



SISTEMA DI VALUTAZIONE PARTECIPATA

APPLICAZIONE SULLA ANNUALITA' **2014**

INDICE

Prefazione Presidente Co.Ge. Toscana Andrea Torricelli.....	3
Prefazione Presidente Cesvot Federico Gelli	4
Premessa.....	5
Obiettivi del lavoro.....	5
Note metodologiche e terminologiche	7
Sintesi delle informazioni fornite dal sistema	10
Profilo di legittimità	10
Profilo di risultato.....	11
Profilo di impatto.....	23
Riflessioni e proposte per la gestione.....	26
Legittimità e trasparenza	26
Partecipazione e governance	27
Integrazione e sinergia territoriale.....	27
Efficacia e innovazione	28
Efficienza ed uso ottimale delle risorse.....	28
Principali contenuti informativi.....	29
0) Area dei requisiti formali	29
1) Area della rappresentanza del volontariato	31
2) Area della gestione economica e finanziaria.....	38
3) Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure.....	43
4) Area dell'individuazione dell'utenza	46
5) Area delle risorse strutturali.....	50
6) Area Promozione del volontariato	52
7) Area Consulenza e assistenza	55
8) Area Formazione.....	61
9) Area Informazione e comunicazione	68
10) Area Ricerca e documentazione.....	72
11) Area del coordinamento tra Delegazioni	74
12) Animazione territoriale	78
13) Area Progettazione sociale.....	83

Prefazione Presidente Co.Ge. Toscana Andrea Torricelli

Abbiamo assistito negli anni precedenti all'avvio di un processo ricco di cambiamenti e allo stesso tempo portatore di elementi di crisi. In queste fasi si stringe ulteriormente la collaborazione fattiva fra gli attori del sistema toscano, al fine di orientare il lavoro in maniera efficace e costruttiva, di individuare strategie, ridisegnare i ruoli e ripensare alle azioni, in una prospettiva di medio-lungo periodo. Sono già stati avviati percorsi di ripensamento e adattamento dell'organizzazione al nuovo contesto che va delineandosi, che hanno visto necessario fare scelte fra attività centrali per la missione, a cui dare continuità, ed attività complementari, oltre a individuare strategie, ridisegnare i ruoli e ripensare alle azioni che possono essere concluse o sospese.

Il sistema di valutazione, integrato ormai stabilmente all'interno delle fasi di programmazione, progettazione e intervento, mantiene i suoi obiettivi originari (obblighi di trasparenza e rendicontazione, definizione di input di miglioramento, valorizzazione delle attività e delle progettualità realizzate) e si colloca all'interno di una serie di strumenti indispensabili per il supporto alla gestione e alla programmazione futura delle azioni e delle attività.

Il modello applicato sull'annualità 2014 si integra inoltre con il lavoro svolto a livello nazionale sulla rendicontazione, permettendo l'uniformità di classificazione delle aree di intervento, agevolandone la lettura e l'interpretazione dei dati.

Il sistema è di supporto all'orientare le scelte strategiche, ad evidenziare i punti di forza e debolezza e a rispondere alle esigenze di correttezza, trasparenza e comunicazione dell'operato agli stakeholder di riferimento (prime fra tutti le Fondazioni finanziatrici). In questo modo è possibile avere indicazioni utili per riuscire a rispondere a quegli obiettivi di scelta strategica necessari oggi per affrontare il mutevole contesto con le relative incertezze che sta attraversando il sistema del volontariato.

Prefazione Presidente Cесvot Federico Gelli

Il Sistema di valutazione partecipata ideato nel 2005, e applicato dal 2006, è ormai entrato a far parte stabilmente del complesso di procedure di valutazione e monitoraggio con il quale il Cесvot opera.

Si tratta inoltre di un importante strumento di riflessione condivisa con il Comitato di Gestione sui risultati e sugli impatti che i servizi del Cесvot hanno sulle associazioni di volontariato e sul territorio.

In questi anni di crisi, in cui le risorse per i Centri di servizio sono andate diminuendo progressivamente, avere a disposizione dei dati sui risultati e sugli impatti delle attività realizzate diventa fondamentale per orientare le scelte e lavorare in maniera sempre più efficace ed efficiente.

Il sistema cerca infatti di sintetizzare numerose informazioni raccolte durante il 2014 attraverso il sistema informativo del Cесvot e trarne possibili spunti di riflessione.

