

#OLTREMERGENZA #GESTIRELACOMPLESSITA

sintesi
BILANCIO SOCIALE 2021

 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

TELEFONO AZZURRO NEL 2021

Linea **19696**: dalla sua nascita nel 1987 fino al 2021 sono stati gestiti **84.550 casi**

Linea **114 Emergenza Infanzia**: dalla sua nascita nel 2003 al 2021 gestiti **28.495 casi**

Linea **116000 bambini scomparsi**: dalla sua nascita nel 2009 al 2021 gestiti **1.599 casi**

Attività nel 2021 in numeri

Anche nel 2021 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 **3.573 casi gestiti**

(in linea con il 2020)

Media di 297 casi gestiti al mese, circa 10 al giorno, nel 2021



114 Emergenza Infanzia

2.575 casi gestiti

(+40% rispetto al 2020)

Media di circa 214 casi gestiti al mese, circa 7 al giorno, nel 2021



116000 Bambini Scomparsi

222 casi gestiti

(+133 casi gestiti rispetto al 2020)

Media di oltre 18 casi gestiti al mese nel 2021



Progetto Scuola Educazione

decine di migliaia di studenti, insegnanti e genitori raggiunti



Progetto Bambini e Carcere

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



Informazione web e social

centinaia di migliaia di bambini, adolescenti e adulti raggiunti

www.azzurro.it

Facebook

Twitter

Linkedin

Instagram

TikTok

Campagne media e social anche con influencer



ALCUNE ATTIVITÀ E PROGETTI NEL 2021



SCUOLA EDUCAZIONE

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.

ASCOLTO E EMERGENZA

19696

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. Lo scopo della linea è 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**.



La
piattaforma
E-learning

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

ALCUNE ATTIVITÀ E PROGETTI NEL 2021



BAMBINI IN CARCERE

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

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. Dati, evidenze e monitoraggi costituiscono la base dalla quale partire per costruire i programmi di prevenzione e di intervento dei fenomeni relativi ai diritti e alle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza, anche sulla base del costante dialogo con i network e le realtà del settore, anche a livello internazionale. Alcune delle attività del Centro Studi:

- analizzare e valutare trend esistenti e progettare azioni di ricerca, al fine di individuare nuove aree ed elaborare modalità consolidate per le azioni di prevenzione e di intervento, valutandone l'efficacia
- definire buone prassi approvate dalla comunità scientifica e contribuire alla formazione di linee guida condivise
- rafforzare il ruolo di Telefono Azzurro come *opinion leader* sulle tematiche dell'infanzia e dell'adolescenza
- contribuire alla stesura di progetti e alla partecipazione a bandi nazionali ed internazionali di finanziamento
- elaborare documenti tecnico-specialistici, contribuendo al rafforzamento del ruolo associativo nei contesti istituzionali
- garantire la partecipazione a network internazionali e favorire lo scambio con associazioni partner
- produrre contenuti formativi volti alla realizzazione di azioni di formazione (anche a distanza) per operatori e professionisti dell'infanzia, secondo un orientamento multidisciplinare
- contribuire alla disseminazione di contenuti scientifici e specialistici tramite report, pubblicazioni e approfondimenti
- favorire la diffusione di contenuti e materiali informativi e divulgativi, al fine di sensibilizzare bambini, adolescenti e adulti di riferimento (genitori, insegnanti, educatori e, in generale, tutta la società) sulle tematiche e problematiche del mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

CON ISTITUZIONI, IMPRESE ED ENTI

Nel 2021 Telefono Azzurro ha rafforzato le relazioni con:

- **Istituzioni** per promuovere proposte di leggi e piani di azioni e di intervento su tematiche della sicurezza in rete, bullismo, ecc, e in difesa dei diritti dell'infanzia,
- **imprese**, quale possibile strumento di sostegno alternativo al finanziamento pubblico e alle donazioni dei privati.
- **associazioni**, una rete di rapporti per una migliore cultura integrata in difesa dei minori.



NETWORK E PROGETTI INTERNAZIONALI

Un elemento di centrale importanza per l'attività di Telefono Azzurro è rappresentato dalla costante partecipazione ai più importanti network internazionali in materia di protezione dei minori e 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.

