visualizzazioni dei post

Instagram: 3.083 follower

TikTok: inaugurato il canale a novembre, 5.647 visualizzazioni

Campagne media e social anche con influencer



Progetto Scuola Educazione: oltre 23.000 persone raggiunte

Maestri d'Italia: 4.528 visualizzazioni

Cittadinanza digitale: 7.825 docenti e 237.876 studenti in modo indiretto
Vivi Internet al meglio: 10.255 docenti e 584.787 studenti in modo indiretto

Safer Internet Center: 5.372 docenti, 1.568 studenti e 406 genitori

Attività di formazione specifica con insegnanti: oltre 1.200 docenti coinvolti

Azzurro Academy: la nuova piattaforma dedicata alla formazione



Progetto Bambini e Carcere

20 città, 22 ludoteche, 2 ICAM, 1 Nido, 13 Aree verdi

IL BILANCIO SOCIALE



Il valore per gli stakeholder

Il bilancio sociale del 2020 prende spunto dalle nuove normative relative agli Enti del Terzo Settore per rafforzare il percorso di rendicontazione responsabile, nell'ottica di dare agli stakeholder strumenti per valutare l'impatto e il valore creato per bambini, adolescenti e la comunità dall'azione di Telefono Azzurro.

Il nostro impatto

Dal 1987 diamo ascolto a bambini e adolescenti che vivono situazioni di abuso e disagio.

Per primi abbiamo dato voce alle richieste di aiuto dei minori, attraverso il telefono.

Da allora siamo al fianco di bambini e adolescenti al telefono, sul web, in chat, a scuola, sul territorio. Non ci limitiamo all'ascolto e all'intervento.

Lavoriamo per la creazione e la diffusione di una vera e propria cultura dei diritti dei minori.

Attraverso studi e ricerche, la collaborazione con istituzioni e organizzazioni in Italia e nel mondo, con le aziende, in maniera innovativa e al passo con i cambiamenti che interessano la società e coinvolgono bambini e adolescenti.

Siamo promotori attivi della difesa dei diritti dei minori, e interveniamo laddove questi diritti sono minacciati. On-line e off-line.

Sentiamo la responsabilità di essere il primo e più autorevole punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà.

Questa responsabilità il nostro impegno quotidiano e ci impone di aprirci al confronto e

alla collaborazione con tutti coloro che a vario titolo - famiglie, personale della scuola, dei servizi, delle forze dell'ordine, istituzioni, mondo dell'associazionismo - contribuiscono a creare una cultura dei diritti che protegga bambini e adolescenti.

Il nostro obiettivo è infatti reagire con prontezza ai mutamenti sociali che impattano sulla vita dei minori e favorire, attraverso tutti i luoghi di relazione e interazione sociale - scuola, famiglia, luoghi di aggregazione, web e canali social - il benessere di bambini e adolescenti.

Dal 2005 Telefono Azzurro pubblica il proprio Bilancio Sociale come strumento di gestione e rappresentazione del valore sociale prodotto, rivolto a tutti gli stakeholder, un percorso che continua con coerenza con il presente documento, che integra quanto previsto per la rendicontazione degli Enti del Terzo Settore.

ALCUNE ATTIVITÀ E PROGETTI NEL 2020

Ascolto e Emergenza

19696

la linea è attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno attraverso la linea telefonica 19696, anche attraverso la chat one to one. Servizio totalmente gratuito per il chiamante. È dedicato a fornire supporto e aiuto, all'interno di uno spazio di ascolto e di consulenza di tipo psicopedagogico, a bambini, adolescenti e adulti per tutte quelle situazioni che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e ragazzi, unitamente alla valorizzazione della Rete dei Servizi presenti a livello territoriale.

114 Emergenza Infanzia

Il 114 Emergenza Infanzia, gestito da Telefono Azzurro dal 2003, è un Servizio multicanale di emergenza di pubblica utilità del Dipartimento delle Pari Opportunità, successivamente trasferito per competenza al Dipartimento per le Politiche della Famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri.

116000 bambini scomparsi

Dal 2009 è attivo in Italia il 116000, Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi, numero d'emergenza afferente al Ministero dell'Interno che, con la sottoscrizione di un Protocollo di Intesa, ne ha assegnato l'affidamento esclusivo a Telefono Azzurro.



19696 Ascolto e 114 Emergenza. Qualità certificata.

Le attività legate ai servizi di risposta telefonica, linea di Ascolto 19696, sono certificate secondo le normative **UNI EN ISO 9001: 2015**, mentre il servizio emergenza infanzia 114 è certificato **ISO 18195**.