La diffusione di informazioni il più possibile oggettive e condivise e l'approfondimento dei risultati conseguiti, va nella direzione di conferire la massima trasparenza alla gestione del Fondo Speciale per il Volontariato e favorire l'individuazione di priorità di intervento e di miglioramento.

Premessa

Obiettivi del lavoro

Quello che oggi viene divulgato è il risultato della applicazione alle attività poste in essere dal Cesvot durante l'anno 2014 del "Sistema di Valutazione Partecipata" elaborato e condiviso in maniera congiunta dal Comitato di Gestione della regione Toscana e dallo stesso Cesvot.

L'esperienza toscana si avvia, in termini profondamente sperimentali, nel 2005. I tratti salienti che hanno caratterizzato il sistema sono rappresentati da :

Condivisione politica e concertazione degli obiettivi e dei percorsi

Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale ed il Cesvot hanno condiviso l'interesse e la volontà di elaborare un percorso che consentisse di valutare ed esprimere giudizi sull'operato del Centro di Servizio in relazione alla *mission* associativa ed al mandato normativo.

La scelta e la definizione degli indicatori è stata fatta utilizzando modalità partecipative e coinvolgendo i principali soggetti interessati (le griglie contenute nel documento e la stessa valutazione finale sono il risultato di una condivisione perfezionatasi nelle riunioni del Gruppo di lavoro congiunto e nei *focus group* che hanno caratterizzato tutto il processo).

Ampiezza dell'orizzonte valutativo

Sono stati individuati tre grandi profili, in cui potessero confluire le esigenze informative dei due soggetti promotori e degli *stakeholder*, che sono :

- **legittimità:** per rispondere alle domande su "se" e "come" l'azione del Cesvot si pone in linea con le previsioni normative, con le delibere del Coge e con i propri assetti regolamentari e statutari;
- **risultato/performance:** per rispondere alle domande su "se" e "come" nel corso del periodo in esame (esercizio annuale) sono state realizzate le attività descritte nel programma preventivo approvato dall'Assemblea dei soci Cesvot e per il quale il Coge ha attribuito le risorse;
- **impatto:** per rispondere alle domande su "se" e "come" si sono prodotti, direttamente e/o indirettamente, esiti sul volontariato e, di riflesso, sulla comunità toscana.

L'adozione di un indicatore segnala che su quel particolare fenomeno si sta richiamando l'attenzione (ciò vale in modo particolare se alla base si esplicita un valore obiettivo da raggiungere); 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.

Articolazione per tematiche ed orientamento alla "mission"

I suddetti tre livelli informativi sono stati declinati per ciascuna delle 13 aree in cui è stata virtualmente suddivisa l'azione del Cesvot. E' stata prevista anche una 14a area (requisiti formali) con soli temi afferenti la legittimità. Tutte le informazioni sono state quindi ricondotte a sintesi affinché divenissero spunti di riflessione sulla capacità di raggiungimento della *mission* (sostegno, promozione e qualificazione del volontariato; efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle risorse; partecipazione, *governance* e *networking*).

Strumenti "ad hoc" e processi partecipati

Sia la raccolta dei dati che gli strumenti di sintesi delle informazioni (indicatori) sono il risultato della condivisione e del coinvolgimento dei diversi livelli della struttura operativa sia del Coge che del Cesvot, perfezionatisi nelle riunioni del Gruppo di lavoro congiunto e nei *focus group* che hanno caratterizzato tutto il processo.

Il sistema consente di avere informazioni tempestive, 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).

Soprattutto nella parte relativa alla valutazione d'impatto sono stati creati nuovi questionari e adottate nuove metodologie, nella logica della piena integrazione con altri strumenti (il bilancio sociale, il sistema qualità, i paralleli processi valutativi), con il coinvolgimento degli operatori e dei fruitori dei servizi.

Cultura della valutazione nella prospettiva gestionale e del miglioramento continuo

Il percorso intende arrivare ad una valutazione delle attività del Cesvot attraverso l'utilizzo di un approccio globale, 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'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 modello infatti 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.

Gli effetti probabilmente più importanti del lavoro fin qui svolto sono stati il radicamento della cultura valutativa come strumento strategico e di supporto al processo decisionale (valutare – progettare – innovare) e la diffusione dell'approccio valutativo a tutti i livelli organizzativi del Cesvot nella prospettiva della partecipazione.