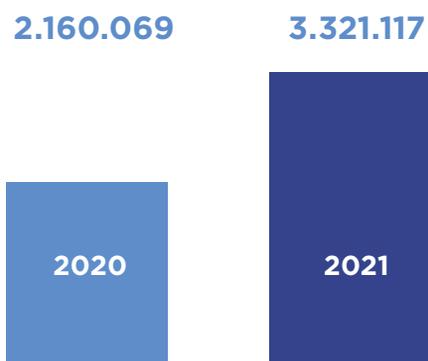
LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE: IL BILANCIO 2021

RENDICONTO GESTIONALE	2021	2020
ONERI E COSTI		
A) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	2.481.417	1.403.412
1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci da attività di interesse generale	4.184	4.972
2) Costi per servizi da attività di interesse generale	1.933.845	940.828
3) Costi per godimento di beni di terzi da attività di interesse generale	56.340	51.386
4) Costi per il personale da attività di interesse generale	437.909	370.274
5) Ammortamenti da attività di interesse generale	28.442	18.746
7) Oneri diversi di gestione da attività di interesse generale	20.697	17.206
Totale costi e oneri da attività di interesse generale	2.481.417	1.403.412
C) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI	466.754	10.570
2) Oneri per raccolte fondi occasionali	466.754	10.570
Totale costi e oneri da attività di raccolta fondi	466.754	10.570
D) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI	44.194	131.318
1) Oneri su rapporti bancari	11.669	12.289
4) Oneri da altri beni patrimoniali	30.275	114.979
5) Accantonamenti per rischi ed oneri da attività finanziarie e patrimoniali	2.250	4.050
Totale costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	44.194	131.318
E) COSTI E ONERI DI SUPPORTO GENERALE	382.039	378.333
2) Costi per servizi di supporto generale	263.176	244.626
3) Costi per godimento di beni di terzi di supporto generale	48.680	84.421
4) Costi per il personale di supporto generale	44.469	44.244
6) Accantonamenti per rischi ed oneri di supporto generale	10.663	-
7) Altri oneri di supporto generale	15.051	5.042
Totale costi e oneri di supporto generale	382.039	378.333
TOTALE ONERI E COSTI	3.374.404	1.923.633
PROVENTI E RICAVI		
A) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE	2.457.807	1.961.914
1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	-	1.050
4) Erogazioni liberali	391.854	488.043
5) Proventi del 5 per mille	330.001	665.720
6) Contributi da soggetti privati da attività di interesse generale	984.704	244.049
8) Contributi da enti pubblici da attività di interesse generale	555.408	552.673
10) Altri ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	195.840	10.379
Totale ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	2.457.807	1.961.914
Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	-23.610	558.502
Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-)	-	-
C) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI	735.983	1.064
2) Proventi da raccolte fondi occasionali	735.983	1.064
Totale ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi	735.983	1.064
Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi (+/-)	269.229	-9.506
D) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI	68.380	104.289
1) Proventi da rapporti bancari	276	305
2) Proventi da altri investimenti finanziari	68.104	103.984
Totale ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali	68.380	104.289
Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	24.186	-27.029
E) PROVENTI DI SUPPORTO GENERALE	58.947	92.802
2) Altri proventi di supporto generale	58.947	92.802
Totale proventi di supporto generale	58.947	92.802
TOTALE PROVENTI E RICAVI	3.321.117	2.160.069
Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	-53.287	236.436
Imposte	-8.399	-9.978
Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	-61.686	226.458

