

# LA VALUTAZIONE PARTECIPATA

Applicazione sull'annualità 2006



# LA VALUTAZIONE PARTECIPATA

Applicazione sull'annualità 2006

a cura di *Giuseppe Campana e Roberto Fiorini*  
con la collaborazione di *Cinzia Dessena e Paolo Balli*

I dati sono forniti dal Settore Monitoraggio e valutazione servizi Cevot



## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>9</b>
Obiettivi del lavoro	9
Note metodologiche	11
Note terminologiche	12
<b>SINTESI DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAL SISTEMA</b>	<b>13</b>
Profilo di legittimità	13
Profilo di risultato	14
<b>RIFLESSIONI E PROPOSTE PER LA GESTIONE</b>	<b>27</b>
Legittimità e trasparenza	27
Partecipazione e governance	27
Integrazione e sinergia territoriale	28
Efficacia e innovazione	29
Efficienza ed uso ottimale delle risorse	30
Sostegno del volontariato	30
Promozione del volontariato	31
Qualificazione del volontariato	31
<b>PRINCIPALI CONTENUTI INFORMATIVI</b>	<b>32</b>
0) Area dei requisiti formali	32
1) Area della rappresentanza del volontariato	35
2) Area del rapporto con il territorio	39
3) Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure	45
4) Area dell'individuazione dell'utenza	48
5) Area delle risorse strutturali	53
6) Area della gestione economica e finanziaria	57
7) Area del coordinamento tra delegazioni	64
8 Area Informazione e promozione	66
9) Area servizi di Consulenza	71
10) Area servizi di Formazione	76
11) Area Ricerca	82
12) Area Progetti speciali	84



## INTRODUZIONE

*del Presidente Co.Ge. Toscana Claudio MACHETTI*

Il lavoro che viene presentato in questa pubblicazione nasce dall' impegno di due fra i principali attori del sistema dei fondi speciali in Toscana. Il Comitato di Gestione ed il Cesvot da tempo hanno iniziato insieme un percorso che ha visto la nascita di un modello sperimentale di valutazione delle attività e delle azioni prodotte in favore del Volontariato toscano e che è stato presentato l'anno scorso in un'iniziativa nazionale. Il lavoro è proseguito testando il modello sulle attività programmatiche e a consuntivo dell'anno 2005 e successivamente, una volta affinato e calibrato in modo da fornire informazioni oggettive e significative, è stato applicato alle attività dell'anno 2006. I primi risultati vengono presentati in questo libro.

Lo spirito dei due soggetti è stato quello di agire sinergicamente in un percorso di costante crescita, di sviluppo e di miglioramento.

L'individuazione e la definizione di sistemi di valutazione condivisi sono attualmente al centro dell'attenzione a livello nazionale. Csv.net e Consulta Nazionale Comitati di Gestione hanno infatti già da tempo attivato tavoli di lavoro integrati per individuare strumenti e linee guida condivisi sulla programmazione, rendicontazione e valutazione dei CSV.

Anche il Protocollo d'intesa del 5 ottobre 2005, sottoscritto da Acri e Terzo Settore e intitolato "Un progetto nazionale per la infrastrutturazione sociale per il Sud e per un maggiore sostegno al volontariato mediante i Csv" individua, fra i suoi obiettivi, quello di "introdurre processi chiari e condivisi di valutazione dei programmi e delle azioni dei Csv".

L'esigenza di individuare strumenti partecipati di valutazione è segno della sempre crescente importanza che il non profit, ed il volontariato in particolare, assumono nella nostra società. Per il Comitato di Gestione la necessità di condividere questi strumenti nasce da una cultura della valutazione che, lontano da logiche di ingerenza, mette il proprio lavoro al servizio dell'efficacia, dell'efficienza e della trasparenza.

La Toscana è stata un territorio fertile per la realizzazione del lavoro, per la grande presenza di associazioni, per la sempre maggiore capacità che queste hanno di intervenire e agire nell'economia del territorio e per i rapporti di collaborazione che caratterizzano i soggetti, Co.Ge. Toscana e Cesvot, a cui fanno riferimento.

Nell'applicazione 2006 abbiamo agito su due fronti e fatto in questo modo un ulteriore passo avanti: abbiamo applicato gli indicatori alle aree strategiche d'intervento, secondo le logiche e i criteri di calcolo individuati, ottenendo informazioni che permettono anche riflessioni di miglioramento; inoltre abbiamo dato una lettura trasversale degli stessi, in modo da ottenere, aldilà del dato specifico sull'attività, una misurazione a livello più alto della mission del Centro di Servizio.

Il lavoro realizzato in Toscana, seppur pensato e calato nello specifico contesto locale, vuole rappresentare un contributo alla politica della condivisione e della valutazione partecipata.

Il Co.Ge. ed il Cesvot hanno avviato un processo che negli anni a venire consentirà di ragionare in termini di tendenze e, laddove necessario, intervenire e correggere.

Allo stesso tempo, il lavoro prosegue impegnando i due soggetti in un'ulteriore sfida: la definizione di strumenti in grado di integrare il sistema di valutazione andando a misurare non solo efficacia ed efficienza delle azioni, ma l'impatto che le stesse hanno prodotto in termini di ricadute dirette.



## INTRODUZIONE

*del Presidente Cesvot Patrizio PETRUCCI*

A distanza di due anni dalla costruzione del sistema della valutazione partecipata questa pubblicazione vuole rappresentare i risultati del lavoro intercorso e quindi una tappa di verifica comunque significativa.

Dal 2005 - anno in cui congiuntamente Cesvot e Comitato di Gestione decisero di investire in questo progetto - molte cose sono accadute e tante hanno inciso nel senso di confermare questa esperienza.

Il sistema dei Centri di Servizio a livello nazionale è cresciuto ed è diventato un luogo primario di riflessione rispetto alle principali tematiche che riguardano lo sviluppo del Volontariato, affermandosi altresì come punti di riferimento del dialogo e confronto con le altre istituzioni a livello nazionale (Governo, Associazioni nazionali, Forum del Terzo Settore, Consulta del Volontariato, Fondazioni bancarie).

In questo percorso il tema della valutazione dei servizi dei Centri ha assunto un significato via via crescente entrando a pieno titolo anche nel dibattito sul ruolo dei Centri di Servizio in relazione alle possibili riforme normative del sistema e, in specie, dell'art.15 L. 266/91.

Infatti il tema della valutazione ha assunto una sua autonoma valenza non solo come strumento tecnico ma anche quale inevitabile passaggio di ulteriore legittimazione dei centri di servizio quali attori presenti e rilevanti nel sistema del welfare locale.

A conferma dell'importanza dello strumento basti solo pensare alla firma del protocollo istituito dalla Fondazione Sud tra Volontariato, Terzo Settore, Csv.net e Fondazioni bancarie (ACRI), ove il riferimento alla valutazione partecipata è esplicito.

I nuovi organi dirigenti del Cesvot hanno ritenuto di dare nuovo impulso al sistema e si sono pertanto impegnati in un rilancio del progetto.

Questa pubblicazione infatti rappresenta una testimonianza del lavoro svolto "sul campo" e allo stesso tempo uno spunto e occasione per arricchire il dibattito a livello nazionale attraverso quello che è il contributo che il "sistema Toscana" può portare.



# PREMESSA

## OBIETTIVI DEL LAVORO

---

Quello che oggi viene divulgato è il risultato della applicazione alle attività poste in essere dal Cesvot durante l'anno 2006 del "Sistema di Valutazione Partecipata" elaborato e condiviso dal Comitato di Gestione della regione Toscana e dallo stesso Cesvot.

Tale sistema è stato presentato durante il Convegno di Firenze del 3 marzo 2006 ed a quei contenuti si conferma ogni riferimento in termini di obiettivi, struttura e funzionamento.

In particolare si ribadisce che:

- il sistema intende offrire una valutazione delle attività del Centro di Servizio attraverso l'utilizzo di un approccio globale che affianchi alla mera valutazione di legittimità una riflessione più circostanziata sulle attività realizzate, ponendosi come momento di approfondimento dei risultati conseguiti nella logica di conferire la massima trasparenza alla gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, diffondere informazioni il più possibile oggettive e condivise, favorire l'individuazione di priorità di intervento e di miglioramento;
- l'adozione di un indicatore segnala che su quel particolare fenomeno si sta richiamando l'attenzione (*ciò vale ancora di più se si esplicita un valore obiettivo*); lo strumento, concepito in una logica di supporto alla gestione delle attività e contemporaneamente all'azione e decisione di chi è preposto a verificarne la correttezza, è diretto a fornire informazioni, segnali e "luoghi di approfondimento" (*in primo luogo ai principali soggetti coinvolti nei Sistemi dei fondi Speciali*), utili ai fini di un miglioramento delle attività e dei servizi dell'organizzazione Cesvot e di un monitoraggio del rispetto dei requisiti e della regolarità della gestione della funzione pubblica attribuita;
- l'applicazione del modello proposto si inserisce in un complesso e continuo "processo di valutazione" che deve caratterizzare ogni organizzazione e sistema incaricato di definire "politiche/strategie" e realizzare servizi e attività;
- il sistema consente di avere informazioni tempestive (*in tale direzione si era partiti dall'esame della documentazione al fine di individuare fonti accessibili, dati acquisibili, processi percorribili*), propone modalità di lavoro definite ma flessibili, si fonda sulla semplicità (*agevole acquisizione e lettura del dato*) ma anche sulla complessità dell'indagine (*data la molteplicità degli aspetti indagati*);
- il modello non esaurisce la sua portata nei dati di sintesi espressi dagli indicatori e dalle correlate schede ma, attraverso l'esposizione, e ancor prima la ricerca, dei dati e delle informazioni necessari al calcolo, favorisce la riflessione e invita al supplemento di indagine, anche grazie alla relativa facilità e rapidità degli strumenti; in tal senso diventa uno strumento gestionale;
- la scelta e la definizione degli indicatori è stata fatta utilizzando modalità partecipative e coinvolgendo i principali soggetti interessati (*la griglia proposta e la stessa valutazione finale sono il risultato di una condivisione perfezionata nelle riunioni del Gruppo di lavoro congiunto e nei focus group che hanno caratterizzato tutto il processo*).

In questa sede trovano ancora applicazione solo due tipologie di indicatori delle tre previste:

- **Indicatori di legittimità**, diretti ad indagare sulle condizioni formali e di legittimità dell'operare e dell'agire del Centro, finalizzati a evidenziare comportamenti o situazioni da correggere o non conformi ai dettati normativi e alle finalità ed attività istituzionali;
- **Indicatori di risultato**, finalizzati a verificare se e come gli obiettivi definiti (e finanziati) con le programmazioni elaborate e presentate dal Centro vengono conseguiti nonché a valutare il livello di erogazione dei servizi e lo stato di attuazione degli obiettivi fissati ai vari livelli; il calcolo di questi indicatori ha richiesto di impostare fin dalla fase della programmazione 2006 l'attività di raccolta dei dati necessari.

Parallelamente è proseguita, ma non si è ancora conclusa, la riflessione congiunta sulla costruzione di quelli che sono stati definiti come **Indicatori di impatto**, con i quali provare a misurare gli effetti prodotti dall'azione del Centro, in termini di benefici prodotti nonché di capacità di risolvere e soddisfare le esigenze e i bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

Si prevede che possano più compiutamente essere selezionati entro il prossimo mese di febbraio e che troveranno quindi la loro prima applicazione sulle attività successive del Centro di Servizio della Toscana.

A tale riguardo, nella sperimentazione in corso, ci si sta concentrando sulle possibili misurazioni degli effetti prodotti dalle attività/servizi a cui sono direttamente attribuiti obiettivi di impatto.

Per tale motivo si sta lavorando, con riferimento alle programmazioni degli anni dal 2005 al 2007 e a quella in costruzione per l'anno 2008, sulla individuazione e condivisione degli effetti attesi, dei dati di riferimento su cui misurare tali effetti, delle azioni funzionalmente collegate e degli strumenti di rilevazione.

Con questa applicazione del Sistema si è cercato di acquisire conferme sul funzionamento del modello ed utili indicazioni circa la principale funzione attribuita allo strumento, ovvero quella di fornire informazioni sul livello quantitativo e qualitativo dei servizi e delle attività offerti dal Cesvot.

Nelle pagine che seguono:

- nella sezione "*Sintesi delle informazioni fornite dal sistema*", approfondimenti aggregati per area sono riportati e descritti nella logica della condivisione dei processi di costruzione ed applicazione e del più ampio, documentato e partecipato approccio;
- la sezione "*Riflessioni e proposte per la gestione*" illustra lo sforzo di superare la sola visione per aree informative e va a ricercare momenti trasversali di sintesi, che possano fornire spunti di riflessione su alcune tipicità dell'agire dei Centri di Servizio per il Volontariato, in una logica più alta a livello di *mission*. Si tratta, ancora una volta, di un agire sperimentale e di un colpo d'ala ambizioso, che lascia intravedere alcuni possibili sbocchi del sistema valutativo in questione sui quali si intende avviare il comune dibattito;
- infine vengono riportati gli indicatori, raggruppati per aree, i loro valori, i metodi di calcolo ed alcune note di singolo commento.

## NOTE METODOLOGICHE

---

Sin dall'origine il percorso di valutazione era stato costruito in modo da essere funzionale a partire dall'anno 2006: il metodo applicato prevede che una valutazione oggettiva e affidabile si ottenga raffrontando, in molti casi, le attività effettivamente realizzate con quelle individuate in sede programmatica.

Per questo motivo il programma di attività 2006 del Cesvot è stato costruito in gran parte con una particolare attenzione al sistema di valutazione, definendo in molti casi gli obiettivi da verificare in sede di applicazione del sistema di indicatori.

Nella lettura dell'applicazione 2006 bisogna tener conto delle seguenti ulteriori considerazioni:

- il sistema di valutazione richiede probabilmente del tempo affinché entri completamente “a regime”; la programmazione 2006 tiene complessivamente ma non completamente conto del sistema; nel reciproco interesse di funzionalità dello stesso, con il tempo si auspica una adozione sistematica del modello di valutazione partecipata come riferimento nella definizione degli obiettivi in sede di programmazione delle singole azioni;
- la realizzazione e il monitoraggio di attività complesse spesso si protraggono per più di un anno solare; nei casi in cui la rendicontazione non era ancora conclusa, sono stati utilizzati gli ultimi dati disponibili;
- la prima applicazione del modello, relativa all' annualità 2005, ha avuto principalmente una funzione di test; dato il carattere di sperimentazione, in molti casi è stato necessario adottare alcuni correttivi per poter applicare l'indicatore; il lavoro è stato comunque in grado di fornire informazioni sulle molte delle attività valutate; pertanto, ove significativo, le due annualità vengono messe a raffronto per individuare cambiamenti o sollecitare riflessioni di miglioramento;
- è importante ribadire che gli indicatori del sistema sono profondamente ancorati all'universo di riferimento e solo la loro contestualizzazione può fornire una analisi corretta ed approfondita dell'oggetto in esame; alcuni indicatori, presi singolarmente ed avulsi dal contesto, possono anche essere logici, ma solo se applicati alla realtà concreta del territorio toscano hanno particolare valenza; allo stesso modo, alcuni di essi nascono specificamente per la realtà in esame e non sarebbero altrettanto significativi se esportati in altri contesti;
- infine, è necessario ribadire che il puro dato numerico deve essere sempre adeguatamente affiancato dal commento.

## NOTE TERMINOLOGICHE

---

**Associazioni Socie:** si intendono come tali le associazioni regionali che, a norma dello Statuto vigente, sono le sole che possono assumere tale qualifica; il suddetto Statuto prevede infatti che possono diventare soci ordinari soltanto “le organizzazioni di volontariato di rilevanza regionale”.

**Associazioni aderenti:** sono le associazioni utenti dei servizi. L'adesione avviene di diritto per le associazioni iscritte al registro regionale del volontariato e dietro domanda per le associazioni di volontariato non iscritte al registro, previa verifica dei requisiti di legge.

**Delegazioni territoriali:** la struttura prevede una sede centrale e 11 sedi decentrate chiamate Delegazioni territoriali, di cui 10 provinciali ed 1 circondariale. In ognuna è presente un Segretario di Delegazione. L'articolazione periferica in Delegazioni risponde all'esigenza di realizzare un contatto diretto con il volontariato del territorio attraverso l'assistenza di base e di *front-office* nei confronti delle associazioni locali alle attività del programma annuale del Cesvot, contribuendo alla definizione degli indirizzi, degli obiettivi e delle modalità di attuazione. La partecipazione delle associazioni di volontariato si realizza attraverso gli organi rappresentativi della Delegazione: Assemblea, Comitato Direttivo e Presidenza. All'interno del Comitato Direttivo del Cesvot è presente un rappresentante delle 11 Delegazioni territoriali.

**Bando Percorsi d'Innovazione:** si intendono i bandi pubblici che, sulla base della Comunicazione Turco del 2000, sono rivolti alle Organizzazioni di Volontariato per il sostegno finanziario alla loro progettualità sociale.

## SINTESI DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAL SISTEMA

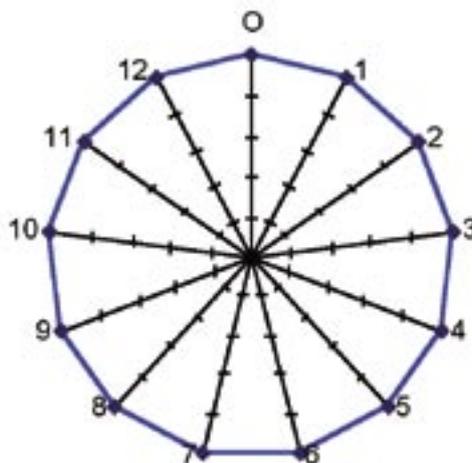
Di seguito vengono esposti, sintetizzati ed analizzati i dati forniti dal sistema degli indicatori, calcolati con il relativo peso, aggregati nelle due distinte tipologie della “legittimità” e del “risultato”.