Gli indicatori calcolati e applicati riguardano principalmente le prime delle due tipologie previste, ovvero gli indicatori di legittimità e gli indicatori di risultato.

In merito alla terza tipologia di indicatori prevista dal "Sistema", ovvero quelli che sono stati definiti come indicatori di impatto, il percorso congiunto è approdato alla:

- a. individuazione della tipologia di indicatori di impatto da utilizzare :
 - di effetto (esito diretto derivante dall'azione o dalla politica attuata);
 - di influsso (esito sugli obiettivi di *mission* al quale ha sicuramente contribuito il Centro con le sue azioni/politiche, ovvero misurazione dell'evoluzione compiuta rispetto agli obiettivi/ bisogni specifici del contesto di riferimento derivanti dagli interventi posti in essere non solo dal Csv)
- b. alla definizione degli elementi necessari al processo di misurazione;
- c. alla selezione di alcuni indicatori di impatto (sostanzialmente di effetto, cioè esito diretto);
- d. alla applicazione degli stessi.

Da segnalare che, nonostante si confermi la validità del sistema, la struttura è stata completamente modificata, adeguandola alle Aree previste dal Modello unificato di rendicontazione definito a livello nazionale. Questo, oltre all'aggiunta di indicatori e alla revisione di alcuni metodi di calcolo ha fatto sì che non sia sempre possibile il confronto dei risultati fra le varie annualità. Per questo motivo alcune serie storiche ovvero alcuni trend saranno commentati alla luce di queste variazioni metodologiche.

L' applicazione dell'annualità 2014 ha consentito:

- di acquisire utili informazioni sul livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle attività offerte dal Cesvot nell'anno 2014;
- di dare continuità all'azione valutativa con la sperimentazione di alcuni indicatori riferiti a specifiche azioni realizzate dal Cesvot.
- Non tutti gli indicatori sono stati elaborati o per insufficienza di informazioni di ritorno o perché nell'anno 2014 alcune attività non sono state realizzate.

Nelle pagine che seguono :

- nella sezione "*Sintesi delle informazioni fornite dal sistema*", sono riportati e descritti approfondimenti aggregati per area 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*;
- infine vengono riportati gli indicatori, raggruppati per aree, i loro valori, i metodi di calcolo ed alcune note di singolo commento.

Note metodologiche e terminologiche

Il Sistema di valutazione applicato in forma sperimentale nel 2005, e di seguito dal 2006 ad oggi, vuole consentire una valutazione oggettiva e affidabile, ottenuta raffrontando le attività effettivamente realizzate con quelle individuate in sede programmatica. Attraverso l'applicazione nelle varie annualità, inoltre, emerge il secondo obiettivo del sistema di valutazione, ovvero quello di evidenziare i trend dei vari periodi per individuare cambiamenti e sollecitare riflessioni di miglioramento con tutte le difficoltà che il benchmarking comporta tra anno ed anno.

Nel merito si richiama con gli opportuni adattamenti al contesto specifico, la definizione di Claudio Bezzi inserita nel "Glossario della ricerca valutativa - Versione 5.1.1. del 28 Maggio 2009": *la Valutazione Manageriale è un processo valutativo integrato alla gestione dell'intervento pubblico che mira all'indirizzo dei cambiamenti decisionali e dei comportamenti dei responsabili dei decisori e dei gestori degli interventi secondo gli approcci ispiratori del new public management.*

Analogamente si condivide la seguente affermazione di Mauro Palumbo in "Valutazione di processo e d'impatto: l'uso degli indicatori tra meccanismi ed effetti": *è bene che gli stessi decisori siano parte attiva nel governo del processo e i primi destinatari delle relative valutazioni, perché solo loro sono titolari ad assumere le decisioni relative alla prosecuzione o alla modificazione del processo attuativo. Solo loro sono cioè in grado di giudicare gli scostamenti tra programmato e realizzato in termini di "anomalie" da correggere o di doverosi adattamenti del programma ad una realtà in mutamento costante, adattamenti da approvare ed eventualmente generalizzare ad altre misure dello stesso programma o ad altre aree dello stesso intervento".*

Come negli anni precedenti, nella lettura dell'applicazione 2014 bisogna tener conto di alcune considerazioni:

- la programmazione 2014 tiene conto del sistema; esso è entrato a far parte del complesso di procedure di valutazione e monitoraggio, fra cui il sistema di Certificazione della qualità, il Bilancio Sociale e la rilevazione dati nazionale di CSVnet con il quale il Cesvot si confronta costantemente. L'obiettivo a cui si sta progressivamente arrivando è quello dell'adozione sistematica, in cui i programmi di attività del Cesvot vengono costruiti utilizzando anche il modello di valutazione partecipata come riferimento nella definizione degli obiettivi;
- la realizzazione e il monitoraggio di attività complesse spesso si protraggono per più di un anno solare, soprattutto nella dimensione dell'impatto, pertanto, una valutazione completa e affidabile deve necessariamente attendere la disponibilità dei dati derivanti dalle attività di rilevazione /monitoraggio e rendicontazione, che fanno slittare in avanti i tempi di presentazione del sistema interamente applicato;
- con il tempo e l'effettiva applicazione, il sistema ha portato alla ridefinizione di alcuni indicatori o del loro metodo di calcolo, nell'ottica di una sempre migliore funzionalità e affidabilità dei risultati;
- non va dimenticato 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; parimenti, è necessario ribadire che il puro dato numerico ottenuto deve essere sempre adeguatamente affiancato dal commento;
- la riclassificazione delle Aree di intervento secondo quanto previsto dal Modello unificato di rendicontazione nazionale, entrato a regime dal 2011 e reso obbligatorio dal 2014 (l'Accordo Nazionale del 23.06.2010), rimane un riferimento costante come alcuni indicatori ripresi dagli indicatori di premialità proposti in modo sperimentale nel 2011 e 2012 e però mai portati a regime.

Dal 2014 il Cesvot ha applicato Modello unificato di rendicontazione nazionale, indicato da CSVnet, questo ha previsto una diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati. Tale modifica ha comportato che gli indicatori riferiti alla spesa sostenuta siano notevolmente più bassi dell'anno precedente.

Per questo motivo di seguito si riportano infine alcune note terminologiche per una compiuta comprensione del contesto Cesvot:

Associazioni socie: possono diventare socie del Cesvot le associazioni di volontariato di rilevanza regionale singole o federate con presenza territoriale tramite proprie associate o articolazioni organizzative in almeno sei province toscane. La domanda per diventare socio viene presentata al Consiglio direttivo del Cesvot il quale esprime un parere e la sottopone all'Assemblea che risponde entro tre mesi dal ricevimento.

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.

Associazioni aventi diritto: in considerazione del fatto che si suppone che le associazioni aderenti costituiscono l'intero panorama delle associazioni di volontariato presenti in Toscana (e che in ogni caso è possibile aderire

gratuitamente se in possesso dei requisiti della Legge 266/91), le associazioni aventi diritto corrispondono alle aderenti.

Associazioni collaboranti: si intendono le associazioni che hanno avuto accesso o hanno fatto richiesta di accedere ad almeno un servizio, bando o progetto tra quelli attivati dal Cesvot e registrati nel data base del Centro.

Utenti potenziali dei servizi: sono le associazioni aderenti al Cesvot al 31/12 al netto dei soggetti che risultano aver cessato l'attività. Si tratta infatti di organizzazioni che non rientrano tra i destinatari potenziali dell'attività del Centro Servizi in quanto è stato verificato che in pratica non esistono più (anche se non formalmente sciolte e quindi mantenute nel database Cesvot).

Delegazioni territoriali: la struttura del Cesvot 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 e partecipare 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, Consiglio direttivo e Presidenza. All'interno del Consiglio direttivo del Cesvot è presente un rappresentante delle 11 Delegazioni territoriali.

Bando Percorsi d'Innovazione: si intende il bando pubblico per il finanziamento di progetti di intervento sociale delle associazioni di volontariato avviato fin dal 2003 in collaborazione con il Comitato di Gestione. Dal 2010 il bando viene elaborato in maniera congiunta dai rappresentanti di Cesvot, Coge Toscana, Consiglio regionale delle fondazioni bancarie della Toscana e del Forum del Terzo settore della Toscana.