Formazione e prevenzione nelle Scuole

Come Ente accreditato dal MIUR, Telefono Azzurro propone, attraverso interventi periodici nelle Scuole di tutta Italia, attività formative e di prevenzione su diverse tematiche, come **il bullismo, l'abuso, l'uso sicuro di internet, la multiculturalità e i diritti dell'infanzia**. In questo periodo di pandemia l'intensa attività formativa e di supporto a insegnanti e ragazzi si è concentrata molto sulle tematiche digitali. Telefono Azzurro in qualità di Ente di Formazione accreditato è referente del MIUR, presso gli Istituti scolastici, dei progetti di formazione dedicati a docenti e studenti di ogni ordine e grado.



La nuova piattaforma E-learning di

Telefono Azzurro nel campo dell'educazione e della formazione:
<https://academy.azzurro.it/>

ALCUNE ATTIVITÀ E PROGETTI NEL 2020

Bambini in Carcere

Dal 1993 Telefono Azzurro promuove e realizza - senza alcun finanziamento pubblico - il progetto "Bambini e Carcere", per tutelare quei bambini con uno o entrambi i genitori detenuti, come da art. 9 della Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (ONU, 1989). Il progetto è in collaborazione con il Ministero della Giustizia e il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria. Coordinato a livello nazionale, è operato da volontari, opportunamente formati e aggiornati, in stretta e costante collaborazione con tutti gli operatori penitenziari. Due le attività operative di sostegno: "Nido/ICAM", per i bimbi (0-6 anni) che vivono negli Istituti Penitenziari e negli Istituti a Custodia Attenuata per Madri detenute (ICAM) e "Ludoteca", per creare un clima sereno e accogliente per il minore che accede nell'Istituto Penitenziario per far visita al proprio genitore o parente detenuto.



Studi e Ricerche

Il Centro Studi di Telefono Azzurro è un osservatorio privilegiato per il monitoraggio dei fenomeni relativi ai diritti e alle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza. Dati, evidenze e monitoraggi costituiscono la base dalla quale partire per costruire i programmi di prevenzione e di intervento, anche sulla base del costante dialogo con i network e le realtà del settore, anche a livello internazionale. Tra le attività:

- costante allineamento alle nuove **tecnologie digitali** e agli strumenti e canali utilizzati da bambini e adolescenti
- **report, quantitativi e qualitativi** sull'attività delle linee di ascolto e di emergenza
- realizzazione di **Dossier monotematici** su temi specifici
- **documenti tecnici per Ministeri, altre istituzioni ed Enti**.
- **ricerche e pubblicazioni** su temi che coinvolgono i minori
- organizzazione di **convegni e conferenze** sui temi chiave per bambini e adolescenti.

Con Imprese, Enti e Istituzioni

Nel 2020 Telefono Azzurro ha rafforzato le relazioni con:

- **con le Istituzioni** al fine di promuovere proposte di leggi e piani di azioni e di intervento su tematiche della sicurezza in rete, bullismo e cyberbullismo, e in un più ampio spettro, sulle politiche di intervento in rete in difesa dei diritti dell'infanzia,
- **con il mondo dell'impresa**, con particolare attenzione a quella che ha fatto delle nuove tecnologie il suo core business, quale possibile strumento di leva e di sostegno alternativo al finanziamento pubblico e alle donazioni dei privati per la realizzazione dei suoi progetti.
- **con il mondo associativo**, per rafforzare la rete di rapporti al fine di potenziare ed incrementare una migliore cultura integrata in difesa dei minori



Condivisione e Progetti Internazionali

Un elemento di centrale importanza per l'attività di Telefono Azzurro è rappresentato dalla costante partecipazione a progetti di rilevanza internazionale insieme ad altre Associazioni, Istituzioni e servizi per la prevenzione e l'intervento in situazioni di abuso all'infanzia e all'adolescenza e la promozione dei diritti di bambini e ragazzi, anche alla luce delle tecnologie odierne sempre in evoluzione. La gran parte dei fenomeni anche online sono, infatti, ormai di rilevanza globale. Il dialogo sulle best practice presenti in Europa permette di promuoverne la loro implementazione a livello nazionale. La costituzione di network operativi consente, al tempo stesso, di offrire servizi di aiuto efficaci e di qualità, nonché la promozione di una cultura dell'infanzia più attenta ai diritti dei bambini, finalizzata non solo alla prevenzione delle situazioni di disagio, ma soprattutto alla promozione del benessere dei minori. Alle attività svolte da Telefono Azzurro nell'ambito dei progetti europei si aggiunge dunque l'attività connessa alla partecipazione dell'Associazione ai più importanti network internazionali in materia di protezione dei minori.

LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE: IL BILANCIO 2020

STATO PATRIMONIALE ATTIVO	2020	2019
Crediti vs soci	4.450	4.750
Marchi e brevetti	5.683	4.692
Software	1.064	0
Oneri pluriennali da ammortizzare	48.203	61.976
Totale immobilizzazioni immateriali	54.950	66.668
Attrezzature e impianti		
Macchine ufficio	18.942	22.952
Mobili e arredi	0	0
Automezzi	0	0
Immobili		
Totale immobilizzazioni materiali	18.942	22.952
Partecipazioni Telefono Azzurro srl	0	0
Partecipazioni in imprese diverse	5.262	9.190
Totale immobilizzazioni finanziarie	5.262	9.190
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	79.154	98.810
ATTIVO CIRCOLANTE		
Immobili destinati alla vendita	208.647	208.647
Rimanenze		
Magazzino merci	56.649	46.148
Totale rimanenze	56.649	46.148
CREDITI		
Crediti tributari	7.962	468
Depositi cauzionali	10.585	8.185
Crediti diversi	5.441	4.886
Crediti vs. enti finanziatori	292.645	142.916
Contributi e donazioni da ricevere	46.673	46.891
Totale crediti	363.306	203.346
Immobilizzazioni finanziarie		
Bper arca	209.997	209.997
Depositi titoli BPER	4.898.943	4.736.551
Depositi titoli UBI BANCA	667.205	667.682
Attività finanziarie non immobilizzate	5.776.145	5.614.230
DISPONIBILITA' LIQUIDE		
Depositi bancari e postali	2.470.022	2.727.449
Denaro e valori in cassa	48.345	53.900
Totale disponibilità liquide	2.518.367	2.781.349
RATEI E RISCOINTI		
Risconti attivi e Note di credito da ricevere	52.497	38.578
Ratei attivi	305	265
Totale ratei e risconti attivi	52.802	38.843
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	8.975.916	8.892.563
Totale Attività	9.059.520	8.996.123
STATO PATRIMONIALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	2020	2019
PATRIMONIO NETTO		
Fondo di dotazione	516.457	516.457
Fondi destinati	3.087.996	2.127.057
Riserve	4.457.606	4.457.606
Avanzo/disavanzo di gestione	226.459	960.939
Totale patrimonio netto	8.288.518	8.062.059
FONDO PER RISCHI E ONERI		
Fondo rischi contributi da ricevere	0	0
Fondo rischi cont. Legali	63.738	122.340
Fondo Liquidazione Telefono Azzurro srl	0	0
Totale fondi per rischi e oneri	63.738	122.340
Trattamento di fine rapporto subordinato	148.108	175.227
DEBITI		
Debiti vs fornitori	404.211	429.527
Debiti tributari	10.428	26.290
Debiti vs istituti previdenziali	18.680	23.850
Debiti verso personale	25.233	60.362
Debiti diversi	29.422	14.537
Totale debiti	487.974	554.566
RATEI E RISCOINTI PASSIVI		
Ratei Risconti Passivi	71.182	81.931
Totale ratei e risconti passivi	71.182	81.931
Totale Passività	9.059.520	8.996.123

I dati di bilancio relativi al 2020 registrano un significativo scostamento rispetto all'anno precedente, dovuto all'impatto della pandemia Covid. Diminuiscono sensibilmente i proventi, ma cresce la quota percentuale relativa agli impieghi per le attività di ascolto e intervento.

RENDICONTO GESTIONALE	2020	2019
<i>Riclassificato per Progetti/Attività</i>		
PROVENTI		
Contributi e liberalità da privati	492.408	508.231
Contributi e liberalità da aziende	110.483	126.147
Contributi e liberalità da associazioni/banche/fondazioni	3.428	100.689
Contributi e liberalità da enti	750	8.264
Eredità	10.379	190.403
Contributi convenzioni e liberalità per finanziamento progetti	429.013	649.574
Proventi da iniziative nazionali	1.064	721.691
Contributi 5 per mille	665.720	379.307
Quote associative	1.050	1.150
Risarcimenti assicurativi e altri proventi	83.977	210.654
Affitti attivi	4.460	4.460
Variazione rimanenze finali di magazzino		
Proventi progetto 114	253.048	800.583
TOTALE PROVENTI	2.055.780	3.701.153
ONERI DI GESTIONE	2020	2019
A) ONERI PER ATTIVITA' DI ASCOLTO E INTERVENTO		
1. Linee di ascolto ed emergenza		
Linea d'ascolto gratuita minori adulti	-252.574	-205.189
Linea 116.000 bambini scomparsi	-28.364	-49.036
Linea 114	-315.663	-524.039
2. Volontariato e attività territoriali		
Costi di struttura e personale a sostegno del volontariato	-86.486	-244.235
Progetto Educazione	-69.474	-95.500
Progetto Bambini e Carcere	-65.741	-98.496
Sensibilizzazione e formazione	-3.983	-37.873
3. Ricerca e sviluppo		
Studi ricerca e formazione	-38.195	-71.849
Sicurezza in rete	-229.716	-262.696
Bullismo	-28.938	-24.918
B) ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E DI SVILUPPO		
Comunicazione e campagne informative	-262.973	-229.798
Raccolta fondi	-203.340	-255.720
Iniziativa nazionali	-37.067	-509.005
C) ATTIVITA' COMPLEMENTARI DI SUPPORTO		
Attività complementari e di supporto	-203.471	-269.059
TOTALE ONERI	-1.825.985	-2.877.413
AVANZO (DISAVANZO) OPERATIVO	229.795	823.740
Accantonamenti a fondo rischi		
Proventi (oneri) finanziari e straordinari	6.642	151.795
Imposte di esercizio	-9.979	-14.596
Avanzo di esercizio	226.458	960.939