### PROFILO DI LEGITTIMITÀ

Gli indicatori di legittimità presentano la situazione per cui è possibile affermare che l'attività del Cesvot si è complessivamente sviluppata nel corso del 2006 nel rispetto dei parametri previsti dalla normativa, dallo Statuto e dal Regolamento, dal Bando istitutivo e dalle prescrizioni del Comitato di Gestione.

Le uniche osservazioni riguardano due indicatori nelle aree della rappresentanza del volontariato (1.L.2) e del rapporto con il territorio (2.L.2). Gli indicatori in questione sono quelli che prevedono la necessità che siano normate nel Regolamento del Centro di Servizio ed osservate le prescrizioni relative ad eventi di consultazione del Volontariato e di altri attori territoriali diversi dalle OdV.

Alla luce della documentazione acquisita ed analizzata, infatti, si rileva una enunciazione di principio sulla promozione della partecipazione associativa, la definizione dei programmi in accordo fra il Centro di Servizio e le associazioni, la definizione di modalità di raccordo a livello territoriale attraverso le delegazioni, ma non una dettagliata descrizione delle procedure e delle azioni da dover sviluppare. A riguardo va inoltre osservato che nella azione del Centro di Servizio si riscontrano strategie ed eventi orientati alla partecipazione ed alla creazione di sinergie territoriali. Non si può pertanto parlare di carenze di legittimità, ovvero di situazioni che richiedono interventi immediati di carattere sanzionatorio e prescrittivo, ma si ritiene necessaria, nella logica del miglioramento, una riflessione circa la presenza formale dei suddetti elementi regolamentari.



AREE		Valore ponderato
0	Requisiti formali	100%
1	Rappresentanza del Volontariato	100%
2	Rapporto con il territorio	100%
3	Organizzazione e Processi	100%
4	Individuazione dell'Utenza	100%
5	Risorse impiegate	100%
6	Gestione economico - finanziaria	100%
7	Coordinamento tra delegazioni	100%
8	Diretta erogazione dei servizi: Informazione e promozione	100%
9	Diretta erogazione dei servizi: Consulenza	100%
10	Diretta erogazione dei servizi: Formazione	100%
11	Diretta erogazione dei servizi: Ricerca	100%
12	Sostegno ai progetti	100%

## PROFILO DI RISULTATO

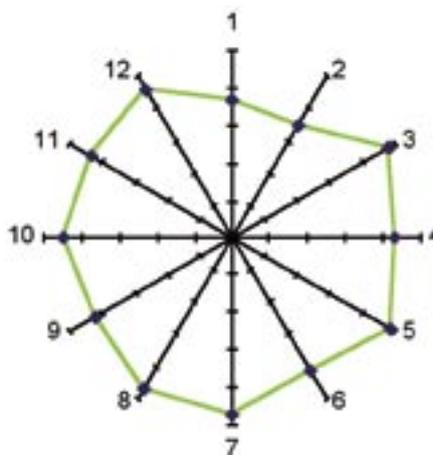
Gli indicatori di risultato propongono nelle 12 aree valori compresi nell'intervallo: 69,02 - 97,25.

È interessante sin da subito sottolineare che i valori più bassi, come evidenzia la successiva tabella, sono ottenuti proprio nelle aree che hanno suscitato delle riflessioni anche nell'analisi di legittimità: *rappresentanza del volontariato* e *rapporto con il territorio*.

Viene quindi sollecitata una indicazione di carattere strutturale e non contingente.

Nelle restanti aree invece si segnalano situazioni relative a specifici indicatori.

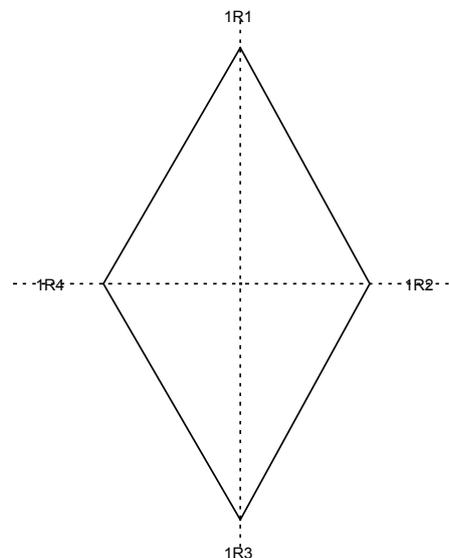
L'analisi viene di seguito sviluppata per singola area.



AREE		Valore ponderato
1	Rappresentanza del Volontariato	73,82%
2	Rapporto con il territorio	69,02%
3	Organizzazione e Processi	95,26%
4	Individuazione dell'Utenza	86,25%
5	Risorse impiegate	97,25%
6	Gestione economico - finanziaria	82,30%
7	Coordinamento tra delegazioni	95,05%
8	Diretta erogazione dei servizi: Informazione e promozione	94,08%
9	Diretta erogazione dei servizi: Consulenza	84,25%
10	Diretta erogazione dei servizi: Formazione	89,46%
11	Diretta erogazione dei servizi: Ricerca	85,70%
12	Sostegno ai progetti	91,83%

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- la compagine sociale del Cesvot è costituita dal 100% delle associazioni a valenza regionale, in numero di 22
- queste associazioni aggregano il 49,1% delle organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale del volontariato; da segnalare che la diminuzione riscontrata nei confronti dell'anno precedente è in gran parte dettata dalle procedure di revisione utenti
- il numero di assemblee e consultazioni del 2006 (187) è superiore alla media del triennio ed al 2005
- la % media ponderata dei presenti ai vari momenti di consultazione è il 51,4%
- la partecipazione ai momenti di carattere gestionale è in media molto più consistente, mentre risultano meno partecipati quelli assembleari



Nel 2005:

- la compagine sociale del Cesvot era costituita dal 100% delle associazioni a valenza regionale, in numero di 23
- queste associazioni aggregavano il 63,1% delle organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale del volontariato.
- il numero di assemblee e consultazioni del 2005 (185) era superiore alla media del quadriennio
- la % media ponderata dei presenti ai vari momenti di consultazione non era stata calcolata

Altro dato di riferimento può essere il "Report 2005 dei CSV in Italia" realizzato da CSV.net, anche se, in termini di comparazione, va detto che il riferimento non è quello delle Organizzazioni di Volontariato iscritte ai registri regionali:

- a livello Italia l'incidenza delle organizzazioni di volontariato associate ai CSV rispetto al totale delle organizzazioni di volontariato presenti sul territorio è del 38,6%
- a livello Italia Centrale l'incidenza delle organizzazioni di volontariato associate ai CSV rispetto al totale delle organizzazioni di volontariato presenti sul territorio è del 74,1%

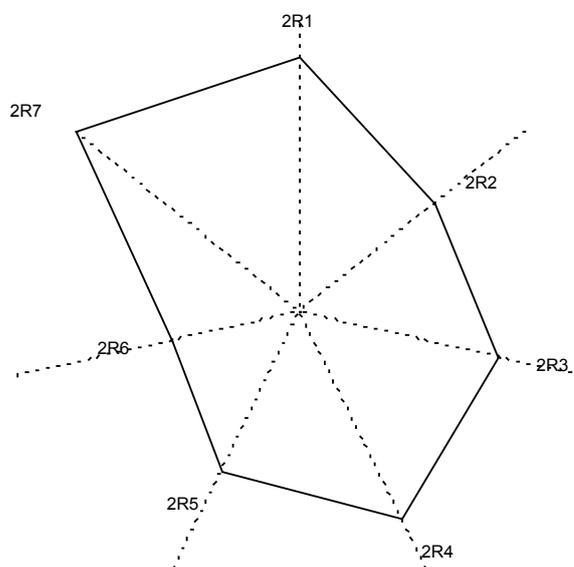
Rappresentanza del Volontariato: Risultato		
1R1	Incremento delle Odv socie	9,00
1R2	% OOVV soci su OOVV iscritte all'Albo Regionale	4,91
1R3	Numero di Assemblee e consultazioni della base sociale	9,00
1R4	% presenti medi sul totale degli aventi diritto	5,14

## Area del rapporto con il territorio

valore: 69,02

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- il Centro di Servizio sviluppa azioni in rete con soggetti istituzionali, con la maggiore fondazione bancaria toscana (MPS), con soggetti del Terzo Settore e con altri enti
- non è stata aggiornata la rilevazione della notorietà del Cesvot
- l'attività di consultazione sul territorio coinvolge il 40,8% degli utenti potenziali
- l'erogazione di servizi sul territorio riproduce sostanzialmente, e meglio dell'anno precedente, la distribuzione territoriale degli utenti potenziali, con i maggiori scostamenti dalla media regionale ancora presenti nelle province di Lucca, Pisa e Siena; si rilevano miglioramenti nelle province di Pistoia e soprattutto di Siena



Nel 2005:

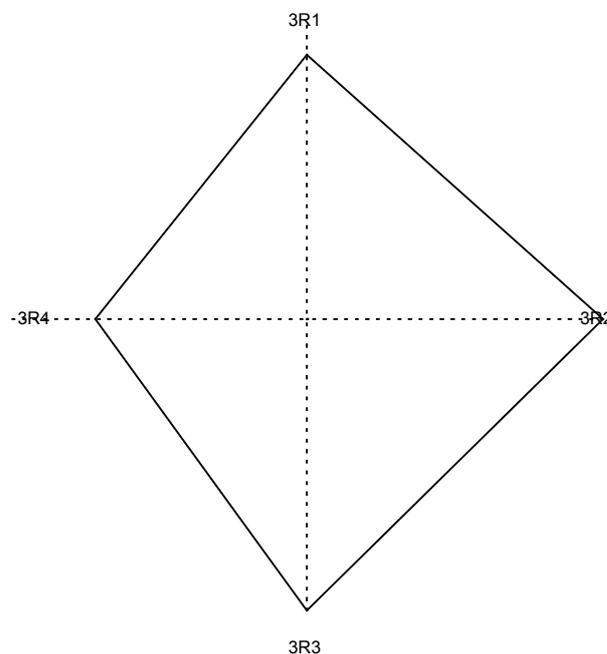
- non erano stati calcolati gli indicatori delle azioni in rete
- il Cesvot era conosciuto dal 56% degli utenti potenziali
- non erano stati calcolati gli indicatori della consultazione sul territorio
- l'erogazione di servizi sul territorio riproduceva sostanzialmente la distribuzione territoriale degli utenti potenziali, con i maggiori scostamenti dalla media regionale nelle province di Lucca, Pisa e Siena

## Rapporto con il territorio: Risultato

Rapporto con il territorio: Risultato		
2R1	Azione in rete con interlocutori istituzionali	8,00
2R2	Azione in rete con fondazioni	5,40
2R3	Azione in rete con altri soggetti del Terzo Settore	6,30
2R4	Azione in rete con altri soggetti	7,20
2R5	Indice di notorietà del CSV su utenti potenziali	5,60
2R6	Attività di consultazione sul territorio	4,08
2R7	Omogeneità della Copertura territoriale del servizio	8,97

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione, immutata rispetto al 2005, in cui:

- il funzionamento organizzativo è descritto e monitorato attraverso procedure codificate e vagliate dal sistema di certificazione qualità
- sono definiti standard di servizio fino al dettaglio di singolo servizio
- esiste un sistema di miglioramento, che si ritiene possa essere affinato sul piano del rapporto con i beneficiari



**Organizzazione e Processi: Risultato**

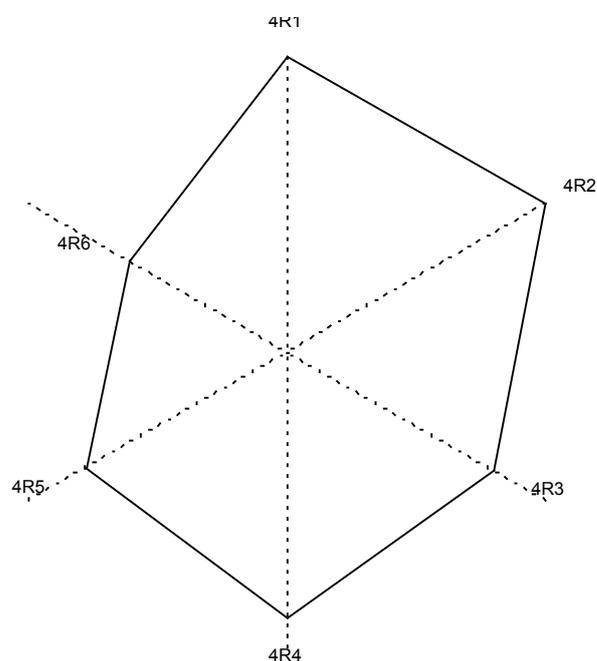
3R1	Presenza di un Organigramma formale	9,00
3R2	Presenza di documenti formali per la descrizione di procedure operative	10,00
3R3	Presenza di un sistema di monitoraggio dei risultati	10,00
3R4	Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti	7,20

## Area dell'individuazione dell'utenza

valore: 86,25

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

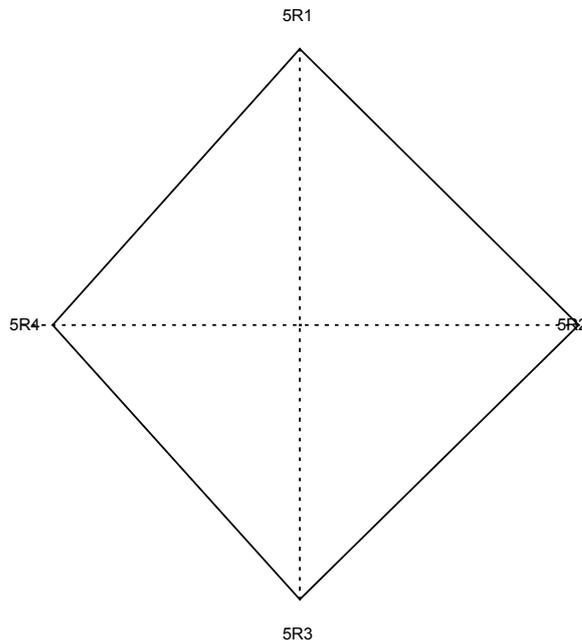
- il Centro di Servizio ha specifiche procedure per la creazione di un archivio di utenti potenziali, per la verifica dei requisiti di accesso gratuito, per la rilevazione dei bisogni
- esistono procedure per la verifica della soddisfazione; rispetto al 2005 è stata valutata più penalizzante, con l'attribuzione all'indicatore di un valore inferiore, l'assenza di tali procedure nell'area consulenza
- il tasso di innovazione degli utenti si attesta al di sotto della media del triennio
- il Centro di Servizio serve complessivamente il 64,1% degli utenti potenziali, rispetto al 62,4% del 2005



Individuazione dell'Utenza: Risultato		
4R1	Presenza di un database di utenti potenziali	10,00
4R2	Presenza di procedure per la verifica dei requisiti di accesso gratuito	10,00
4R3	Presenza di procedure per la verifica della soddisfazione	8,00
4R4	Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni	9,00
4R5	Nuovi utenti Odv sugli utenti potenziali Odv	7,80
4R6	% utenti Odv sugli utenti potenziali Odv	6,09

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui il Centro di Servizio:

- presenta procedure di selezione e valutazione dei fornitori
- garantisce l'apertura delle sedi degli sportelli nelle modalità previste dal programma
- sviluppa formazione per il proprio personale interno, anche se in misura percentualmente inferiore al 2005



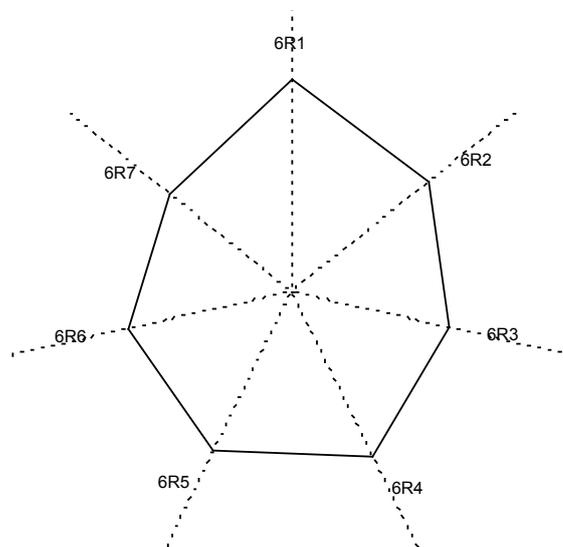
Risorse Impiegate: Risultato		
5R1	Procedure di selezione dei fornitori	10,00
5R2	Procedure di valutazione dei fornitori	10,00
5R3	Accessibilità delle sedi	10,00
5R4	Aggiornamento / Qualificazione operatori	8,90

## Area della gestione economico - finanziaria

valore: 82,30

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- si ha un sostanziale raggiungimento dei livelli di spesa previsti nel programma (era il 98,3% nel 2005)
- la struttura pesa il 33,4% del totale dei proventi dedicati alla attività istituzionale
- gli oneri per i servizi istituzionali rappresentano il 37,9% del totale degli oneri; CSV.net rileva una media nazionale 2005 pari al 44,2%
- gli oneri i supporto generale rappresentano il 19,4% del totale degli oneri; CSV.net rileva una media nazionale 2005 pari al 22,6%
- gli oneri per il personale di struttura rappresentano l'11% del totale degli oneri (nel 2005 erano il 9,4)
- gli oneri per investimenti rappresentano il 2,8% del totale dei proventi (erano il 4,1%); CSV.net rileva una media nazionale 2005 pari al 3,2%
- il Cescvot è riuscito ad acquisire per la gestione del CSV il 78% delle risorse extra-art. 15 che aveva previsto, ed il valore è molto ridotto rispetto al 2005

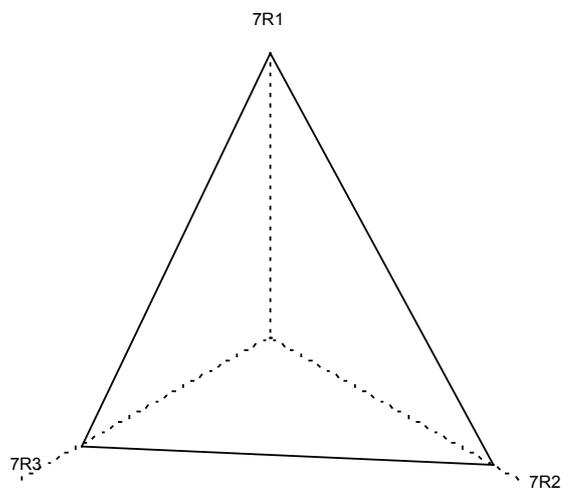


## Gestione Economico - Finanziaria: Risultato

Indicatore	Descrizione	Valore
6R1	Scostamento tra dati preventivi e consuntivi	7,50
6R2	Indice di rigidità della struttura	6,13
6R3	Incidenza della attività istituzionale	5,59
6R4	incidenza degli oneri di supporto generale	6,45
6R5	Incidenza del costo del personale di struttura	6,23
6R6	Incidenza investimenti in beni strumentali	6,09
6R7	Indicatore di mobilitazione	5,48

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- esistono procedure formali di coordinamento della attività delle delegazioni
- sono stati sviluppati incontri di coordinamento in numero superiore rispetto a quello previsto nel programma
- agli incontri ha partecipato l'84,6% degli aventi diritto, rispetto al 66,1 del 2005.