STATO PATRIMONIALE ATTIVO	2021	2020
A) Quote associative o apporti ancora dovuti	-	4.450
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	-	-
3) diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	3.322	1.064
4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili	6.401	5.683
7) altre	34.431	48.203
Totale immobilizzazioni immateriali	44.154	54.950
II - Immobilizzazioni materiali	-	-
1) terreni e fabbricati	208.647	208.647
4) altri beni	43.513	18.942
Totale immobilizzazioni materiali	252.160	227.589
III - Immobilizzazioni finanziarie	-	-
1) partecipazioni in	-	-
b) imprese collegate	3.306	3.305
c) altre imprese	2.384	1.956
Totale partecipazioni	5.690	5.261
3) altri titoli	5.760.697	5.776.145
Totale immobilizzazioni finanziarie	5.766.387	5.781.406
Totale immobilizzazioni (B)	6.062.701	6.063.945
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	-	-
4) prodotti finiti e merci	59.822	56.649
Totale rimanenze	59.822	56.649
II - Crediti	-	-
2) verso associati e fondatori	4.188	4.886
3) verso enti pubblici	226.821	292.645
4) verso soggetti privati per contributi	185	46.673
9) crediti tributari	7.474	6.813
12) verso altri	12.415	12.289
Totale crediti	251.083	363.306
IV - Disponibilità liquide	-	-
1) depositi bancari e postali	2.636.488	2.470.022
3) danaro e valori in cassa	59.262	48.345
Totale disponibilità liquide	2.695.750	2.518.367
Totale attivo circolante (C)	3.006.655	2.938.322
D) Ratei e risconti attivi	48.221	52.802
Totale attivo	9.117.577	9.059.519
STATO PATRIMONIALE PASSIVO	2021	2020
A) Patrimonio netto		
I - Fondo di dotazione dell'ente	516.457	516.457
II - Patrimonio vincolato	-	-
2) riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali	2.871.244	3.087.996
Totale patrimonio vincolato	2.871.244	3.087.996
III - Patrimonio libero	-	-
2) altre riserve	4.457.605	4.457.606
Totale patrimonio libero	4.457.605	4.457.606
IV - Avanzo/disavanzo d'esercizio	-61.686	226.458
Totale patrimonio netto	7.783.620	8.288.517
B) Fondi per rischi e oneri		
3) altri	74.402	63.738
Totale fondi per rischi ed oneri	74.402	63.738
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	161.964	148.108
D) Debiti		
7) debiti verso fornitori	916.543	404.211
9) debiti tributari	6.133	10.428
10) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	20.729	18.680
11) debiti verso dipendenti e collaboratori	46.559	25.233
12) altri debiti	14.554	29.422
Totale debiti	1.004.518	487.974
E) Ratei e risconti passivi	93.073	71.182
Totale passivo	9.117.577	9.059.519

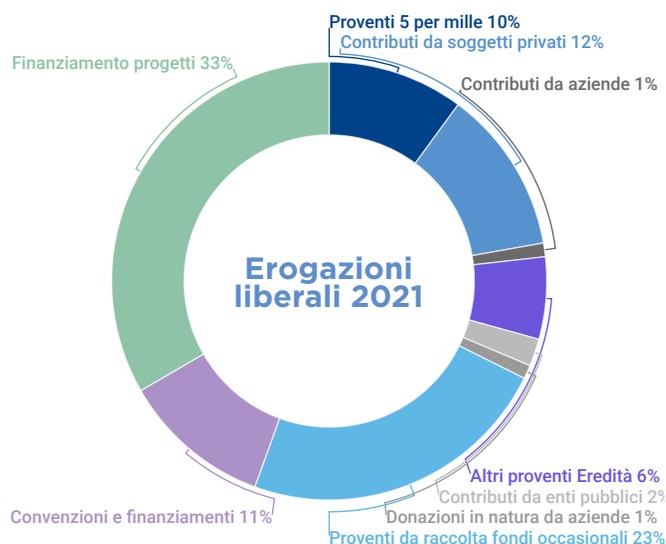
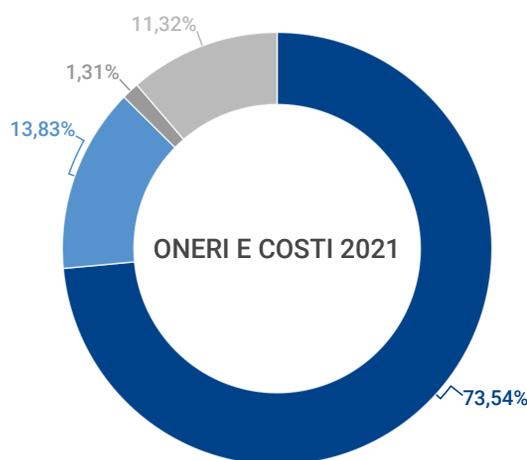
NOTE AL BILANCIO 2021