Certificazione di Qualità: a partire da novembre del 2004 il Cesvot predispone e mantiene attivo un Sistema gestione qualità (Sgq) conforme alla norma Uni En Iso 9001:2008, al fine di acquisire strumenti idonei ad informare e, allo stesso tempo, a garantire adeguati livelli qualitativi dei servizi offerti sulla base delle analisi di rilevazione dei bisogni e della soddisfazione della propria utenza, nonché della valutazione complessiva dell'organizzazione. Le certificazioni rilasciate riguardano la "progettazione ed erogazione di attività di formazione continua e superiore finanziata e non, rivolta ad associazioni di volontariato, volontari, aspiranti volontari, disoccupati, inoccupati e occupati" e la "progettazione e realizzazione dei servizi editoriali per le pubblicazioni di Cesvot".

Il Cesvot dal 2015 dispone di un apposito Settore Gestione Strategica ed un Ufficio Amministrazione e Monitoraggio – per mezzo del quale predispone gli strumenti per la verifica, il miglioramento dei servizi e la comunicazione dei risultati. Tali strumenti sono: oltre al Sgq e al presente Sistema di valutazione partecipata, il Bilancio sociale, la Carta dei servizi, il monitoraggio annuale di CSVnet, il Pronto Amico, il Sistema di monitoraggio interno e relativi stati d'avanzamento.

L'attuale modello di indagine valutativa si sviluppa prevalentemente a livello delle **azioni** previste nel Piano settori di attività (annuale) e ne valuta la legittimità, le *performance* e, per alcune, l'impatto diretto.

La prospettiva d'analisi si colloca a livello di **ente gestore** del Centro di Servizio e definisce un modello fondato su 13 aree :

1. Rappresentanza del volontariato
2. Gestione economica e finanziaria
3. Caratteristiche organizzative e procedure
4. Individuazione dell'utenza
5. Risorse strutturali
6. Promozione del volontariato
7. Consulenza e assistenza
8. Formazione
9. Informazione e comunicazione
10. Ricerca e documentazione
11. Coordinamento tra Delegazioni
12. Animazione territoriale
13. Progettazione sociale

più una relativa alla legittimità dell'ente gestore (Requisiti formali).

Nella logica gestionale la sintesi delle informazioni fornite dall'analisi delle singole aree ha condotto alla costruzione di **5 profili**:

- Legittimità e trasparenza
- Partecipazione e *governance*
- Integrazione e sinergia territoriale
- Efficacia e innovazione
- Efficienza ed uso ottimale delle risorse

Sempre nella logica gestionale e dell'affermazione della cultura della valutazione i programmi di attività hanno iniziato a tener conto delle indagini relative alle azioni realizzate nelle annualità precedenti (rimodulazione delle azioni, interventi correttivi e di miglioramento); soprattutto, nella fase di pianificazione, sono stati determinati valori-obiettivo degli indicatori in modo da rendere più oggettiva possibile l'analisi degli scostamenti e delle performance.

Ulteriore elemento di innovazione e di diffusione dell'approccio valutativo è stata l'introduzione, in armonia con il sistema di Certificazione Qualità esistente, di processi e strumenti di rilevazione ad hoc presso gli utenti dei servizi finalizzati alla determinazione del livello di soddisfazione e soprattutto dell'impatto diretto delle azioni.

Sintesi delle informazioni fornite dal sistema

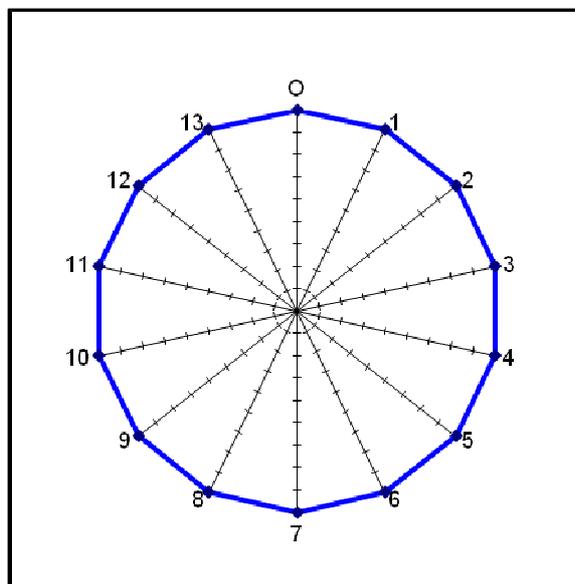
Di seguito vengono esposti, sintetizzati ed analizzati i dati forniti dal sistema degli indicatori, calcolati con il relativo peso, aggregati nelle due distinte tipologie della "legittimità" e del "risultato".