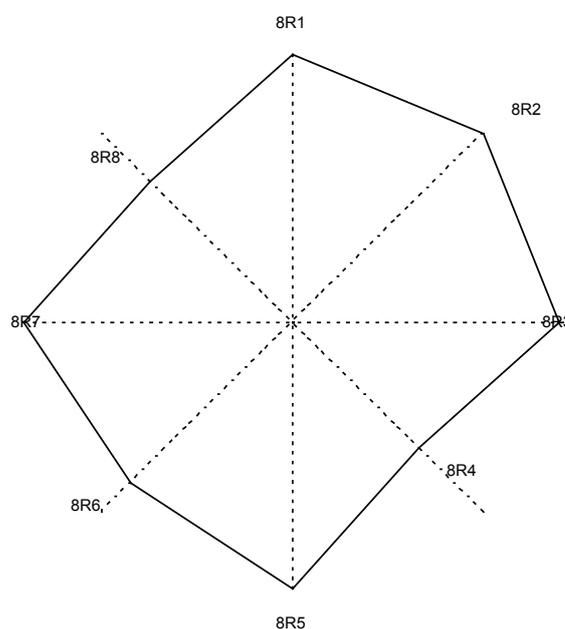
Coordinamento tra Delegazioni: Risultato		
7R1	Presenza di procedure formali di coordinamento	10,00
7R2	Numero di incontri di coordinamento	9,00
7R3	Partecipanti agli incontri di coordinamento	7,61

## Area Informazione e Promozione

valore: 94,08

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- dal punto di vista della spesa è stato centrato l'obiettivo previsto nel programma (nel 2005 era stato del 92,2%)
- tutte le richieste di pubblicazioni pervenute attraverso il sito sono state soddisfatte (nr. 86)
- è stato servito il 98,7% degli utenti potenziali (nel 2005 era stato del 97,3%)
- il 94,7% degli utenti che hanno risposto al questionario (57 su 2642) si dichiara soddisfatto; nel 2005 era stato del 92,2% su 35 risposte
- esistono procedure per il monitoraggio degli standard di servizio
- sono stati rilevati 510 accessi quotidiani medi al sito rispetto ai 500 del 2005
- sono stati realizzati tutti gli eventi informativi previsti nel programma, con un miglioramento rispetto al 2005
- nel 2006 sono stati approvati 121 (105 nel 2005) patrocini rispetto ai 90 (100 nel 2005) previsti nel programma, con un onere medio pari al 90% (92,3 nel 2005)

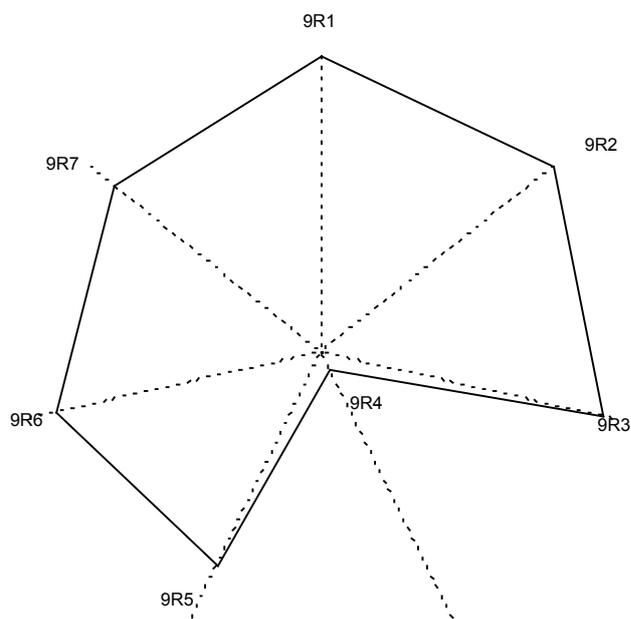


## Servizi di informazione e Promozione: Risultato

Servizi di informazione e Promozione: Risultato		
8R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00
8R2	Evasione delle richieste pervenute dalle Odv	10,00
8R3	% utenti su totale aventi diritto censiti	9,87
8R4	% utenti soddisfatti su totale utenti	6,63
8R5	Monitoraggio degli standard	10,00
8R6	Sito internet	8,50
8R7	Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) - copertura territoriale	10,00
8R8	Costo medio per supporto alle attività promozionali delle Odv	7,44

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- dal punto di vista della spesa è stato centrato l'obiettivo previsto nel programma (nel 2005 era stato dell'86,7%)
- tutte le richieste pervenute alle delegazioni e attraverso il sito sono state soddisfatte (nr. 1231)
- è stato servito il 97,1% degli utenti potenziali (nel 2005 era stato dell' 89,3%)
- non è prevista la verifica della soddisfazione degli utenti
- permangono incomplete le procedure per il monitoraggio degli standard di servizio
- le consulenze fornite nel 2006 sono il 91,4% della media del periodo 2004-2006
- il costo medio è stato superiore di circa il 10% rispetto alla media del periodo (nel 2005 era stato inferiore di circa il 4%); il valore medio è aumentato del 62,8%



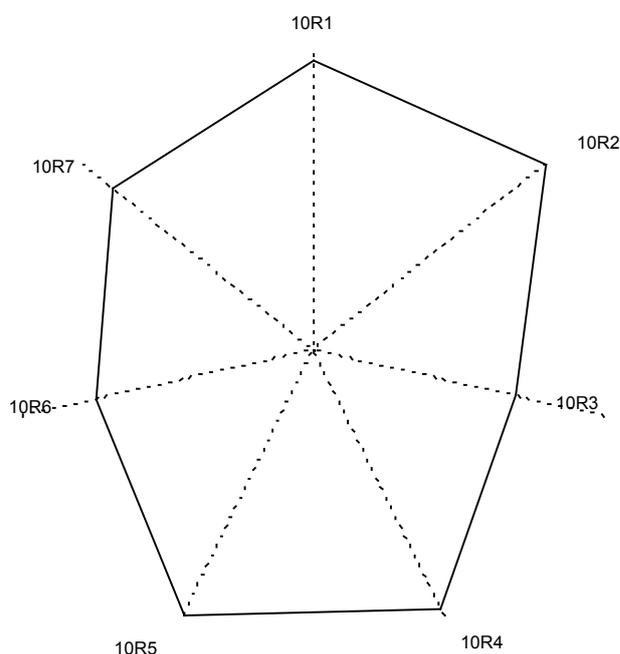
Servizi di Consulenza: Risultato		
9R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00
9R2	Evasione delle richieste pervenute	10,00
9R3	% utenti su totale aventi diritto censiti	9,71
9R4	% utenti soddisfatti su totale utenti	0,70
9R5	Monitoraggio degli standard	8,00
9R6	Numero di consulenze fornite	9,14
9R7	Costo medio per consulenza	8,90

## Area Servizi di formazione

valore: 89,46

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- dal punto di vista della spesa è stato centrato l'obiettivo previsto nel programma per il 98,2% (nel 2005 era stato dell'95,9%)
- 130 le richieste pervenute dalle OdV
- è stato servito il 69,2% degli utenti potenziali (nel 2005 era stato dell' 77,9%)
- gli utenti soddisfatti (1249) sono il 97% dei 1287 utenti serviti (1251 questionari somministrati)
- esistono procedure per il monitoraggio degli standard di servizio
- il target di programma relativo ai partecipanti è stato raggiunto al 74,9% (era il 69,0% nel 2005)
- il costo medio è stato superiore di circa il 31% rispetto alla valore previsto nel programma (nel 2005 era stato superiore di circa il 18%); il valore medio è aumentato del 41,2%

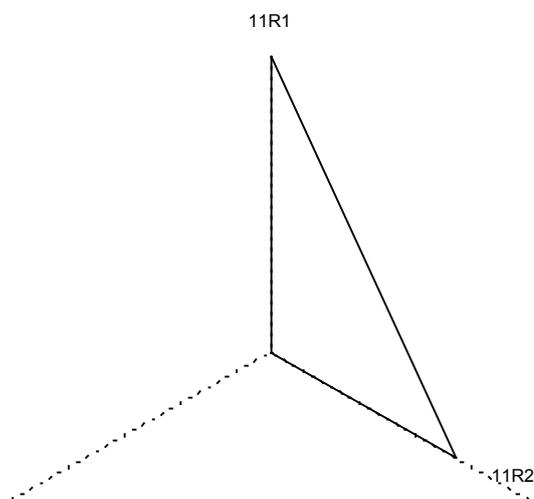


## Servizi di Formazione: Risultato

Indicator	Descrizione	Valore
10R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,82
10R2	Evasione delle richieste pervenute dalle Odv	10,00
10R3	% utenti su totale aventi diritto censiti	6,92
10R4	% utenti soddisfatti su totale utenti	9,70
10R5	Monitoraggio degli standard	10,00
10R6	Partecipanti alle iniziative	7,49
10R7	Costo medio corsi di formazione diretta CSV	8,69

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- dal punto di vista della spesa è stato centrato l'obiettivo previsto nel programma ( come nel 2005)
- sono state effettivamente avviate e realizzate le attività previste nella misura del 71,4%, mentre le rimanenti sono avviate ma non ancora concluse. Per questo motivo il raffronto fra consuntivo e preventivo porta l'indicatore al massimo, in quanto per quanto avviato ma non concluso fa fede l'impegno di spesa.



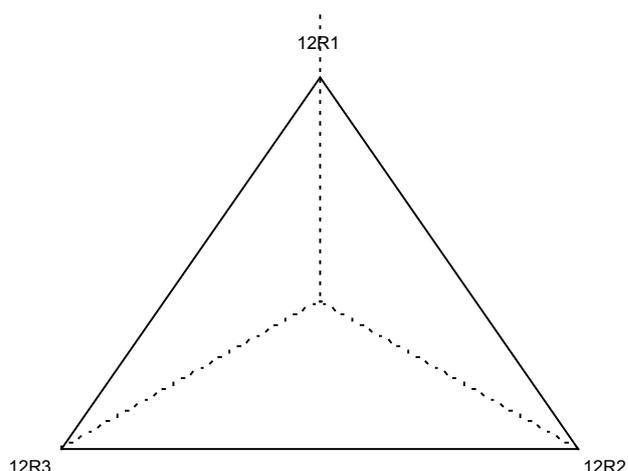
Servizi di Informazione e Ricerca: Risultato		
11R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00
11R2	Realizzazione delle attività	7,14

## Area Progetti speciali

valore: 91,83

In relazione al progetto "ASSOCIAZIONI IN RETE", con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- sono stati formati 118 volontari pari al 74% di quelli previsti nel programma ( l'87,7% nel 2005, pari a 193)
- sono state fornite 116 PC pari al 77% di quelli previsti nel programma ( il 61,4% nel 2005, pari a 135)



In relazione al progetto "SOSTEGNO ALLA TENUTA DELLA CONTABILITA' DELLE ASSOCIAZIONI", con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- sono state servite 316 OdV rispetto alle 300 previste nel programma ( l'87,7% nel 2005, pari a 193)
- nel 2005 erano state servite 296 OdV rispetto alle 250 previste nel programma

In relazione al progetto "FONDO DI GARANZIA", con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- hanno utilizzato il servizio 30 associazioni, con l'aumento di 1 unità rispetto al 2005 e di 11 sul 2004
- il valore dei crediti è cresciuto del 33% sul 2005 ma è ancora più basso del 2004 (-12%)

Sostegno ai progetti: Risultato		
12R1	Associazioni in rete	7,55
12R2	Sostegno alla tenuta della contabilità delle Associazioni	10,00
12R3	Fondo di Garanzia	10,00

## RIFLESSIONI E PROPOSTE PER LA GESTIONE

*Dalle informazioni e dai dati acquisiti e trattati ai fini del calcolo degli indicatori del sistema, dalla loro lettura coordinata e attuata secondo quelle che possono essere considerate le principali dimensioni della governance e della mission dell' agire del Centro, si possono trarre le seguenti riflessioni.*

### LEGITTIMITÀ E TRASPARENZA

---

Per legittimità e trasparenza si intende la conformità della gestione della funzione di Centro di Servizio e delle relative azioni poste in essere utilizzando le risorse provenienti dal Fondo Speciale alle disposizioni normative e regolamentari vigenti nonché la comunicazione agli *stakeholder* dei risultati conseguiti.

Gli indicatori che possono essere utilizzati a tale scopo sono:

- Tutti gli Indicatori di legittimità "L". Come già evidenziato nella parte dedicata alla "Sintesi delle informazioni" da questi si ricava che nell'anno in osservazione l'attività del Cesvot si è sviluppata nel rispetto delle disposizioni vigenti.
- Gli indicatori 4.R.1. e 4.R.2., dai quali si ricava che il Centro per l'individuazione dei soggetti legittimati a usufruire dei servizi e delle attività prestate gratuitamente, utilizza una procedura *"formalizzata, a conoscenza del personale e degli utenti,..."* che sfocia poi nella costruzione e alimentazione di uno specifico database degli utenti (definiti nel contesto toscano "aderenti"); alla luce delle informazioni sintetizzate negli indicatori 4.L.1. e 4 L.2 si ricava inoltre che nel 2006 non vi è stato l'utilizzo improprio dei servizi del Cesvot da parte di soggetti non aventi diritto, e che non vi è stato il diniego o altra inadempienze, relative alla fornitura dei servizi organizzati, nei confronti di soggetti di cui al D.M. 8.10.97
- L'indicatore 3.R.4 che, in merito alla *"Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti"* ci informa circa *"le modalità di valutazione dei risultati (assemblee - gruppi qualità - ecc.) ed il coinvolgimento dei beneficiari"*

Il quadro si ricava è quindi quello di un Sistema che opera in condizioni di *"garanzia"* .

È sicuramente utile estendere a tutti i servizi le procedure dirette a valutare insieme ai beneficiari i risultati conseguiti.

In termini del miglioramento del sistema di valutazione si propone di inserire specifici indicatori diretti ad informare su strumenti di comunicazione dei risultati (*p.e. bilancio sociale*) ovvero di integrare in tale direzione i parametri dell'indicatore 3.R.4

### PARTECIPAZIONE E GOVERNANCE

---

Per partecipazione e *governance* si intende l'effettivo coinvolgimento nelle scelte e nella definizione degli obiettivi delle associazioni socie nonché delle associazioni aderenti e delle altre organizzazioni di volontariato, potenziali utenti dei servizi, del territorio.

Gli indicatori che in merito, dalle diverse aree di valutazione, ci forniscono valide informazioni sono:

- Gli indicatori 1.R.1. e 1 R.2., dai quali si evince che alla gestione del Centro nel 2006 hanno partecipato 22 associazioni a valenza regionale (cioè l'intero panorama delle associazioni regionali che, a norma del vigente statuto, sono le uniche che possono acquisire la qualifica di soci del Cesvot), che a loro volta rappresentano il 49,1% del totale delle organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale (rispetto al 63,1 del precedente anno )
- L'indicatore 1.R.4. dal quale si evince che la % media ponderata dei presenti ai vari momenti di consultazione è del 51,4%
- Gli indicatori 2.R.6. e 2.R.5 dai quali si ricava, nell'ordine, che alle diverse attività di consultazioni poste in essere dal Centro per "ascoltare" il territorio, ha partecipato il 40,8% delle OdV potenziali utenti, e che l'esistenza del Centro (a Settembre 2005) era conosciuta dal 56% delle OdV del territorio.
- L'indicatore 3.R.4 che, come già osservato sopra, ci informa circa la "*Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti*" da parte dei beneficiari
- L'indicatore 7.R.3. dal quale si ricavano le informazioni circa la partecipazioni degli aventi diritto agli incontri delle delegazioni territoriali (pari all' 84,6% rispetto al 66,1% del precedente anno)

Dalla loro lettura combinata si ricava una partecipazione piuttosto ampia, diretta o per rappresentanza, delle organizzazioni del territorio alla gestione del Centro e agli altri momenti gestionali e di consultazione.

Necessita invece di un'ulteriore analisi e riflessione la flessione del dato di "rappresentanza del volontariato" delle organizzazioni socie del Cesvot.