Il bilancio al 31 dicembre 2020 di Telefono Azzurro è sottoposto a revisione contabile volontaria esterna.

TELEFONO AZZURRO 2020: CHI SIAMO, OGGI

Chi siamo

Telefono Azzurro nasce nel 1987 a Bologna per poter dare una risposta concreta al “diritto all’ascolto” riconosciuto al bambino dalla Convenzione Internazionale sui Diritti dell’Infanzia firmata dalle Nazioni Unite. Da oltre 30 anni, Telefono Azzurro è punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà, in prima linea nella difesa e promozione di una cultura che rispetti e valorizzi le loro potenzialità.

Al telefono, in chat e sul territorio, Telefono Azzurro è ascolto, intervento e prevenzione, e si evolve costantemente per rispondere ai nuovi bisogni di bambini e ragazzi.

Oggi Telefono Azzurro è anche una realtà di riferimento digital, che interagisce con bambini e ragazzi sui social e affronta con loro le tante e nuove situazioni critiche che vengono dal mondo online: prevaricazioni online, cyberbullismo, sexting e sextortion, adescamento online, violazioni della privacy, game e gambling online e furti di identità.

Una vera e propria piattaforma integrata - telefono, web, social media, app, centri territoriali, gruppi locali di volontari - per rispondere all’esigenza delle nuove generazioni di essere pienamente cittadini digitali. Un approccio multi-canale per affrontare abusi e disagi, vecchi e nuovi.

Chi siamo, oggi

L’emergenza Covid e il prolungato periodo di lockdown che ha congelato la realtà ci ha dato una grande lezione: ci ha fatto capire che - nonostante l’impegno profuso in 33 anni di attività da Telefono Azzurro e da tanti soggetti che come noi si battono per la tutela dell’infanzia - i diritti dei bambini e degli adolescenti, senza uno sforzo continuo, rischiano costantemente di essere marginalizzati. Con sempre nuove esigenze, come il tema della salute mentale, che è quello che emerso maggiormente in questo periodo.

Se ripartiamo, non possiamo che farlo mettendo al centro i diritti e i bisogni di bambini e adolescenti.

Non è un’idea che nasce ora. Fin dall’inizio dell’emergenza Telefono Azzurro ha triplicato i propri sforzi per continuare a essere accanto ai bambini e agli adolescenti - ma anche ai loro adulti di riferimento, i genitori, gli insegnanti, gli educatori - nonostante i limiti e i vincoli imposti dal lockdown. Le nostre linee di ascolto e di emergenza hanno fatto fronte a una crescita di contatti dovuta alla paura e all’ansia che la pandemia ha generato, ma anche all’inasprirsi dei drammi causati da convivenze forzate, in primo luogo l’esplosione di violenze e abusi in ambito familiare. Ma anche quel dramma sottile e nascosto dato dalla crescita dei disagi psichici e psicofisici in bambini particolarmente fragili: pensiamo a tutto il mondo della disabilità, ma anche ai figli di famiglie colpite in maniera drammatica dalla crisi economica che ha subito colpito ampie fasce della popolazione.

Quel che resta dopo l’emergenza è un’infanzia ferita, privata delle proprie sicurezze, dei propri spazi, dei propri ambiti di crescita naturale. Bisogna partire da questa consapevolezza, se vogliamo provare a ricostruire davvero una società migliore, più attenta ai diritti dei più piccoli.



Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus - Ente Morale riconosciuto
Via Copernico 1 - 20125 Milano - www.azzurro.it - C.F. 92012690373

Per proteggere l’identità di bambini e soggetti citati le fotografie e i nomi utilizzati non rappresentano necessariamente le persone descritte nel testo.

Ideazione, strategia, contenuti e grafica: UN-GURU | unique management advisory