Il 2021 si chiude con un lieve disavanzo, collegato all'importante aumento degli impieghi per l'attività di missione. Come ben evidenziato dagli schemi di bilancio adottati, nel rispetto della nuova normativa sulla rendicontazione degli Enti del Terzo Settore, gli impieghi per l'attività di interesse generale aumentano di oltre un milione (+76% anno su anno), coperti in gran parte dall'incremento da erogazioni liberali da privati per le attività di interesse generale (che passano da 240mila euro a circa 1 milione). Nel complesso i proventi crescono del 54% quasi recuperando del tutto il calo dello scorso anno dovuto prevalentemente alle conseguenze della pandemia Covid-19. L'aumento delle erogazioni liberali da privati comporta un aumento dei costi per raccolte fondi occasionali, mentre diminuiscono significativamente gli oneri per attività finanziarie e patrimoniali. Sostanzialmente stabili gli oneri di supporto generale.



Proventi

- COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE
- COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI
- COSTI E ONERI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI
- COSTI E ONERI DI SUPPORTO GENERALE



QUANTO VALGONO I DIRITTI DI BAMBINI E ADOLESCENTI?

Da sempre sappiamo che il valore aggiunto del lavoro svolto da Telefono Azzurro consiste nel contributo dato alla creazione del diritto dei minori e del loro rispetto.

Il presente bilancio sociale è stato realizzato applicando l'approccio **SEECuRe (Social, Economic, Environmental, Cultural Responsibility)** che è alla base della metodologia sviluppata dalla società di consulenza strategica di direzione Un-Guru e che prevede la valutazione e l'integrazione di tutti gli impatti creati da un'organizzazione. Si tratta di una scelta particolarmente idonea per Telefono Azzurro poiché tutta l'attività dell'associazione ha una valenza culturale rilevante, in quanto è volta alla creazione di una cultura dei diritti dei minori e della loro salvaguardia. Anche la dimensione sociale è di particolare importanza. L'attività svolta dall'associazione infatti intende 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.



TELEFONO AZZURRO 2021: CHI SIAMO, OGGI



Chi siamo

Telefono Azzurro persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza ai minori, anche in situazioni di emergenza, con l'obiettivo di prevenire, alleviare e curare situazioni di disagio, trauma, maltrattamenti e abusi in cui essi possano venire a trovarsi. Ha inoltre lo scopo di promuovere, attraverso attività di informazione e diffusione delle conoscenze acquisite, un rispetto totale dell'individuo nel corso della sua prima formazione e dell'intera età evolutiva, nonché di salvaguardarne, mediante interventi di assistenza e sostegno sia sul territorio nazionale che a livello internazionale, le potenzialità di crescita. In particolare, Telefono Azzurro si propone di tutelare bambini e adolescenti vittime di situazioni traumatiche, mediante attività di formazione, prevenzione e intervento, operando anche in ambito di protezione civile. A livello internazionale Telefono Azzurro si propone di promuovere e attuare programmi di cooperazione allo sviluppo, finalizzati al recupero del benessere psicosociale di bambini, adolescenti e famiglie vittime di eventi traumatici e situazioni di grave disagio.

Storia

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.

Da Associazione a Fondazione

Nel 2021 l'Associazione S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS diviene **FONDAZIONE "S.O.S. il Telefono Azzurro ONLUS - Linea Nazionale per la Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia"** (forma abbreviata "S.O.S. IL TELEFONO AZZURRO E.T.S."), iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano in data 16 marzo 2021. La trasformazione in Fondazione è stata occasione per adeguare lo Statuto, in base a quanto previsto per gli Enti del Terzo Settore dal D.LGSL 3 luglio 2017 n.117. La Fondazione è stata dotata di un fondo vincolato pari a 500mila euro.

I NOSTRI STAKEHOLDER



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