È Sicuramente da aggiornare il dato sulla notorietà del Cesvot tra le OdV del territorio fermo al Settembre del 2005.

## INTEGRAZIONE E SINERGIA TERRITORIALE

---

Per integrazione e sinergia territoriale si intende la capacità del Centro di "fare rete" e attuare sinergie con gli altri attori che nel contesto regionale si occupano di e del volontariato.

- L'indicatore 2.R.6. relativo all'attività di ascolto del territorio (come già evidenziato nel precedente paragrafo, pari al 40,8% delle OdV potenziali utenti);
  - Gli indicatori che vanno dal 2.R.1 al 2.R.4., i quali specificatamente ci informano circa le "azioni in rete" attuate, tramite la stipula di appositi protocolli, con le istituzioni, le fondazioni di origine bancaria, gli altri soggetti del terzo settore, e i soggetti degli altri settori
  - L'indicatore 2.R.7. il quale, in merito alla "omogeneità della copertura territoriale del servizio" e alla conseguente capacità di coinvolgere in modo omogeneo le OdV dei vari contesti territoriali (delegazioni provinciali), evidenzia una sostanziale e migliorata omogeneità di copertura e una percentuale media di coinvolgimento delle OdV dei vari territori pari al 62,42%

Il quadro che si ricava è quello di una realtà in "movimento" che nell'anno in oggetto ha incrementato il rapporto con il territorio di riferimento, e che nel frattempo, in attesa di poter meglio verificare i risultati e l'impatto prodotto dalle azioni in essere, può ricercare e sperimentare nuove e più efficaci forme e strumenti di integrazione e sinergia.

Gli indicatori di legittimità 1.L.2 e 2.L.2., come già osservato, evidenziano la necessità di riflettere circa l'introduzione di elementi regolamentari attinenti la partecipazione associativa e le modalità di raccordo territoriale.

## EFFICACIA E INNOVAZIONE

---

Con efficacia si fa riferimento ai risultati conseguiti, in generale rispetto agli obiettivi programmati, dall'organizzazione incaricata della funzione di Centro di Servizio; per innovazione si intendono le novità apportate ai servizi erogati, in termini di contenuto ovvero di gestione.

Utili informazioni in tal senso sono rintracciabili generalmente nei c.d. "indicatori di risultato" contrassegnati dalla lettera "R", e più specificatamente nel risultato espresso e nei dati e informazioni trattate per il calcolo dei seguenti:

- indicatore 4.R.6. dal quale si ricava che la % degli utenti complessivi dei servizi è pari al 60,91% degli potenziali (rappresentati dai c.d. aderenti definiti nella "nota terminologica")
- indicatore 4.R.5. dal quale si ricava che 135 sono state le OdV servite per la prima volta;
- Gli indicatori 8-9-10.R.4. inerenti la soddisfazione rilevata dagli utenti delle aree di attività/servizi prese in considerazione
- indicatore 2.R.7. che evidenzia una riduzione della distanza tra i territori provinciali (delegazioni) in termini di utenti serviti e dal quale si ricava che la media degli utenti serviti nel 2006 è stata pari al 62,42%
- indicatori 6-8-9-10-11.R.1. e 11.R.2. inerenti la misurazione dello scostamento tra spesa programmata e spesa realizzata

La prima riflessione stimolata dalla lettura trasversale degli indicatori riguarda la capacità di programmazione e di attuazione della stessa: gli obiettivi fissati per l'anno 2006 sono stati effettivamente definiti anche tenendo conto del valore degli indicatori calcolati sull'anno 2005, e risultano essere sostanzialmente rispettate le previsioni. In tal senso si evidenzia un primo effetto positivo e innovativo derivante dall'introduzione nei processi gestionali del Cescvot del "Sistema degli indicatori".

Leggermente in calo è la % degli utenti serviti (62,42%) rispetto 2005 (64,1%).

Diverse sono le considerazioni in ordine alla soddisfazione degli utenti: elevata è la soddisfazione rilevata dai partecipanti (1249) alle attività di formazione (97%); riferita alle sole pubblicazioni dei periodici risulta essere nel 2006 la procedura in uso per rilevare la soddisfazione degli utenti dell'area informazione e promozione, seppur elementi indiretti di soddisfazione possono essere desunti dai dati inerenti le ulteriori richieste dei volumi nell'anno (5.189) e il *download* dal sito (12.586).

Sono invece, nell'annualità in esame, inesistenti le procedure di rilevazione della soddisfazione degli utenti dell'area consulenza.

Da qui la necessità di completare la definizione e l'utilizzo di procedure diffuse (rispetto ai bisogni) ed efficaci (rispetto alla metodologia di prestazione dei servizi e di partecipazione alle attività) di rilevazione della soddisfazione utenti.

## EFFICIENZA ED USO OTTIMALE DELLE RISORSE

---

Con efficienza ed uso ottimale delle risorse ci si riferisce al rapporto tra servizi resi e risorse impiegate, per misurare l'attitudine a combinare in maniera ottimale i fattori con il minimo costo e senza pregiudicare il raggiungimento dei fini dell'organizzazione

In tal senso sono utilizzabili:

- Gli indicatori 6.R.3-4-5 relativi al rapporto tra le varie componenti di spesa e il totale degli oneri o dei proventi
- Gli indicatori 8.R.8, 9.R.7, 10.R.7 che esprimono il costo medio delle attività/servizi delle aree prese in considerazione

Questi, confrontati con i valori esistenti per il 2005, evidenziano una sostanziale invarianza dell'incidenza media delle varie componenti dei costi di struttura; confrontati con quelli medi nazionali rilevati da CSV.net, evidenziano una incidenza più bassa degli oneri di supporto generale, ma anche degli oneri per i servizi istituzionali.

\* \* \* \* \*

*Di seguito si propongono delle riflessioni in termini di aree - obiettivo individuate e definite dall'art. 4 del D.M. 8 ottobre 1997.*

## SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO

---

Ci si riferisce alle principali attività/servizi programmate ed attuate dal Cevot per fornire un supporto diretto alle attività istituzionali e gestionali poste in essere dalle OdV.

Gli indicatori, e i relativi dati ed informazione, da cui poter trarre spunti di riflessione sono:

- L'indicatore 9.R.6 dal quale si evince che il numero delle consulenze fornite nel 2006 è stato pari a 1.231 (leggermente più basso della media del triennio presa come riferimento);
- L'indicatore di risultato dell'area 12 relativo all'attività denominata "Associazione in rete" dal quale si evince che i volontari formati per il progetto di "rete informatica" sono stati 160 e 150 i PC forniti alle OdV partecipanti;
- L'indicatore di risultato dell'area 12 relativo all'attività denominata "Sostegno alla tenuta contabilità delle Associazioni" dal quale si evince che il numero delle associazioni a cui è stato direttamente fornito il supporto sono state 316
- L'indicatore di risultato dell'area 12 relativo all'attività denominata "Fondo di garanzia" dal quale si evince che le associazioni che nel 2006 hanno utilizzato il fondo di garanzia sono state 30 per un credito complessivo concesso grazie alle garanzie fornite, pari ad Euro 2.689.640,00
- Dati dell'indicatore 6.R.2. dai quali si evince che nel 2006 per il supporto finanziario ai progetti

presentati dalle OdV sui “Bandi Percorsi di innovazione” sono stati attribuiti Euro 1.351.806, pari a circa il 16% dei proventi complessivi.

## PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

---

Ci si riferisce alle principali attività/servizi programmate ed attuate dal Cesvot per promuovere, nel territorio di competenza, le attività del volontariato.

Gli indicatori, e i relativi dati ed informazione, da cui poter trarre spunti di riflessione inerenti quest'area *mission* del Centro sono:

- L' indicatore 8.R.8 dal quale si evince che nel 2006 sono state 121 le OdV che hanno utilizzato lo specifico supporto finanziario destinato alle attività promozionali, e che il valore medio del supporto concesso è stato di 991,74
- I dati inerenti l'indicatore 8.R.7 dai quali si evince che gli eventi (convegni, incontri, presentazioni) organizzate nel 2006 dal Cesvot sono stati 28
- I dati inerenti l'indicatore 8.R.6 dai quale si evince che nel 2006 sono stati in media 510 gli accessi quotidiani al Sito Internet del Cesvot

## QUALIFICAZIONE DEL VOLONTARIATO

---

Ci si riferisce alle principali attività/servizi programmate ed attuate dal Cesvot per accrescere, anche in termini di innovatività, le competenze degli organismi dirigenti e della base sociale delle OdV e, tramite queste, le stesse organizzazioni.

Gli indicatori, e i relativi dati ed informazione, da cui poter trarre spunti di riflessione sono:

- L' indicatore 10.R.6 dal quale si evince che nel 2006 sono stati 1.287 gli allievi dei corsi di formazione
- L' indicatore 11.R.2 inerente le attività di ricerca
- Gli indicatori di risultato dell'area 12 già descritti nel paragrafo inerente il “Supporto del volontariato”

Le riflessioni e le indicazioni alla gestione su queste specifiche aree di *mission* potranno essere compiutamente sviluppate nelle fasi seguenti all'applicazione e all'aggiornamento del Sistema quando:

- saranno approfonditi e condivisi i contenuti delle tre aree di *mission* e i collegamenti con le attività ed i servizi programmati;
- saranno disponibili anche i risultati espressi dai c.d. indicatori di impatto;
- sarà completato il percorso di misurazione delle *performance* per ciascuna delle attività e dei servizi posti in essere; si evidenzia infatti che, con riguardo agli indicatori afferenti l'«Area di diretta erogazione...», nel percorso di costruzione e sperimentazione del Sistema si è scelto di prendere in considerazione solo alcune delle attività e dei servizi organizzate e prestate dal Centro, considerate come strategiche nelle recenti programmazioni.

## PRINCIPALI CONTENUTI INFORMATIVI

In questa sezione sono riportati gli indicatori, raggruppati per aree, i loro valori, i metodi di calcolo ed alcune note di singolo commento.

### 0) Area dei requisiti formali

---

Gli indicatori di tale area servono a segnalare situazioni di non conformità rispetto alla normativa in vigore, allo statuto ed al regolamento dell'ente gestore, alle disposizioni impartite nel Bando istitutivo e dal Comitato di Gestione. Sono tutti requisiti di legittimità che, in caso di assenza, richiedono un pronto intervento correttivo.

#### 0.L.1

##### Presenza di soci conforme allo statuto

*L'indicatore serve a verificare se la natura dei soci partecipanti alla gestione del CSV è coerente con quanto in merito previsto dallo statuto vigente dell'ente gestore*

*Fonti: Libro soci integrato per ciascuno della indicazione della natura, ovvero se si tratta di OdV o di altra organizzazione*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** L'art.3 dello statuto del Cescvot prevede che possano aderire in qualità di soci ordinari le organizzazioni di volontariato di rilevanza regionale, singole o associate.

Il Libro Soci attesta che attualmente sono socie del Cescvot tutte le associazioni regionali toscane. Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

#### 0.L.2

##### Presenza di un Regolamento di Funzionamento dell'Ente e di Accesso ai Servizi

*L'indicatore serve a verificare se l'ente gestore ha previsto e predisposto, nonché aggiornato e provveduto a pubblicizzare, un proprio regolamento diretto a disciplinare il funzionamento e le attività del CSV e dei suoi organi, i destinatari e le modalità di accesso*

*Fonti: Copia aggiornata del regolamento*

*Copia dell'atto di adozione del regolamento.*

*Documenti inerenti la pubblicizzazione*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** Il Cescvot ha predisposto un proprio regolamento in cui disciplina, oltre le finalità e le attività, i propri organi e le delegazioni territoriali.

L'accesso ai servizi è regolato da un'apposita Carta dei Servizi. Inoltre ogni Delegazione dispone di un proprio Regolamento di funzionamento. I documenti vengono resi pubblici tramite il sito [www.cescvot.it](http://www.cescvot.it). Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

### 0.L.3

#### Assenza di rilievi sulla regolarità della gestione

*L'indicatore serve per una prima e fondamentale verifica circa eventuali inadempienze o irregolarità compiute dall'ente nella gestione e nell'operatività del CSV*

*Fonti: Copia relazioni organo di controllo al bilancio*

*Relazioni periodiche dei membri di nomina Comitato di Gestione. negli organi amministrativi e di controllo  
Se istituito, rapporto di organo di garanzia (collegio dei probiviri / garanti )*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza (presenza di rilievi)*

**Commento:** Dalla documentazione e dalle relazioni agli atti del COGE e del Cesvot non emergono rilievi sulla irregolarità nella gestione.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

### 0.L.4

#### Regolare funzionamento degli organi sociali

*L'indicatore serve per verificare il regolare svolgimento della vita associativa, dalle convocazioni alle deliberazioni adottate*

*Fonti: Copia relazioni organo di controllo*

*Relazioni periodiche dei membri di nomina Comitato di Gestione. negli organi amministrativi e di controllo  
Se istituito, rapporto di organo di garanzia (collegio dei probiviri / garanti )*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza (irregolarità nel funzionamento )*

**Commento:** dalla documentazione agli atti si evince che nell'anno vi è stato un regolare funzionamento degli organi sociali.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

### 0.L.5

#### Regolare rinnovo degli organi sociali

*L'indicatore serve per verificare il rispetto delle regole democratiche di nomina degli organi sociali*

*Fonti: Disposizioni statutarie e regolamentari inerenti la nomina e il rinnovo degli organi sociali*

*Copia verbale assembleare di nomina*

*Copia lettera convocazione assemblea*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** Il Cesvot ha proceduto al rinnovo degli organi nell'Ottobre 2006. Dalla documentazione agli atti si evince che il rinnovo degli organi sociali è avvenuto sulla base delle vigenti disposizioni statutarie e regolamentari.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

**0.L.6****Rispetto della delibere Comitato di Gestione e delle prescrizioni formulate**

*L'indicatore serve per verificare se e come il CSV ha provveduto ad osservare le prescrizioni e/o le raccomandazioni che nel tempo il Comitato di Gestione gli ha formalizzato*

*Fonti: Delibere e verbali Comitato di Gestione contenenti prescrizioni*

*Documentazione inviata dal CSV*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito completo, 0 in sua assenza*

**Commento:** Il Comitato di Gestione procede secondo scadenze definite alle verifiche della documentazione programmatica e consuntiva; inoltre annualmente provvede ad inviare le proprie Linee Guida al Cevot, in cui si forniscono alcune indicazioni sulle attività e gli obiettivi da perseguire.

Dall'esame della documentazione agli atti non si rilevano inosservanze in merito alle delibere e alle prescrizioni formulate dal Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## 1) Area della rappresentanza del volontariato

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il volontariato del territorio partecipa attivamente alla gestione del CSV.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento.

### LEGITTIMITÀ

#### 1.L.1.

##### Presenza di organizzazioni di volontariato conforme al D.M. e al bando istitutivo

*L'indicatore serve a verificare se il rapporto tra il numero dei soci della struttura gestrice del CSV aventi i requisiti previsti dalla legge quadro 266/91 e il totale dei soci comprensivo delle altre organizzazioni eventualmente partecipanti è coerente con la percentuale richiesta dalla normativa o fissata nel bando istitutivo, se più restrittiva*

*Fonti: Libro soci aggiornato*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** come riportato nell'indicatore 0.L.1 sono socie le organizzazioni di volontariato regionali espressamente rispondenti alla normativa della Legge 266/91.

Nella realtà toscana il numero delle OdV socie rappresenta il 100% della compagine sociale.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

#### 1.L.2.

##### Eventi di consultazione del volontariato conformi al Regolamento

*L'indicatore serve a verificare se sono state organizzate le attività di consultazione previste dal Regolamento del CSV*

*Fonti: Documentazione prodotta dal CSV*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** All'interno delle finalità sono genericamente previste la promozione della partecipazione associativa, la definizione dei programmi in accordo fra il Centro di Servizio e le associazioni, e la definizione di modalità di raccordo a livello territoriale attraverso le delegazioni.

Nel Regolamento non sono dettagliatamente esplicitate le procedure dei momenti di consultazione.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

### 1.R.1.

#### Incremento netto delle Organizzazioni di Volontariato socie

*L'indicatore intende fornire informazioni circa l'incremento delle OdV presenti nella base sociale al netto dei soci usciti in relazione agli obiettivi di programma*

*Calcolo: (N. nuovi soci OdV - n. soci OdV usciti) / (obiettivo di crescita definito del programma) x 10*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati; il valore 10 viene attribuito anche in caso di impossibile ulteriore miglioramento del valore assoluto di base.*

**Commento:** il Cesvot è costituito da 22 associazioni regionali che rappresentano al momento l'universo di riferimento delle associazioni a valenza regionale (che secondo lo statuto sono le uniche che possono essere socie).

Considerata l'impossibilità di aumentare la base sociale il valore attribuito all'indicatore è **10**.

### 1.R.2

#### % ODV socie su ODV iscritte all'Albo Regionale

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità aggregativa del Cesvot confrontandola con un dato certo di carattere istituzionale.*

*Calcolo: ( N. OdV - sezioni locali, circoli etc. - aventi diritto alla elezione degli organi rappresentate dalle Federazioni Regionali / Totale iscritti al Registro Regionale) x 10*

*Valore ammesso: 1 - 10*

**IND: 4,91**

Associazioni Socie	1.281
Associazioni iscritte al Registro Regionale	2.610

**Commento:** al numeratore è stata riportata la somma delle associazioni locali che fanno parte delle organizzazioni socie del Cesvot, anche se al loro interno sono presenti enti non iscritti al registro regionale; al denominatore il numero di quelle che fanno parte del Registro Regionale del Volontariato.