Profilo di legittimità

Gli indicatori di legittimità presentano la situazione per cui è possibile affermare che l'attività del Cescvot si è complessivamente sviluppata nel corso del 2014 nel rispetto dei parametri previsti dalla normativa, dallo Statuto e dal Regolamento, dal bando istitutivo e dalle prescrizioni del Comitato di Gestione.

Alla luce della documentazione acquisita ed analizzata, si rileva l'enunciazione 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.

A riguardo va inoltre osservato che nell'azione del Centro di Servizio si riscontrano strategie ed eventi orientati alla partecipazione ed alla creazione di reti territoriali e tematiche.



Aree	Valore ponderato	Peso	Valore	2014	2014	2012	2011	2010	2009
0	Requisiti formali	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1	Rappresentanza del volontariato	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2	Gestione economica e finanziaria	100%	100,00%	100,00%	100,00%	83,33%	83,33%	100,00%	100,00%
3	Caratteristiche organizzative e procedure	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
4	Individuazione dell'utenza	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5	Risorse strutturali	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
6	Promozione del volontariato	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
7	Consulenza e assistenza	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
8	Formazione	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
9	Informazione e comunicazione	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
10	Ricerca e documentazione	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
11	Coordinamento tra Delegazioni	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12	Animazione territoriale	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
13	Progettazione sociale	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

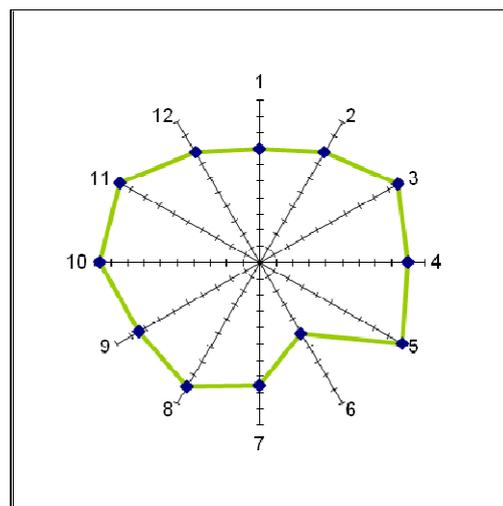
Profilo di risultato

Gli indicatori di risultato/performance propongono, nelle 12 aree relative ai servizi erogati dal Cesvot, i valori percentuali sul livello di raggiungimento delle attività descritte nel programma preventivo.

I cambiamenti annuali sono descritti nelle singole sezioni. Le motivazioni e gli eventi che hanno prodotto tali variazioni vengono sottoposti alla riflessione del Comitato di Gestione e del *management* del Cesvot.

Per quanto riguarda la diretta erogazione dei servizi si rinvia alle schede di dettaglio delle singole aree.

L'area 13 - progettazione sociale non è inserita nel profilo di risultato ma in quello di impatto.