I valori sono acquisiti dall'indirizzario Cesvot all'indirizzo internet: <http://intranet.cesvot.it>

### 1.R.3

#### Numero di assemblee e consultazioni della base sociale

*L'indicatore intende fornire informazioni sugli strumenti di partecipazione ai momenti istituzionali del CSV*

*Calcolo: (Numero Assemblee e Consultazioni) / (Media triennio) x 10*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

*Accanto all'indicatore vanno considerati il valore assoluto delle assemblee e consultazioni nonché la relativa serie storica*

**IND: 10,00**

Consultazioni	187
Media triennio	177

**Commento:** nell'indicatore vengono messi a raffronto il numero delle consultazioni dell'anno con la media del triennio precedente.

La scelta del triennio è motivata dal fatto che il numero di assemblee e consultazioni è talvolta legato alle scadenze istituzionali, come ad esempio i rinnovi degli organi (sia a livello centrale che delegazionale) e quindi alcune variazioni annuali - maggiore numero di incontri durante gli anni "elettorali" - sono assolutamente fisiologiche e non particolarmente indicative di una maggiore partecipazione associativa.

L'indicatore viene quindi "normalizzato" inserendo il rapporto tra il numero delle assemblee e consultazioni dell'anno corrente e la media del triennio "elettorale".

Nel 2006 c'è stato un incremento consistente del numero di assemblee e consultazioni in rapporto alla media, che determina un valore dell'indicatore superiore a 10 (11), riportato al massimo valore 10 per esigenze di sintesi d'area.

**1.R.4****Percentuale ponderata dei presenti medi sul totale aventi diritto**

L'indicatore intende fornire informazioni sugli strumenti di partecipazione ai momenti istituzionali del CSV

Calcolo:  $[(\sum \text{Numero Presenti alle Assemblee e Consultazioni}) / (\text{Numero aventi diritto per ciascuna assemblea e consultazione} * \text{rispettivo numero assemblee e consultazioni})] * 10$

Valore ammesso: 1 - 10

Accanto all'indicatore vanno considerati i valori assoluti delle assemblee e consultazioni nonché le relative serie storiche

**Commento:** il valore dell'indicatore è **5,14** ottenuto riportando su scala "10" la % che scaturisce dai dati riportati nella tabella seguente:

	Incontri	Partecipanti	Media x incontro	Aventi diritto	% partecipanti	% ponderata
Assemblea Delegazionale	19	462	24,32	1513	30,54%	
Direttivo Delegazionale	39	462	11,85	811	56,97%	
Uffici di Presidenza Delegazioni	27	81	3,00	81	100,00%	
Cpd	41	252	6,15	290	86,90%	
Altra commissione	9	67	7,44	67	100,00%	
Assemblea Regionale	4	88	22,00	144	61,11%	
Direttivo Regionale	12	91	7,58	132	68,94%	
Uffici di Presidenza Regionale	2	8	4,00	8	100,00%	
Ufficio di Direzione Regionale	10	50	5,00	50	100,00%	
Commissioni Percorsi di Innovazione	17	65	3,82	81	80,25%	
Commissioni Progetti Regionali	2	9	4,50	14	64,29%	
Commissioni Revisione Utenti	5	15	3,00	20	75,00%	
	<b>187</b>	<b>1650</b>		<b>3211</b>		<b>51,40 %</b>

## 2) Area del rapporto con il territorio

---

Gli indicatori di tale area forniscono informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV entra in relazione e si integra con le altre realtà del territorio.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 2.L.1.

##### Presenza di soci non organizzazioni di volontariato conforme al D.M. e al bando istitutivo

*L'indicatore serve a verificare se il rapporto del numero dei soci della struttura gestrice del CSV diversi da quelli aventi i requisiti previsti dalla legge quadro 266/91 e il totale dei soci comprensivo delle altre organizzazioni eventualmente partecipanti è coerente con la percentuale richiesta dalla normativa o fissata nel bando istitutivo se più restrittiva*

*Fonti: Libro soci aggiornato*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** Dal Libro Soci risulta che non sono presenti soci non aventi i requisiti richiesti dalla normativa e dal bando istitutivo.

Inoltre il Cesvot ha predisposto un'apposita Commissione per la verifica dei suddetti requisiti sia per le associazioni socie che per le aderenti.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

#### 2.L.2

##### Eventi di consultazione di soggetti diversi dal volontariato conformi al Regolamento

*L'indicatore serve a verificare se sono state organizzate le attività di consultazione previste dal Regolamento del CSV*

*Fonti: Documentazione prodotta dal CSV*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** All'interno delle finalità e attività è prevista la messa in relazione delle organizzazioni di volontariato con strutture formative pubbliche o private, operatori economici e mezzi di informazione, oltre a prevedere che siano instaurati rapporti con gli enti locali sotto forma di apposite convenzioni. Nel Regolamento non sono dettagliatamente esplicitate precise procedure relative a momenti di consultazione, ma enunciate in forma generale finalità di raccordo e collaborazione.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

### 2.R.1

#### Azione in rete con interlocutori istituzionali

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con Enti Locali*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: numero di protocolli in essere rispetto al periodo precedente; livello istituzionale degli interlocutori; ampiezza e copertura territoriale dei protocolli; numero di beneficiari; presenza di protocolli finalizzati alla co-progettazione o messa in sinergia di interventi*

**Commento:** nel 2006 sono stati realizzati i 8 seguenti protocolli:

- Agenzia Entrate Per Assistenza fiscale a soggetti Disabili
- Asl 2 Lucca per attuazione e gestione percorsi formativi HCCP
- ANCI Toscana per realizzazione rivista supplemento Plurali
- ANCI per rassegna Dire&Fare sull'innovazione nella Pubblica Amministrazione
- ANCI per Osservatorio Percorsi innovazione nelle politiche di governo locale
- Provincia di Pisa per progettazione e attuazione di interventi formativi per OdV
- ATI Comune di Firenze e Montedomini per attuazione Progetto Archimede
- Agenzia Regionale Sanità per progetto di ricerca sul ruolo dell'associazionismo nei nuovi assetti socio-sanitari della Toscana

Rispetto all'anno precedente è stato mantenuto lo stesso numero di protocolli. Si rilevano 5 protocolli con interlocutori e copertura territoriale di livello regionale, 2 di livello provinciale e 1 di livello comunale con il capoluogo della regione; i protocolli in essere raggiungono in media un elevato numero di beneficiari, variabile sulla base della natura del progetto e della copertura territoriale; tutti i protocolli prevedono la co-progettazione e la messa in sinergia degli interventi. In considerazione di quanto esposto, viene attribuito all'indicatore un valore pari a **8**.

### 2.R.2

#### Azione in rete con fondazioni

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con le Fondazioni*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: numero di protocolli in essere rispetto al periodo precedente; ampiezza e copertura territoriale dei protocolli; numero delle fondazioni coinvolte; numero di beneficiari; presenza di protocolli finalizzati alla co-progettazione o messa in sinergia di interventi; stipula di accordi / protocolli per lo sviluppo di patti locali*

**Commento:** l'anno 2006 porta avanti la convenzione già stipulata nell'anno precedente con la Fondazione MPS per il progetto UniTS (Università del Terzo Settore). La Fondazione MPS copre l'intero territorio regionale. Da rilevare che in Toscana sono presenti altre 10 Fondazioni di diversa dimensione con le quali non sono state stipulate convenzioni o protocolli, anche se va segnalato che la convenzione esistente è sviluppata con la Fondazione principalmente partecipante al Fondo Speciale; inoltre va sottolineata l'importanza del progetto alla base del protocollo. Si attribuisce un valore dell'indicatore pari a **6**.

### 2.R.3

#### Azioni in rete con terzo settore

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con altri soggetti del Terzo Settore / loro Organismi*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: numero di azioni in essere rispetto al periodo precedente; ampiezza e copertura territoriale degli interventi; numero e rappresentatività dei soggetti coinvolti; numero di beneficiari; attività di co-progettazione o messa in sinergia di interventi; stipula di accordi / protocolli per lo sviluppo di patti locali*

**Commento:** sono stati realizzati i seguenti 9 protocolli:

- Avis regionale per progetto di ricerca analisi sulle attività di comunicazione interna ed esterna
- FIDIA-Formazione Impresa Disabili Accessibilità web per progetto di ricerca su procedure di recupero e catalogazione di documenti web
- CNV-Centro Nazionale Volontariato per Sportelli scuola e volontariato
- CNV-Centro Nazionale Volontariato per progetto di ricerca sulle donne volontarie in Toscana
- AISM per progetto di ricerca per rilevare le potenzialità di volontariato dei giovani affetti da sclerosi multipla
- Misericordie per attuazione progetto Adiator II su Amministratore di sostegno
- Caritas per progetto di ricerca RE.pov- rete centri d'ascolto nella diocesi fiorentina
- Centro Italiano Femminile per progetto di ricerca Altre Visioni- la donna non vedente in Toscana
- UISP Solidarietà per progetto di ricerca sulle forme di partecipazione dei cittadini)

Si rileva un incremento di 1 protocollo rispetto all'anno precedente in cui erano 6.

Tutti sono stipulati con enti di livello e copertura territoriale regionale.

I protocolli in essere raggiungono in media un elevato numero di beneficiari, variabile sulla base della natura del progetto e della copertura territoriale.

Si attribuisce un valore all'indicatore pari a **7**.

**2.R.4**Azioni in rete con altri soggetti

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con attori di altri settori*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: numero di azioni in essere rispetto al periodo precedente;*

*ampiezza e copertura territoriale degli interventi; numero e rappresentatività dei soggetti coinvolti; numero di beneficiari; attività di co-progettazione o messa in sinergia di interventi; stipula di accordi / protocolli per lo sviluppo di patti locali*

**Commento:** nel 2006 sono stati realizzati i 7 seguenti protocolli:

- Università d Siena Valutazione Impatto sociale
- ARDSU FERRARA per stage formativo presso Delegazione Empoli
- Università di Pisa per progetto di ricerca sulla valutazione di impatto del Corso Cevot Progettisti per il Volontariato
- Università di Pisa- Dip.Sienze sociali per progetto di ricerca su Identità e bisogni del volontariato in Toscana
- Università di Firenze-CIUSPO (Centro Inter Universitario di Sociologia Politica) per progetto di ricerca sull' integrazione degli immigrati di seconda generazione
- Università di Firenze-CIUSPO per progetto di ricerca sulle associazioni di immigrati e le politiche per l'integrazione
- Università d Siena per progetto di ricerca sul capitale sociale per e nelle OdV

Nel 2005 i protocolli in essere erano 5, per cui il 2006 vede un incremento.

Sei dei suddetti protocolli sono stipulati con interlocutori di livello istituzionale e copertura territoriale regionale: sono infatti coinvolte tutte le università toscane.

Uno dei protocolli attivati è extra regionale. I protocolli coinvolgono in media un elevato numero di beneficiari, variabile sulla base della natura del progetto e della copertura territoriale.

Si attribuisce un valore all'indicatore pari a **8**.

**2.R.5**Indice di notorietà del CSV su utenti potenziali

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla notorietà del CSV*

*Calcolo: (OdV che conoscono il CSV / totale utenti potenziali ) x 10*

*Valore ammesso: 1 - 10 ; Il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione*

**Commento:** l'indicatore è stato calcolato sulla base dei risultati della ricerca "le trasformazioni del Volontariato" aggiornata al Settembre 2005.

Il valore dell'indicatore è **5,6**

## 2.R.6

### Attività di consultazione sul territorio

*L'indicatore intende fornire informazioni sull'ascolto del territorio da parte del CSV*

*Calcolo: (OdV intercettate dal CSV / totale utenti potenziali ) x 10*

*Valore ammesso: 1 - 10 ; Il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione*

**IND: 4,08**

OdV intercettate del CSV	1.092
Utenti potenziali	2.676

**Commento:** al numeratore sono state inserite le OdV che hanno partecipato a momenti di consultazione (450 a vari seminari e iniziative, 642 alle Assemblee di Delegazione), al denominatore gli utenti potenziali (associazioni aderenti).

## 2.R.7

Omogeneità della copertura territoriale del servizio

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità di coinvolgere in modo omogeneo le OdV dei vari territori

Il riferimento per il calcolo dell'indicatore è dato dall'indice di correlazione di Bravais-Pearson tra le due serie delle organizzazioni aderenti e di quelle intercettate

Calcolo:  $10 * \text{valore dell'indice di correlazione di Bravais-Pearson}$  Valore ammesso: 1 - 10

Accanto all'indicatore vanno considerati i singoli valori e le relative serie storiche in quanto l'indicatore non fornisce l'informazione sull'evoluzione positiva o negativa dei dati

L'indicatore è stato calcolato sulla base delle OdV aderenti al Cesvot suddivise nelle delegazioni territoriali e le collaborazioni attivate con le stesse organizzazioni.

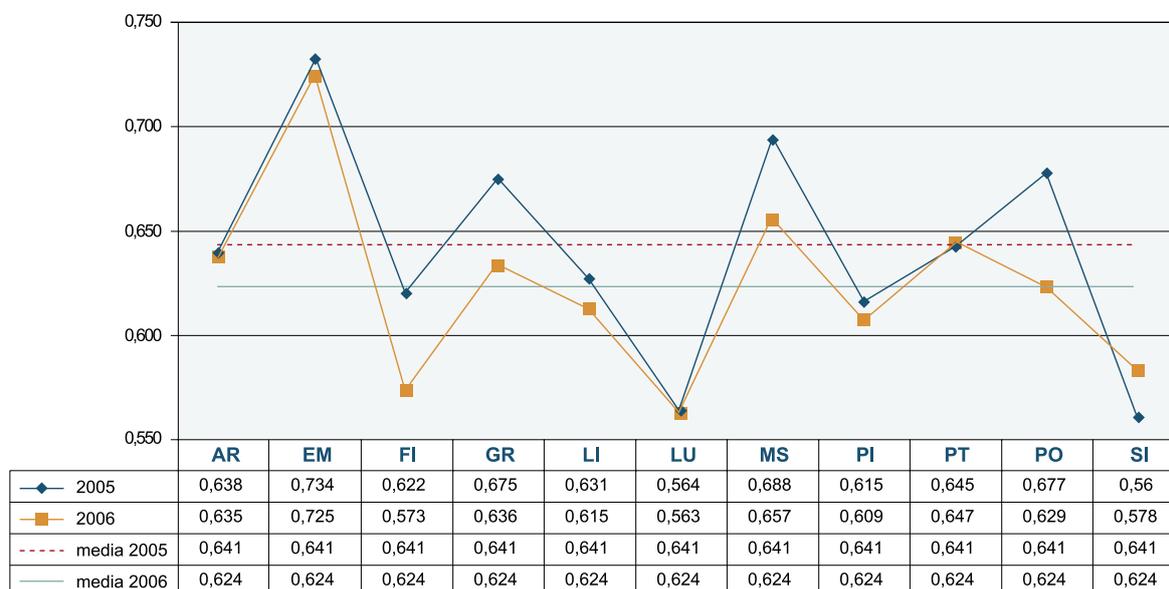
Delegazione	Aderenti	Intercettate	%
AR	230	146	63,48%
EM	138	100	72,46%
FI	531	304	57,25%
GR	184	117	63,59%
LI	231	142	61,47%
LU	396	223	56,31%
MS	137	90	65,69%
PI	233	142	60,94%
PT	201	130	64,68%
PO	151	95	62,91%
SI	244	141	57,79%
<b>Totale</b>	<b>2676</b>	<b>1630</b>	<b>62,42%</b>

Indice r di correlazione di Bravais - Pearson = 0,997

**IND: 9,97**

**Commento:** si rileva un miglioramento dell'omogeneità rispetto all'anno 2005, in cui il valore era 9,90.

CONFRONTO DELLE % UTENTI PER PROVINCIA - ANNI 2005 E 2006



### 3) Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV svolge la propria attività in relazione alle caratteristiche organizzative.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni circa le attività realizzate dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

#### LEGITTIMITÀ

##### 3.L.1

###### Finalità ed Obiettivi della programmazione conformi alla normativa

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto alla normativa*

*Fonti: Programma, report e consuntivo*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** A seguito dell'analisi dei documenti relativi al Progetto d'intervento 2005-2006 e al Piano settori di attività 2006 si rileva l'attestazione da parte del Comitato di Gestione che finalità ed obiettivi sono coerenti con la normativa.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

##### 3.L.2

###### Finalità ed Obiettivi della programmazione conformi allo Statuto

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto allo Statuto*

*Fonti: Programma, report e consuntivo*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** A seguito dell'analisi dei documenti si rileva l'attestazione da parte del Comitato di Gestione nonché l'approvazione da parte della Assemblea dei Soci in relazione al fatto che i servizi sono coerenti con quanto stabilito nello statuto.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

### 3.L.3

#### Funzionamento Delegazioni / sportelli conforme a Statuto - Regolamento

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto a regolamento ed allo Statuto*

*Fonti Programma, report e consuntivo*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** Dalla documentazione agli atti non emergono rilievi sul funzionamento delle Delegazioni e sulla conformità a quanto previsto nello Statuto e negli specifici Regolamenti di Delegazione. Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

### 3.R.1

#### Presenza di un Organigramma formale

*L'indicatore intende fornire informazioni circa la struttura organizzativa formale del CSV*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: documento formale, approvato dagli organi competenti, affisso nelle sedi e portato a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive l'intera struttura del CSV, l'intero personale, tutte le attività*

**Commento:** è stata verificata la presenza di un organigramma formale, approvato dagli organi competenti, affisso nelle sedi, reperibile sul sito internet, e portato a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive l'intera struttura del Cesvot, l'intero personale, tutte le attività. Sono quindi soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo **10**. Peraltro questi requisiti sono verificati annualmente durante le visite ispettive per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000.

*Fonti dei dati: Manuale Qualità*

### 3.R.2

#### Presenza di documenti formali per la descrizione di procedure operative

*L'indicatore intende fornire informazioni circa la formalizzazione delle procedure del CSV*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: documenti formali, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale e, se necessario, degli utenti, che descrivono il flusso operativo di tutte le attività e della definizione degli standard di servizio*

**Commento:** tutte le procedure sono descritte nel Manuale della qualità e approvate dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale e descrivono il flusso operativo di tutte le attività e della definizione degli standard di servizio. Sono quindi soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo **10**. Anche in questo caso i requisiti sono verificati annualmente durante le visite ispettive per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000. *Fonti dei dati: Manuale Qualità*

### 3.R.3

#### Presenza di un sistema di monitoraggio dei risultati

*L'indicatore intende fornire informazioni circa la formalizzazione delle procedure di monitoraggio del CSV*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedura formalizzata, approvata dagli organi competenti, portata a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive il flusso operativo, le attività e della definizione degli standard di servizio*

**Commento:** esiste una procedura formalizzata, approvata dagli organi competenti, portata a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive il flusso operativo, le attività e la definizione degli standard di servizio.

Il sistema di monitoraggio interno riguarda tutti i settori di attività del Centro e la Certificazione di Qualità riguarda i servizi di Comunicazione, Formazione esterna ed interna.

Sono pertanto soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo **10**. Anche in questo caso i requisiti sono verificati annualmente durante le visite ispettive per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000.

*Fonti dei dati: Manuale Qualità, Sistema NCR, REQ, VIS, Procedure extra qualità, Relazioni periodiche Delegazioni*

### 3.R.4

#### Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti

*L'indicatore intende fornire informazioni circa il coinvolgimento nelle procedure di valutazione del CSV*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedura formalizzata, approvata dagli organi competenti, portata a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive le modalità di valutazione dei risultati (assemblee - gruppi qualità - ecc.) ed il coinvolgimento dei beneficiari*

**Commento:** nei documenti sotto indicati ci sono riferimenti ai momenti di valutazione, anche collegiale, effettuati dal Cesvot, come ad esempio i seminari annuali sul bilancio sociale.

Non tutti i criteri sopra esposti sono applicabili interamente a tutti i servizi (ad esempio è migliorabile la fase di valutazione insieme ai beneficiari per alcuni servizi) e si attribuisce pertanto una valutazione pari ad **8**.

*Fonti dei dati: Piano Settori Attività, Bilancio sociale, campagne ricerche specifiche e su qualità*

## 4) Area dell'individuazione dell'utenza

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV svolge intercetta i potenziali utenti ed eroga loro i propri servizi.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 4.L.1

##### Assenza di servizi erogati a titolo gratuito a non aventi diritto

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa*

*Fonti: segnalazione dell'organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto, nel Regolamento e nella Carta dei Servizi, nonché dall'assenza di segnalazioni da parte dell'organo di controllo, si evince che non sono stati erogati servizi a non aventi diritto.

Il Centro ha inoltre predisposto un'apposita Commissione di verifica dei requisiti previsti dalla normativa per l'erogazione dei servizi.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

#### 4.L.2

##### Assenza di servizi non erogati a titolo gratuito ad aventi diritto

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa*

*Fonti: segnalazione dell'organo di controllo, segnalazioni da parte dei mancati utenti*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto, nel Regolamento e nella Carta dei Servizi, nonché dall'assenza di segnalazioni da parte degli utenti, non si rilevano inadempienze.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

#### 4.L.3

##### Definizione puntuale nel Regolamento dei destinatari dei servizi

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa e la presenza del Regolamento*

*Fonti: Regolamento di accesso e/o Carta dei Servizi*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** il Cesvot disciplina puntualmente nel proprio Regolamento i destinatari dei servizi, nonché le modalità di accesso in un'apposita Carta dei servizi, in alcuni casi sono tali discipline sono contenute e rese pubbliche attraverso i bandi e la pubblicazione nel sito internet.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

#### 4.R.1

##### Presenza di un database di utenti potenziali

*L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumento di archiviazione di dati sugli utenti potenziali*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: Database aggiornato almeno annualmente contenente dati anagrafici, referenti, area di attività, dati di struttura delle OdV - storico dei servizi*

**Commento:** nel database del Cesvot sono presenti 3855 associazioni fra aderenti e non aderenti. Il database è costantemente aggiornato in tutte le sue parti (anagrafica, erogazione servizi) anche grazie ad un protocollo di intesa con gli enti preposti alla tenuta del registro regionale del volontariato.

Inoltre, viene ulteriormente aggiornato in seguito alle verifiche periodiche della Commissione di Revisione utenti che ha il compito di verificare l'esistenza e la permanenza dei requisiti richiesti per essere OdV e poter quindi usufruire dei servizi.

Sono pertanto soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si propone come risultato il valore massimo dello stesso, **10**.

*Fonte dei dati: area intranet <http://intranet.cesvot.it>*

#### 4.R.2

##### Presenza di procedure per la verifica dei requisiti di accesso gratuito

*L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la verifica dei requisiti per le OdV non iscritte al registro regionale*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure formalizzate, approvate dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e degli utenti, per la verifica dei requisiti di accesso*

**Commento:** sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si propone come risultato il valore massimo dello stesso, **10**.

Il Cesvot ha una apposita commissione che si occupa della verifica dei requisiti di accesso per i beneficiari ed ha analizzato nel 2006 circa 165 OdV.

*Fonte dei dati: Commissione Revisione Utenti*

#### 4.R.3

##### Presenza di procedure per la verifica della soddisfazione

*L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la verifica della soddisfazione dei beneficiari dei servizi*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure formalizzate, approvate dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e degli utenti, per la verifica della soddisfazione (questionari - schede di rilevazione) - storico per tipologia di attività*

**Commento:** gli strumenti per la verifica della soddisfazione sono presenti nei vari servizi e definiti nelle apposite procedure.

Si ritiene che le procedure relative alla verifica della soddisfazione nelle aree della Informazione e della Consulenza non siano allo stesso livello di altri servizi.

Si attribuisce un voto pari a **8**.

*Fonte dei dati: questionari interni al sistema delle procedure (si veda PRO FOR – PRO COM – MANUALE QUALITA')*

#### 4.R.4

##### Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni

*L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e degli utenti, per la rilevazione dei bisogni (questionari - schede di rilevazione) - archivio storico delle rilevazioni e di ricerche effettuate da altri enti*

**Commento:** gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei bisogni sono i seguenti: studi e ricerche per indagare su specifiche realtà dell'associazionismo e produrre conoscenze sul mondo del volontariato; il monitoraggio dei servizi con il quale viene verificata la soddisfazione degli utenti e si raccolgono nuove istanze; l'attività istituzionale in cui le associazioni esprimono indirizzi e orientamenti sia attraverso gli organi sociali che attraverso le rappresentanze istituzionali delle delegazioni.

Sono stati verificati tutti i requisiti richiesti, per cui si attribuisce all'indicatore il valore massimo, **10**.

*Fonte dei dati: Ricerche specifiche, questionari di rilevazione, incontri di ascolto/rilevazione bisogni. I questionari indicati al punto 4.R.3 hanno anche una sezione dedicata alla rilevazione dei bisogni e più in generale al recepimento di osservazioni e istanze da parte dell'utenza*

#### 4.R.5

##### Nuovi utenti ODV sugli utenti potenziali ODV

*L'indicatore fornisce informazioni sull'incremento dei beneficiari dei servizi*

*Calcolo: (Valore rilevato nell'anno sociale di riferimento) / (Valore medio nel triennio) x 10*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 7,80**

nuovi utenti 2006	135
media nuovi utenti 2004 - 2006	173

**Commento:** l'indicatore prevede che vengano messi a raffronto il numero degli utenti che per la prima volta usufruiscono dei servizi del Cesvot e la media dei nuovi utenti del triennio.

Si rileva un valore dell'indicatore pari a **7,80**.

*Fonte: Bilanci sociali Cesvot*

**4.R.6**% utenti OdV sugli utenti potenziali OdV

*L'indicatore fornisce informazioni sull'intensità di servizio alle ODV*

*Calcolo: (utenti OdV) / (utenti potenziali OdV) \* 10*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati*

**IND: 6,09**

utenti complessivi dei servizi	1630
utenti potenziali	2676

**Commento:** l'indicatore è stato calcolato sulla base delle OdV aderenti che hanno utilizzato i servizi del Cesvot, come da monitoraggio delle attività annuali inviato al CSV.NET.

Al denominatore sono indicati come potenziali tutte le OdV aderenti al Cesvot.

*Fonte: Area Intranet Cesvot*

## 5) Area delle risorse strutturali

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV acquisisce e dispone delle risorse tecniche e di struttura.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni circa gli elementi presenti e le attività realizzate dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 5.L.1

##### Regolarità dei contratti relativi al personale

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di situazioni non conformi alla normativa*

*Fonti: segnalazione dell'organo di controllo e/o degli Enti competenti*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** il Centro di Servizio ha, all'interno della propria struttura organizzativa, sia personale dipendente che collaboratori a progetto.

I rapporti di lavoro per i dipendenti sono regolati dai rispettivi contratti collettivi nazionali.

I segretari di delegazione e i collaboratori sono inquadrati con contratti a progetto, secondo la normativa vigente.

Dai documenti agli atti non sono state riscontrate segnalazioni di irregolarità in materia di disciplina sul lavoro.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 5.L.2

##### Regolarità dei contratti di affitto / comodato / utilizzo strutture

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di situazioni non conformi alla normativa*

*Fonti: segnalazione dell'organo di controllo e/o degli Enti competenti, Certificazioni rilasciate dagli enti pubblici competenti*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** l'utilizzo della sede del Centro è appositamente regolata da un contratto di affitto registrato con l'Ente locatario, così come le sedi delle Delegazioni territoriali.

Il valore dell'indicatore è pertanto pari a 1.

### 5.L.3

#### Accessibilità - fruibilità della struttura

*L'indicatore intende segnalare il superamento barriere architettoniche*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** Questo indicatore è riferito alle sole Delegazioni territoriali, in considerazione che la sede regionale non prevede un orario di apertura al pubblico per cui non è tenuta a garantire l'accesso.

Le 11 Delegazioni risultano tutte prive di barriere architettoniche.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a **1**.

## RISULTATO

### 5.R.1

#### Procedure di selezione dei fornitori

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla presenza di procedure certificate di costruzione del parco fornitori*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale, per la rilevazione di potenziali fornitori suddiviso per aree di prodotto / servizio - Albo fornitori*

**Commento:** sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo dello stesso, **10**. I requisiti sono verificati annualmente durante le visite ispettive per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000

*Fonti dei dati: Manuale Qualità, Pro FOR, Pro COM, regolamento acquisti*

### 5.R.2

#### Procedure di valutazione dei fornitori

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla presenza di procedure di valutazione della conformità delle forniture alle richieste del CSV*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e dei fornitori, per la rilevazione della qualità delle forniture e della loro rispondenza agli ordini – previsione di periodica revisione dell'Albo fornitori*

**Commento:** sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo dello stesso, **10**. I requisiti sono verificati annualmente durante le visite ispettive per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000

*Fonti dei dati: Manuale Qualità, Pro FOR, Pro COM*

### 5.R.3

#### Accessibilità delle sedi

*L'indicatore intende fornire informazioni sulla apertura degli sportelli del CSV*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (ore di apertura al pubblico per l'utenza / totale orario previsto nel programma) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati*

*Accanto all'indicatore va considerato il valore assoluto delle ore di apertura nonché la relativa serie storica*

**IND: 10,00**

ore apertura al pubblico	176
ore previste nel programma	176

**Commento:** In questo caso è stato ancorato l'indicatore ad un valore programmatico, ed esattamente all'ampliamento dell'orario di apertura al pubblico delle delegazioni territoriali previsto nel Piano Settori di Attività 2006 (176 ore) e poi effettivamente e completamente realizzato nel corso dell'anno.

*Fonte dati: Piano Settori Attività 2006 settore organizzazione e rapporti con le delegazioni*

**5.R.4**Aggiornamento e qualificazione operatori

L'indicatore intende fornire informazioni sulla formazione degli operatori interni al CSV

Valore ammesso: 1 - 10 ; Calcolo: (Ore di formazione organizzate per gli operatori / Totale ore previste nel programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati

**IND: 8,9**

Ore realizzate 2324,5

Ore previste 2613

**Commento:** la tabella che segue confronta il monte orario complessivo previsto con le ore effettivamente svolte dopo analisi dei registri presenza. La formazione interna è prevista da apposita procedura PRO SELF facente parte del SGQ del CESVOT certificato ai sensi della norma ISO 9001:2000 e con questo sottoposta a verifica annuale da parte dell'ente certificatore CISQCERT.

Il valore dell'indicatore è **8,9**. Da segnalare che, a fronte di un decremento dell'indicatore rispetto all'anno precedente (9,3), è salito invece in maniera considerevole il numero dei corsi realizzati per la qualificazione e l'aggiornamento degli operatori.

## FORMAZIONE INTERNA 2006

Titolo/argomento	n° partecipanti	Ore	Monte orario
Assistenza progettuale alle associazioni di volontariato	13	78	1014
Corso Office	14	28	392
Corso sicurezza	13	4	52
Corso FSE	2	12	24
La progettazione formativa	11	21	231
La progettazione sociale	11	21	231
Normativa fiscale e contabile	11	4	44
Gestione di reception e centralino	2	14	28
Trasformazioni del volontariato in Toscana	11	7	77
Uso Piattaforma FAD	8	2,5	20
Gestione orario lavoro e ferie	1	7	7
Ufficio stampa e media relation	1	7	7
Gestione Ufficio stampa	1	21	21
Seminario annuale Cescvot	3	12	36
Motivare, valorizzare e potenziare il team	1	14	14
Il budget del personale	1	8	8
Volontariato: normativa e buone prassi	11	7	77
Dichiarazioni fiscali degli Enti Non Profit	11	7	77
Bilancio sociale: buone prassi	11	7	77
People Raising	11	7	77
Minimaster conoscenza e utilizzo delle risorse europee	1	30	30
Formazione giornalisti su disagio e marginalità	2	18	36
Inserimento lavorativo	3	9	27
Affiancamento	3	2	6
			<b>2613</b>

## 6) Area della gestione economica e finanziaria

---

Gli indicatori di tale area servono a sviluppare una analisi dell'efficienza nella gestione delle risorse. Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

I calcoli della seguente area sono stati definiti sulla base del bilancio consuntivo approvato dall'Assemblea del Cesvot in data 11.04.2007

### LEGITTIMITÀ

#### 6.L.1

Conformità a quanto stabilito con le linee guida e/o le disposizioni disciplinanti le modalità di rendicontazione

*L'indicatore intende segnalare la completezza della documentazione trasmessa in sede di rendicontazione: presenza dei documenti e dei prospetti richiesti; conformità sostanziale dei contenuti ai principali elementi richiesti*  
*Fonti: Linee guida e/o disposizioni approvate e comunicate dal Comitato di Gestione, Documenti e prospetti trasmessi dal CSV in sede di rendicontazione*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** le disposizioni in merito alle modalità di rendicontazione (scadenze, forma e struttura dei documenti) sono disciplinate dal Regolamento del Comitato di Gestione, al titolo 2, riguardante le "Disposizioni disciplinanti i rapporti con i Centri di Servizio", nonché riportate annualmente all'interno delle Linee guida programmatiche inviate dal Comitato al Cesvot entro il mese di agosto. Dall'esame della documentazione agli atti è possibile affermare che il Centro si attiene a quanto stabilito. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 6.L.2

Legittimazione dei documenti

*L'indicatore intende segnalare la presenza dei documenti che attestano l'approvazione, nel rispetto delle regole statutarie, dei documenti di rendicontazione da parte dell'organo volitivo, nonché i risultati delle verifiche condotte sulla contabilità e sulla gestione amministrativa.*

*Fonti: Disciplina statutaria di approvazione dei rendiconti, Verbale assemblea soci di approvazione dei documenti, Relazione al bilancio dell'organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** l'approvazione dei rendiconti è disciplinata dallo Statuto del Cesvot.

Dall'esame della documentazione agli atti risulta pienamente rispettata la legittimazione dei rendiconti. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**6.L.3**

Inventario aggiornato degli immobilizzi acquisiti con le risorse del fondo speciale (completo dei dati riguardanti l'ubicazione degli stessi)

*L'indicatore intende segnalare la presenza di un apposito libro, o di una sezione del libro generale, dedicato alla annotazione e descrizione dei beni strumentali alle attività di CSV acquisiti con le risorse del Fondo Speciale*

*Fonti: Copia del o dei libri inventari dei beni strumentali*

*Relazione al bilancio*

*Relazione al bilancio dell'organo di controllo*

*Relazioni membri di nomina Comitato di Gestione.*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti è stata verificata la presenza del libro regolarmente aggiornato con immobilizzi acquisiti con le risorse del fondo speciale, completo dei dati riguardanti l'ubicazione degli stessi, pertanto il valore attribuito all'indicatore è pari a **1**.

**6.L.4**

Assenza di rilievi sulla tenuta della contabilità

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di rilievi riguardanti la tenuta della contabilità e i sistemi di rilevazione contabile adottati*

*Fonti: Relazione al bilancio dell'organo di controllo, Relazioni membri di nomina Comitato di Gestione.*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in assenza di qualsiasi rilievo attestante l'inattendibilità o l'inadeguatezza della contabilità e/o dei sistemi contabili adottati; 0 in presenza di rilievi espressi dall'organo di controllo*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti, sia dell'organo di controllo del Cesvot che dalle relazioni dei membri di nomina del Comitato di Gestione, non emerge la presenza di rilievi sui sistemi di rilevazione contabile adottati.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

**6.L.5**

Assenza di rilievi sui documenti di rendiconto

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di rilievi riguardanti il contenuto dei documenti di rendiconto trasmessi*

*Fonti: Relazione al bilancio dell'organo di controllo, Relazioni membri di nomina Comitato di Gestione, Verbale assemblea di soci*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 0 in caso di presenza di rilievi attestanti (organo di controllo) o comprovanti la non conformità dei documenti di rendicontazione alle rilevazioni contabili e/o alla realtà dei fatti gestionali*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti, non emerge la presenza di rilievi sui documenti di rendiconto. Negli anni precedenti ci sono state raccomandazioni da parte del Comitato di Gestione sulla strutturazione del documento, ai fini di sviluppare una maggiore chiarezza e leggibilità degli stessi, che sono state recepite. Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

### 6.R.1

#### Scostamento tra dati preventivi e consuntivi

*L'indicatore fornisce indicazioni sulla capacità complessiva di spesa del CSV in relazione al programma*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Oneri totali effettivi / Oneri totali previsti) x 10*

*L'indicatore può poi essere sviluppato rapportando gli oneri effettivi con gli oneri previsti per ciascuna delle aree di imputazione*

**IND: 10,00**

Consuntivo € 7.636.845,65

Preventivo € 7.636.845,65

**Commento:** al numeratore è stata inserita la somma a consuntivo (€ 7.636.845,65), al denominatore la somma a preventivo indicata in Bilancio consuntivo 2006, pag.5, maggiorata di parte delle componenti positive di natura straordinaria realizzatesi in corso d'anno e comunicate al Comitato di Gestione nei report quadrimestrali (€ 7.636.845,65). Il valore dell'indicatore è pari a **10**.

### 6.R.2

#### Indice di rigidità della struttura

*L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento della struttura del CSV*

*Valore ammesso: 1 - 10 ; attribuire 10 anche quando > 9.0*

*Calcolo:  $10 - [(Costi fissi (oneri di struttura generale) / totale proventi al netto di quelli destinati al finanziamento delle attività a bando "Turco" e dei progetti speciali) x 10]$  L'indicatore va affiancato al trend dei valori calcolati negli ultimi 3 - 5 anni sociali*

**IND: 7,66**

Oneri di struttura generale € 1.481.144,91

Totale proventi (al netto Turco e P. Spec.) € 6.308.551,94

**Commento:** L'indicatore, pari a **7,66**, si ottiene sottraendo il valore ottenuto dal rapporto fra gli oneri di struttura (al netto degli investimenti) e il totale dei proventi dal valore 10 come specificato nel meccanismo di calcolo. I valori al numeratore e al denominatore sono ottenuti come da tabella sotto indicata.

Oneri di struttura	
Costi esercizio sede	289.466,67
Costi personale	678.085,53
Costi collaboratori sede	161.426,27
Costi consulenti	31.054,85
Altri costi di gestione	7.481,63
Costi organi collegiali	161.494,05
Costi esercizio delegaz.	152.135,91
<b>Totale</b>	<b>1.481.144,91</b>

Proventi	
Proventi complessivi	8.440.357,94
- Progetti speciali	-780.000,00
- Bando Percorsi	-1.351.806,00
<b>Totale</b>	<b>6.308.551,94</b>

**6.R.3**Incidenza dell'attività istituzionale

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento della attività istituzionale del CSV

Valore ammesso: 1 - 10;

Calcolo:  $\text{Oneri afferenti le attività e i servizi istituzionali} / \text{totale oneri al netto di quelli riguardanti le attività a bando "Turco" e dei progetti speciali} \times 10$

**IND: 6,21**

Oneri per servizi istituzionali € 3.419.063,41

Oneri (al netto Turco e P. Speciali) € 5.505.039,65

**Commento:** numeratore e denominatore sono calcolati come da tabella sottoesposta.

L'indicatore fornisce un risultato pari a **6,21**

Oneri di attività istituzionale	
Spese postalizzazione	79.661,18
Ricerca	554.000,00
Formazione	1.325.427,98
Comunicazione	658.840,89
Nuove iniziative	313.791,90
Consulenza	200.000,00
Fondo di garanzia	23.470,00
Servizi istituzionali	245.871,46
Progetti europei	18.000,00
<b>Totale</b>	<b>3.419.063,41</b>

Oneri	
Oneri complessivi	7.636.845,65
- Progetti speciali	-780.000,00
- Bando Percorsi	-1.351.806,00
<b>Totale</b>	<b>5.505.039,65</b>

## 6.R.4

### Incidenza degli oneri di supporto generale

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli oneri di supporto generale  
 Valore ammesso: 1 - 10 ; attribuire 10 anche quando > 9.0

Calcolo: 10 - valore intero dell'indicatore

$(\text{Oneri di struttura (supporto generale)} / \text{totale oneri}) \times 10$

Per completezza di valutazione l'indicatore va letto alla luce del dato medio nazionale rilevato per i CSV o allo stesso dato sull'incidenza dei c.d. costi fissi rilevato da enti (quali la Camera di Commercio) per attività di servizi assimilabili a quelle dei CSV

**IND: 8,06**

Oneri struttura	€ 1.481.144,91
Totali oneri	€ 7.636.845,65

**Commento:** Il calcolo del valore al numeratore e al denominatore è illustrato nella tabella sotto indicata.

Il valore dell'indicatore è pari a **8,06**.

Oneri di struttura	
Costi esercizio sede	289.466,67
Costi personale	678.085,53
Costi collaboratori sede	161.426,27
Costi consulenti	31.054,85
Altri costi di gestione	7.481,63
Costi organi collegiali	161.494,05
Costi esercizio delegaz.	152.135,91
<b>Totale</b>	<b>1.481.144,91</b>

Oneri complessivi	
<b>Totale</b>	<b>7.636.845,65</b>

**6.R.5**Incidenza del costo del personale della struttura

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli oneri del personale

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $10 - \text{valore intero dell'indicatore}$

$(\text{Oneri afferenti il personale della struttura} / \text{totale oneri}) \times 10$

**IND: 8,9**

Oneri personale	€ 839.511,80
Totale oneri	€ 7.636.845,65

**Commento:** il valore al numeratore prende in considerazione gli oneri per il personale (somma di Costi personale dipendente e Collaboratori sede), come da tabella sottoesposta; il denominatore è pari al totale oneri.

Il valore dell'indicatore nasce dalla sottrazione del valore 1,1 al valore 10 ed è pari a **8,9**.

Costi personale	
Costi personale dipendente	678.085,53
Costi collaboratori sede	161.426,27
<b>Totale</b>	<b>839.511,80</b>

Oneri complessivi	
Oneri complessivi	7636845,65
<b>Totale</b>	<b>7.636.845,65</b>

**6.R.6**Incidenza investimenti in beni strumentali

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli investimenti in beni strumentali

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $10 - \text{valore intero dell'indicatore}$

$(\text{Oneri (risorse) per l'acquisito di beni strumentali} / \text{totale proventi dal fondo speciale}) \times 10$

**IND: 9,72**

Oneri per acquisto beni strumentali	€ 233.589,00
Totale proventi	€ 8.440.357,00

**Commento:** Il valore dell'indicatore è dato dalla sottrazione del rapporto fra gli oneri (in dettaglio in tabella sottoesposta) e i proventi (0,28) al numero 10 ed è pari a **9,72**

Investimenti	
Spese allestimento sede	180.000,00
Ammortamenti	53.589,00
<b>Totale</b>	<b>233.589,00</b>

Proventi complessivi	
Proventi complessivi	8.440.357,94
<b>Totale</b>	<b>8.440.357,94</b>

## 6.R.7

### Indicatore di mobilitazione

*Schede progettuali (in cui si evidenziano i cofinanziamenti messi a disposizione del Cesvot per le varie linee progettuali)*

*L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse acquisite da fonti diverse dal Fondo Speciale*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Proventi acquisiti da fonti diverse dal fondo speciale/valore previsto dal programma) x 10*

**IND: 7,83**

Proventi enti diversi	€ 18.000
Proventi enti diversi previsti nel programma	€ 23.000

**Commento:** in questo caso i proventi diversi dal fondo speciale sono stati inferiori a quelli previsti nel programma.

Il valore dell'indicatore è pari a **7,83**.

## 7) Area del coordinamento tra delegazioni

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni sulle attività svolte dalle presenze periferiche del CSV in sinergia o comunque in coordinamento tra loro.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 7.L.1

##### Procedure di coordinamento conformi allo Statuto / Regolamento

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività e procedure non conformi allo Statuto e al Regolamento*

*Fonti: Segnalazioni dell'organo di controllo;*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** le procedure di coordinamento sono previste sia nello Statuto che nel Regolamento.

Non sono presenti segnalazioni in merito da parte dell'organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a **10**.

### RISULTATO

#### 7.R.1

##### Presenza di procedure formali di coordinamento

*L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di procedure formali di coordinamento della attività delle delegazioni / sportelli periferici*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione*

*10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per il coordinamento delle attività tra delegazioni - con previsione delle aree, delle modalità, dei referenti*

**Commento:** sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo dello stesso, **10**.

Anche in questo caso i requisiti sono verificati annualmente durante le visite ispettive per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000

*Fonti dei dati: all'interno delle procedure per i singoli servizi (formazione, progetti speciali, bando percorsi, iniziative di delegazione) sono presenti le forme di coordinamento previste per i segretari di delegazione*

## 7.R.2

### Numero di incontri di coordinamento

*L'indicatore fornisce informazioni sulla quantità di incontri formali di coordinamento della attività delle delegazioni / sportelli periferici*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Numero di incontri / Totale previsto nel programma) x10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

*Accanto all'indicatore va considerato il valore assoluto degli incontri*

**IND: 10**

Incontri svolti	13
Incontri a programma	10

**Commento:** l'indicatore è calcolato confrontando il numero di incontri di coordinamento effettuati nel 2006 (13) con il valore previsto nel programma, che ne prevede almeno 10 nell'arco dell'anno.

Il numero degli incontri svolti rispetta pienamente quanto definito.

Il valore reale dell'indicatore è pari a 13, ma è stato riportato il valore **10** per omogeneità di calcolo.

## 7.R.3

### Partecipanti agli incontri di coordinamento

*L'indicatore fornisce informazioni sulla partecipazione agli incontri*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Σ partecipanti agli incontri) / [(Totale aventi diritto) x (Incontri previsti nel programma)] x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

*Accanto all'indicatore vanno considerati il valore assoluto dei partecipanti nonché la relativa serie storica*

**IND: 8,46**

Partecipanti anno 2006	121
Totale aventi diritto	143

**Commento:** questo indicatore prende a riferimento i valori del precedente indicatore.

Quindi è stata calcolata al numeratore la partecipazione agli incontri di coordinamento, al denominatore il numero di incontri del 2006 moltiplicato per il numero dei segretari di delegazione.

## 8 Area Informazione e promozione

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 8.L.1

Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa, Statuto e Regolamento

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al regolamento  
Fonti: Programmazione presentata ed approvata; Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti conferma la conformità alla programmazione. Alla programmazione di massima (Progetto d'Intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano Settori di attività). Inoltre vengono presentate relazioni quadrimestrali sulle singole attività e sul relativo stato d'avanzamento. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo. Il valore dell'indicatore pertanto è pari a **1**.

#### 8.L.2

Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.

*L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata; Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate - Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma revisionale*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.

Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cesvot e portate in tal modo all'attenzione del Comitato che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a **1**.

## RISULTATO

### 8.R.1

#### Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici*

*Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 10**

Consuntivo	€ 658.840,89
Preventivo	€ 659.000,00

**Commento:** in questo caso è stata calcolata al numeratore la somma a consuntivo per la voce "Promozione, comunicazione e informazione" ; al denominatore il preventivo.

*Fonte dei dati: bilancio consuntivo 2006*

### 8.R.2

#### Evasione delle richieste pervenute dalle OdV

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Richieste pervenute) / (Richieste evase) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 10**

Richieste pervenute	86
Richieste evase	86

**Commento:** l'indicatore mette a raffronto le richieste pervenute con quelle soddisfatte.

Non si evidenzia uno scostamento in quanto tutte risultano evase.

Il valore dell'indicatore pertanto è quello massimo.

**8.R.3**% utenti su totale aventi diritto censiti

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Totale degli utenti serviti / totale degli utenti potenziali x10*

**IND: 9,87**

Valore rilevato	3809
Utenti potenziali	3861

**Commento:** l'indicatore è stato costruito sulla base delle associazioni di volontariato presenti nell'indirizzo Cesvot.

Annualmente secondo le procedure del sistema qualità Cesvot sono verificati i mancati recapiti delle spedizioni.

Nel 2006 tali mancati recapiti ammontano a 52, cifra che è stata detratta dal numero complessivo di spedizioni, considerate come utenti potenziali.

L'associazione servita è quella a cui è stata inviata la pubblicazione del Cesvot.

**8.R.4**% utenti soddisfatti su totale utenti

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati*

*Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3 o 4 nella scala di valutazione adottata dal CSV*

*(3. buono; 4. ottimo) La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati*

**IND: 9,47**

Utenti soddisfatti	54
Utenti serviti che hanno risposto	57

**Commento:** l'indicatore verifica le risposte ai questionari di valutazione inseriti nelle pubblicazioni ed anche disponibili presso il sito internet.

È configurato secondo le risposte pervenute.

Per completezza d'indagine sarà possibile associare a tale valore quello delle richieste di volumi (5.189 nel 2006) e dei download dal sito (12586 nel 2006)

## 8.R.5

### Monitoraggio degli standard

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire e monitorare standard riferiti alle modalità di erogazione dei servizi*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: 1 Il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione*

*10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio*

**Commento:** sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si propone come risultato il valore massimo dello stesso, **10**.

Anche in questo caso i requisiti sono verificati annualmente durante le visite ispettive per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000.

*Fonti dei dati: Manuale Qualità, PRO COM ed in genere tutte le procedure di gestione del Sistema Qualità*

## 8.R.6

### Sito Internet

*L'indicatore fornisce informazioni sull'utilizzo del sito internet*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 8,5**

valore rilevato	510
Valore previsto nel programma	600

**Commento:** Il valore rilevato si attesta intorno ai 500 accessi quotidiani.

Come valore previsto nel programma è stato inserito il dato previsto nel Piano settori 2006 che poneva come obiettivo massimo 600 accessi quotidiani.

**8.R.7****Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) - Copertura territoriale**

*L'indicatore fornisce informazioni sulle attività svolte dal CSV sul territorio*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: il valore comprende 1 anche il caso di mancata rilevazione;*

*10: Copertura territoriale del servizio: almeno 3 iniziative a livello regionale e 2 iniziative in ogni delegazione territoriale*

**Commento:** tra gli eventi organizzati direttamente dal Cesvot segnaliamo, dal bilancio sociale 2005:

**NEL 2006 SONO STATE REALIZZATE 28 IDD**

*"L'amministrazione di sostegno, dal percorso formativo alla operatività"*

*Percorso di formazione cofinanziato dal F.S.E. nell'ambito del progetto Adiutor - 2° edizione*

*10 marzo - Seminario di studio "Progetto Adiutor II: l'Amministrazione di sostegno" / Sala Conferenze Monte dei Paschi di Siena - Firenze*

*Maggio / ottobre - 2° Corso di Formazione per Amministratore di Sostegno*

*15 dicembre - Seminario conclusivo - Sala Incontri - Palazzo Vecchio - Firenze*

*Il bilancio sociale del Cesvot: 2002-2005 Tre anni di attività al servizio delle associazioni / Seminario interno*

*12 - 13 maggio - Hotel Eden - Cinquale (MS)*

*Le sfide del volontariato, tra competenza e passione / Premiazione del 4° concorso "Percorsi di Innovazione"*

*11 giugno - Castello Pasquini - Castiglioncello*

*Seminario nazionale sulla formazione a distanza (FAD) / Seminario rivolto ai Responsabili della Formazione delle Associazioni di volontariato e dei Centri di Servizio per il volontariato*

*13 - 15 ottobre - Hotel Villa Ricci - Chianciano Terme (SI)*

I requisiti richiesti sono soddisfatti, si propone un valore pari a **10**.

**8.R.8****Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato**

*L'indicatore fornisce informazioni sul costo medio dei servizi erogati quale supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Confronto del valore ottenuto dividendo gli oneri totali dell'azione con il numero di servizi erogati*

*$10 \times (\text{Oneri dei servizi erogati} / \text{Numero servizi erogati}) / (\text{Oneri previsti nel programma} / \text{Numero servizi previsto nel programma});$*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 7,44**

Valore rilevato 991,74

Valore previsto nel programma 1.333,00

**Commento:** il valore rilevato indica il costo medio dei 121 patrocini finanziati.

Il valore relativo al costo medio previsto nel programma è stato ricavato dividendo la somma di € 120.000 a preventivo per un numero previsto di patrocini pari a 90.

## 9) Area servizi di Consulenza

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma

### LEGITTIMITÀ

#### 9.L.1

##### Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa, Statuto e Regolamento

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al regolamento  
Fonti: Programmazione presentata ed approvata; Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti conferma la conformità alla programmazione. Alla programmazione di massima (Progetto d'Intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano Settori di attività). Inoltre vengono presentate relazioni trimestrali sulle singole attività e sul relativo stato d'avanzamento. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo. Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 9.L.2

##### Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione

*L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato*

*Fonti: programmazione presentata ed approvata; relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma previsionale*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni trimestrali presentate dal Cesvot e portate in tal modo all'attenzione del Comitato che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

**9.L.3**Assenza di non - conformità su accesso ed erogazione servizi

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi  
Fonti: Programmazione presentata ed approvata; Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** il Centro di Servizio ha predisposto un proprio regolamento in cui disciplina l'accesso ai servizi, che è inoltre regolato da un'apposita Carta dei Servizi. Il valore dell'indicatore è pari a **1**. Il Centro ha inoltre predisposto un'apposita Commissione di verifica dei requisiti previsti dalla normativa per l'erogazione dei servizi. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

**9.L.4**Accesso disciplinato da Bando e/o Regolamento di accesso

*L'indicatore intende segnalare la presenza della disciplina di accesso ai servizi, degli elementi di legittimità (destinatari ed attività sostenute) e di trasparenza*

*Fonti: Carta dei Servizi e/o bando*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** le modalità di accesso ai servizi sono evidenziate, oltre che nel Regolamento, nei singoli bandi di attività e nella Carta dei Servizi.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

**9.L.5**Pubblicizzazione delle modalità di accesso

*L'indicatore intende segnalare la presenza di adeguate forme di diffusione e pubblicizzazione delle modalità di accesso ai servizi dell'area*

*Fonti: Divulgazione Carta dei Servizi e/o bando*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** le modalità di accesso sono evidenziate nei singoli bandi di attività; gli stessi sono inviati a tutte le delegazioni territoriali che ne danno la massima diffusione e resi pubblici, scaricabili e consultabili sull'area internet del Cesvot. Parimenti, la Carta dei Servizi è inviata in forma cartacea alle associazioni e pubblicata sul sito internet.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

### 9.R.1

#### Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici*

*Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 10**

Consuntivo	€ 200.000,00
Preventivo	€ 200.000,00

**Commento:** in questo caso è stata calcolata al numeratore la somma a consuntivo per la voce "Consulenza"; al denominatore il preventivo. *Fonte dei dati: bilancio consuntivo 2006*

### 9.R.2

#### Evasione delle richieste pervenute

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Richieste pervenute) / (Richieste evase) x 10*

**IND: 10**

Richieste pervenute	1231
Richieste evase	1231

**Commento:** l'indicatore mette a raffronto le richieste pervenute con quelle soddisfatte, cioè le richieste di consulenze alle delegazioni e al numero verde nel 2006. Non si evidenzia uno scostamento in quanto tutte le richieste risultano essere state evase. Il valore dell'indicatore pertanto è quello massimo.

### 9.R.3

#### % utenti su totale aventi diritto censiti

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Totale degli utenti serviti / totale degli utenti potenziali x10*

**IND: 9,71**

Valore rilevato	943
Valore previsto nel programma	971

**Commento:** al numeratore la somma utenti delle consulenze e delle richieste pervenute al numero verde, come da Bilancio Sociale 2006.

**9.R.4**% utenti soddisfatti su totale utenti

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati*

**Commento:** valore non rilevato in quanto non è prevista la verifica della soddisfazione del servizio di consulenza.

Il valore dell' indicatore pertanto è pari a **1**.

**9.R.5**Monitoraggio degli standard

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire e monitorare standard riferiti alle modalità di erogazione dei servizi*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione*

*10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio*

**Commento:** non sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore in quanto manca la rilevazione della soddisfazione dell'utenza nell'area in esame.

Non tutti i criteri sopra esposti sono applicabili interamente: è migliorabile la fase di valutazione del servizio (vedi anche indicatore precedente).

Si attribuisce pertanto una valutazione pari ad **8**.

*Fonti dei dati: regolamento per le consulenze, regolamento per la gestione del numero verde*

**9.R.6**Numero di consulenze fornite

*L'indicatore fornisce informazioni sul numero dei servizi erogati*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Numero di consulenze fornite*

*(Valore rilevato ) / (Media triennio) x 10*

**IND: 9,14**

valore rilevato

1231

Media 2004 - 2006

1347

**Commento:** al numeratore le consulenze erogate dalle delegazioni e per mezzo del numero verde nel 2006; al denominatore la media della serie storica degli ultimi tre anni.

## 9.R.7

### Costo medio per consulenza

*L'indicatore fornisce informazioni sul costo medio dei servizi erogati*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Rapporto tra il totale degli oneri sostenuti e direttamente imputabili a meri servizi di consulenza /n. complessivo delle prestazioni fornite all'utenza*

*10 - ASS(Valore rilevato) / (Valore rilevato - Media triennio) / Media triennio x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 8,9**

Oneri sostenuti/prestazioni 2006	162,47
Media triennio 2004 - 2006	48,48

**Commento:** al numeratore il calcolo ottenuto dividendo il costo a consuntivo di € 200.000 per 1231 prestazioni erogate; al denominatore la somma di € 200.000 indicata nel bilancio preventivo diviso 1347 prestazioni, pari alla media triennale delle consulenze e dei numeri verdi.

## 10) Area servizi di Formazione

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 10.L.1

Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa, Statuto e Regolamento

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al regolamento  
Fonti: Programmazione presentata ed approvata; relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti conferma la conformità alla programmazione. Alla programmazione di massima (Progetto d'Intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano Settori di attività). Inoltre vengono presentate relazioni quadrimestrali sulle singole attività e sul relativo stato d'avanzamento. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo. Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 10.L.2

Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione

*L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata; Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma previsionale*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.

Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cesvot e portate in tal modo all'attenzione del Comitato che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né da parte del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

### 10.L.3

#### Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata*

*Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** Il Centro di Servizio ha predisposto un proprio regolamento in cui disciplina l'accesso ai servizi, che è inoltre regolato da un'apposita Carta dei Servizi. Il Cesvot ha inoltre predisposto un'apposita Commissione di verifica dei requisiti previsti dalla normativa per l'erogazione dei servizi.

Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

### 10.L.4

#### Accesso disciplinato da Bando e/o Regolamento di accesso

*L'indicatore intende segnalare la presenza della disciplina di accesso ai servizi, degli elementi di legittimità (destinatari ed attività sostenute) e di trasparenza*

*Fonti: Carta dei Servizi e/o bando*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** le modalità di accesso ai servizi sono evidenziate, oltre che nel Regolamento, nei singoli bandi di attività e nella Carta dei Servizi.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

### 10.L.5

#### Pubblicizzazione delle modalità di accesso

*L'indicatore intende segnalare la presenza di adeguate forme di diffusione e pubblicizzazione delle modalità di accesso ai servizi dell'area*

*Fonti: Divulgazione Carta dei Servizi e/o bando*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** le modalità di accesso sono evidenziate nei singoli bandi di attività; gli stessi sono inviati a tutte le delegazioni territoriali che ne danno la massima diffusione e resi pubblici, scaricabili e consultabili sull'area internet del Cesvot.

Parimenti, la Carta dei Servizi è inviata in forma cartacea alle associazioni e pubblicata sul sito internet.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

**RISULTATO****10.R.1**Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

*Programmazione presentata ed approvata. Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 9,82**

Valore rilevato	€ 1.325.427,98
-----------------	----------------

Valore previsto nel programma	€ 1.350.000,00
-------------------------------	----------------

**Commento:** al numeratore la spesa a consuntivo, al denominatore la spesa prevista come da Bilancio preventivo 2006

**10.R.2**Evasione delle richieste pervenute dalle ODV

*Dati di bilancio per centri di costo*

*Dati extra-contabili degli utenti dei servizi*

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Richieste pervenute) / (Valore a programma) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 10,00**

Richieste pervenute	130
---------------------	-----

Valore a programma	104
--------------------	-----

**Commento:** Il valore rilevato è il numero delle richieste pervenute nel 2006.

Il valore del programma è ricavato dal Piano Settori 2006, in cui si prevede di soddisfare almeno l'80% delle richieste, stimate in 130.

Il valore a programma è stato considerato interamente nel calcolo dell'indicatore, anche se sarebbe stato considerato soddisfacente con una risposta pari all'80%.

Il valore raggiunto dall'indicatore è quello massimo, pari a **10**.

### 10.R.3

#### % utenti ODV su totale aventi diritto censiti

*Dati extra - contabili degli utenti dei servizi*

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: totale degli utenti serviti / totale degli utenti individuati nel programma x10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati. La lettura dell'indicatore va completata con i valori assoluti delle ODV partecipanti alle attività di formazione e con la relativa serie storica*

**IND: 6,92**

Valore rilevato	72
Utenti potenziali	104

**Commento:** al denominatore il valore a programma previsto nel Piano Settori 2006, in cui si prevede di realizzare almeno l'80% dei progetti a programma (7 progetti in gestione diretta e dei 123 progetti in affido a terzi).

Al numeratore i progetti terminati e rendicontati riferiti al BP 2006 pari a 72.

### 10.R.4

#### % allievi soddisfatti su totale utenti

*Dati extra - contabili degli utenti dei servizi*

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli allievi*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti x10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati*

*Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3, 4 o 5 nella scala adottata dal CSV (3 sufficiente; 4 Buono; 5 Molto buono)*

*La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati*

**IND: 9,70**

Utenti soddisfatti	1249
Utenti serviti	1287

**Commento:** il calcolo è stato effettuato sui corsi di formazione in affido sulla base dei 1251 questionari somministrati ai partecipanti ai corsi.

Di questi 1249 hanno risposto da sufficiente a molto buono alla domanda sul giudizio del corso.

Al denominatore è stato inserito il totale dei partecipanti ai corsi terminati e rendicontati.

I questionari sono somministrati a fine corso.

**10.R.5**Monitoraggio degli standard*Documentazione CSV**L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire e monitorare standard riferiti alle modalità di erogazione dei servizi**Valore ammesso: 1 - 10**Calcolo: 1 Il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione**10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio*

**Commento:** sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si propone come risultato il valore massimo dello stesso, **10**.

*Fonti dei dati: Manuale Qualità, PRO FOR ed in genere tutte le procedure di gestione del Sistema Qualità***10.R.6**Partecipanti alle iniziative*Dati a consuntivo della rendicontazione delle attività**L'indicatore fornisce informazioni sul numero dei servizi erogati**Valore ammesso: 1 - 10**Calcolo: Numero partecipanti (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10**Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati***IND: 7,49**

Valore rilevato	1287
Valore previsto nel programma	1718,4

**Commento:** il valore previsto nel programma è stato calcolato sulla base degli allievi previsti per i corsi di formazione affidati a terzi.

Nel Piano Settori 2006 si prevede di avere in media 22 partecipanti per i corsi regionali e 16 per ogni corso delegazionali.

Il numero dei partecipanti a programma è stato moltiplicato rispettivamente per il numero dei corsi previsto (80% di 16 progetti regionali, 80% di 107 progetti delegazionali).

Il valore rilevato è il totale dei corsisti che hanno effettivamente partecipato ai progetti di formazione in affido e gestiti direttamente.

## 10.R.7

### Costo medio corsi di formazione diretta CSV

*Dati di bilancio del CSV di costo*

*Dati extra-contabili degli utenti dei servizi*

*L'indicatore fornisce informazioni sul costo medio dei servizi erogati*

*Calcolo: Oneri per allievo sostenuti e direttamente imputabili ai corsi di formazione condotti*

*(10 - ASS ((valore medio a consuntivo / Valore medio previsto nel programma) x 10) )*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 8,69**

Oneri per allievo	1029,9
Valore previsto nel programma	785,6

**Commento:** al numeratore il calcolo ottenuto dividendo € 1.325.427,98 (spesa effettivamente sostenuta) per il numero dei partecipanti (1287); al denominatore € 1.350.000,00 di spesa a programma diviso il numero dei partecipanti a programma (1718,4).

## 11) Area Ricerca

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 11.L.1

Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa, Statuto e Regolamento

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al regolamento  
Fonti: Programmazione presentata ed approvata - Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti conferma la conformità alla programmazione. Alla programmazione di massima (Progetto d'Intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano Settori di attività). Inoltre vengono presentate relazioni quadrimestrali sulle singole attività e sul relativo stato d'avanzamento. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo. Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 11.L.2

Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione

*L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata - Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate*

*Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma previsionale*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.

Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cesvot e portate in tal modo all'attenzione del Comitato che ne verifica la regolarità e conformità.

Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

### 11.L.3

#### Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata*

*Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate - Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** il Centro di Servizio ha predisposto un proprio regolamento in cui disciplina l'accesso ai servizi, che è inoltre regolato da un'apposita Carta dei Servizi. Il Centro ha inoltre predisposto un'apposita Commissione di verifica dei requisiti previsti dalla normativa per l'erogazione dei servizi. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo. Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

### 11.R.1

#### Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici*

*Programmazione presentata ed approvata / Relazione sull'attività / Schede esplicative delle attività realizzate*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10*

*Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati*

**IND: 10**

Valore rilevato	€ 270.000,00
Valore previsto	€ 270.000,00

**Commento:** al numeratore la spesa a consuntivo; al denominatore la spesa prevista, come da bilancio consuntivo 2006

### 11.R.2

#### Realizzazione delle attività

*L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di progettare eventi di ricerca realizzabili nelle modalità espresse nel programma/ Dati a consuntivo della rendicontazione delle attività / Dati di confronto dal precedente anno*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: Rapporto tra le attività di ricerca definite nel programma e quelle effettivamente realizzate*

*Il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione; 10: esecuzione delle attività e diffusione delle informazioni nelle modalità e nei tempi previsti dal programma*

**IND: 7,14**

Attività realizzate	5
Attività programmate	7

**Commento:** al numeratore le ricerche avviate e in fase di realizzazione al 31/12/2006, al denominatore le attività di ricerca programmate.

## 12) Area Progetti speciali

---

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 12.L.1

Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa, Statuto e Regolamento

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al regolamento*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata*

*Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate - Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti conferma la conformità alla programmazione. Alla programmazione di massima (Progetto d'Intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano Settori di attività). Inoltre vengono presentate relazioni quadrimestrali sulle singole attività e sul relativo stato d'avanzamento. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo. Il valore dell'indicatore pertanto è pari a **1**.

#### 12.L.2

Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione

*L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata*

*Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate - Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma previsionale*

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.

Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cesvot e portate in tal modo all'attenzione del Comitato che ne verifica la regolarità e conformità.

Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a **1**.

### 12.L.3

#### Assenza di non - conformità su accesso ed erogazione servizi

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi*

*Fonti: Programmazione presentata ed approvata*

*Relazione sull'attività - schede esplicative delle attività realizzate - Segnalazione organo di controllo*

*Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**Commento:** Il Centro di Servizio ha predisposto un proprio regolamento in cui disciplina l'accesso ai servizi, che è inoltre regolato da un'apposita Carta dei Servizi.

Il Centro ha inoltre predisposto un'apposita Commissione di verifica dei requisiti previsti dalla normativa per l'erogazione dei servizi.

Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a **1**.

## RISULTATO

### ASSOCIAZIONE IN RETE

*L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione della specifica attività oggetto di indagine*

*Calcolo: (N. di volontari effettivamente formati / valore - obiettivo definito nel programma)\*10*

*(N. di PC Effettivamente forniti / valore - obiettivo definito nel programma)\*10*

*Valore ammesso: 1 - 10 (media degli indicatori individuati)*

Associaizione in rete				
Numero di volontari formati		118		7,38
Valore obiettivo		160		
PC effettivamente forniti		116		7,73
Valore obiettivo		150		
	Media dei due indicatori		<b>IND</b>	<b>7,55</b>

**Commento:** è stato comparato il dato con il valore obiettivo previsto nel Piano Settori di Attività 2006.

I valori obiettivo prevedevano rispettivamente 160 volontari formati e 150 PC distribuiti.

L'indicatore finale è dato dalla media dei due indicatori specifici: **7,55**

SOSTEGNO ALLA TENUTA DELLA CONTABILITÀ DELLE ASSOCIAZIONI

L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione della specifica attività oggetto di indagine

Calcolo:  $(N. \text{ di volontari effettivamente formati} / \text{valore} - \text{obiettivo definito nel programma}) * 10$

$(N. \text{ di PC Effettivamente forniti} / \text{valore} - \text{obiettivo definito nel programma}) * 10$

Valore ammesso: 1 - 10 (media degli indicatori individuati)

Calcolo: valore intero dell'indicatore

Liberi dai conti		IND	10,00
Numero associazioni cui è stato fornito il servizio	316		
Valore obiettivo	300		

**Commento:** è stato comparato il dato con il valore obiettivo previsto nel Piano Settori di Attività 2006.

Il valore obiettivo prevedeva di sostenere almeno 300 associazioni di volontariato.

Il valore reale dell'indicatore è pari a 10,53, riportato a 10 per omogeneità di calcolo.

FONDO DI GARANZIA

Dati a consuntivo della rendicontazione dell'attività

L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione della specifica attività oggetto di indagine

$N. \text{ di associazioni che hanno utilizzato il Fondo} / \text{valore precedente anno} * 10$

$\text{Valore complessivo dei crediti concessi grazie all'accesso al Fondo} / \text{valore precedente anno} * 10$

Valore ammesso: 1 - 10 (media degli indicatori individuati)

Calcolo: media dei due indicatori

Fondo di garanzia			
N° associazioni che hanno utilizzato il fondo nel 2006	30		10,34
Valore anno precedente (2005)	29		
Valore crediti 2006	€ 2.689.640,00		13,31
Valore crediti 2005	€ 2.021.402,00		
		media	11,83
	Media dei due indicatori	IND	10

**Commento:** Il valore dell'indicatore è composta dalla media di due indicatori specifici.

Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni che hanno utilizzato il Fondo e il valore dell'anno precedente moltiplicato per 10.

Il secondo indicatore mette in rapporto il valore dei crediti concessi nel 2006 con quelli del 2005.

L'indicatore così ottenuto è pari a 11,83, riportato a 10 per convenzione.



*Impaginazione grafica*

SINTESI - PISA

*Stampato nel mese di novembre 2007*



### **Cesvot**

Centro Servizi Volontariato Toscana

*via de' Martelli, 8 - 50129 Firenze*  
*tel. 055 271731 fax 055 214720*

[www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

### **CO.GE. Toscana**

Comitato di Gestione Fondo Speciale per il Volontariato - Toscana

*via de' Martelli, 8 - 50129 Firenze*  
*tel. 055 2608855 fax 055 2655335*

[info@cogetoscana.it](mailto:info@cogetoscana.it)