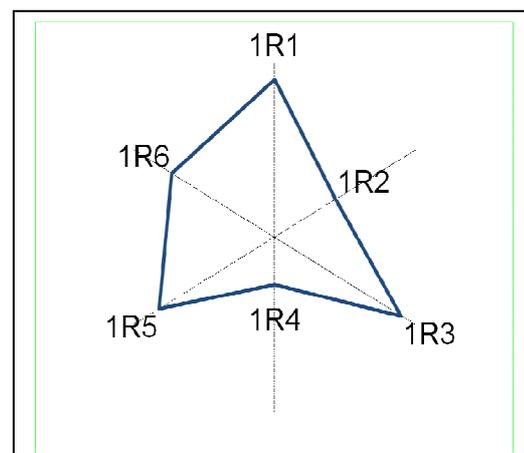


Aree	Valore ponderato	2014	2013	2012	2011	2010	2009
1	Rappresentanza del volontariato	69,83%	69,72%	64,54%	74,09%	30,96%	68,87%
2	Gestione economica e finanziaria	78,09%	78,75%	79,62%	81,80%	83,50%	91,43%
3	Caratteristiche organizzative e procedure	96,25%	100,00%	89,58%	89,58%	100,00%	95,26%
4	Individuazione dell'utenza	89,56%	90,36%	94,49%	79,75%	83,76%	83,76%
5	Risorse strutturali	100,00%	100,00%	98,73%	98,00%	99,10%	98,00%
6	Promozione del volontariato	79,60%	56,30%	60,05%	57,30%	59,67%	57,03%
7	Consulenza e assistenza	85,02%	76,03%	87,98%	87,00%	83,16%	91,47%
8	Formazione	82,50%	87,76%	89,56%	94,34%	95,20%	95,19%
9	Informazione e comunicazione	94,59%	82,84%	79,35%	90,47%	82,04%	92,09%
10	Ricerca e documentazione	89,05%	97,25%	98,00%	100,00%	92,85%	100,00%
11	Coordinamento tra Delegazioni	96,18%	97,61%	89,36%	93,63%	96,25%	98,36%
12	Animazione territoriale	78,24%	78,24%	79,35%	82,77%	58,94%	70,81%

L'analisi per singola area e i relativi indicatori vengono sviluppati di seguito.

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

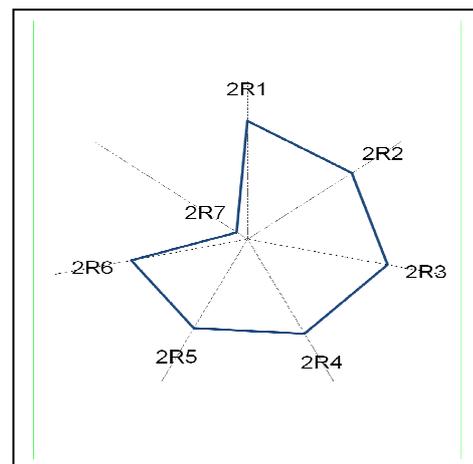
- la compagine sociale del Cesvot è costituita da associazioni che rappresentano la maggioranza delle associazioni a valenza regionale (secondo lo statuto sono le uniche che possono essere socie). Nel 2014 due nuove associazioni sono diventate socie del Cesvot allargando ulteriormente la base sociale e nessuna è uscita;
- le associazioni socie aggregano il 44% delle associazioni di volontariato aderenti al Cesvot. La percentuale risulta in linea con gli anni precedenti anche se con una lieve flessione;
- il numero di assemblee e consultazioni è in linea con la media del triennio di riferimento.
- la percentuale di partecipazione alle attività istituzionali e l'attività di coinvolgimento della base associativa nelle Delegazioni è in linea con il 2013.
- la presenza di associazioni iscritte a registro nella base è costante.



1R	Rappresentanza del volontariato: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
1R1	Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
1R2	% OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti	4,57	4,45	4,35	4,35	100,00%
1R3	Numero di assemblee e consultazioni della base sociale	6,89	9,00	9,00	10,00	90,00%
1R4	Percentuale dei presenti medi sul totale degli aventi diritto	4,73	2,70	2,70	2,70	100,00%
1R5	Attività di Coinvolgimento base associativa Delegazioni	5,00	8,18	8,18	8,18	100,00%
1R6	Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro	7,24	7,27	7,27	7,27	100,00%

In generale si riscontra una situazione in cui:

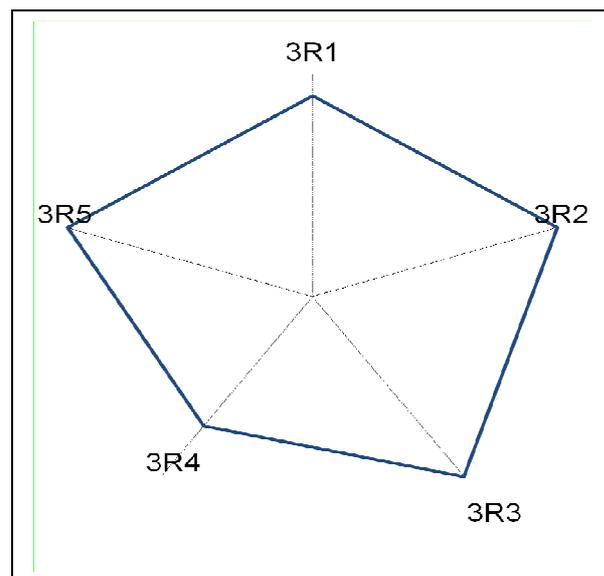
- l'impiego dei fondi a disposizione si mantiene sostanzialmente costante negli anni;
- diminuisce leggermente la rigidità della struttura. Gli oneri di supporto generale incidono per una quota di circa l'15% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro (11% nel 2012);
- a quanto detto sopra non corrisponde un equivalente calo delle spese per servizi che si mantengono sulla stessa percentuale rispetto all'anno precedente (costituiscono l'82% dei costi sostenuti dal Centro);
- anche gli oneri di supporto generale (16% del totale degli oneri sostenuti dal Centro) subiscono una variazione minima risultando di poco inferiori al 2013 ;
- i costi del personale del Centro non impegnato direttamente per servizi alle associazioni si mantengono in linea con gli anni precedenti (incidono meno del 10% sul totale oneri sostenuti); anche gli investimenti in acquisti di attrezzature e allestimento sedi si mantengono costanti (incidono per lo 0,16% sul totale degli oneri sostenuti dal Centro);
- l'indice 2R7 risulta con un valore minimo non perché non siano stati ottenuti finanziamenti aggiuntivi rispetto al fondo speciale per il volontariato, ma perché questi finanziamenti riguardano specifiche progettazioni per le quali sono stati sostenuti costi direttamente imputati al progetto e che non rientrano nell'attività ordinaria del Centro.



2R	Gestione economica e finanziaria: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
2R1	Scostamento tra dati preventivi e consuntivi	7,50	7,50	7,50	10,00	75,00%
2R2	Indice di rigidità della struttura	7,11	6,81	6,72	8,40	80,00%
2R3	Incidenza dell'attività istituzionale	7,37	7,35	7,23	8,03	90,00%
2R4	Incidenza degli oneri di supporto generale	6,77	6,69	6,62	8,28	80,00%
2R5	Incidenza del costo del personale di struttura	6,36	6,31	6,23	8,90	70,00%
2R6	Incidenza investimenti in beni strumentali e allestimento sedi	5,99	5,99	5,99	9,99	60,00%
2R7	Indicatore di mobilitazione	0,70	0,70	0,70	1,00	70,00%

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

- il funzionamento organizzativo è descritto e monitorato attraverso procedure codificate e vagliate dal sistema di certificazione qualità;
- tutti i servizi del Cesvot hanno delle procedure codificate e approvate dall'organo competente, aggiornate periodicamente e portate a conoscenza del personale che le applica e degli utenti;
- tutti i servizi del Cesvot sono inseriti in un sistema di monitoraggio che permette di avere informazioni quasi in tempo reale sui risultati in termini numerici delle attività realizzate;
- il Cesvot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale;
- il dato riguardante la realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale entro settembre dell'anno seguente ha rispettato il termine prescritto.



3R	Caratteristiche organizzative e procedure: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
3R1	Presenza di un organigramma formale	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
3R2	Presenza di documenti formali per la descrizione di procedure operative	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
3R3	Presenza di un sistema di monitoraggio dei risultati	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
3R4	Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti	9,00	9,00	7,20	8,00	90,00%
3R5	Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale	5,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

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

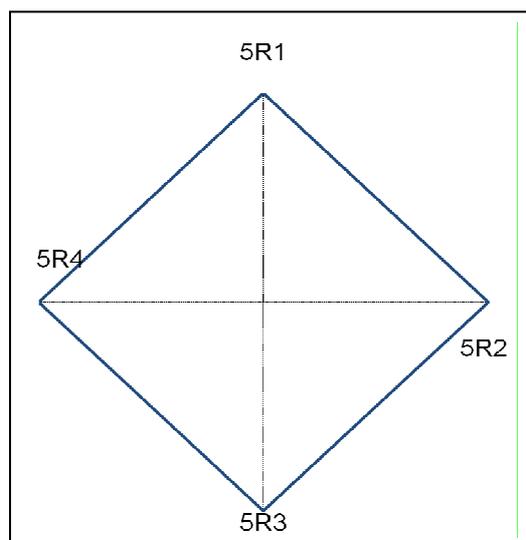
- il Centro di Servizio ha specifiche procedure per la creazione e l'aggiornamento di un archivio di utenti potenziali e per la verifica dei requisiti di accesso gratuito ai servizi;
- sono definiti strumenti e procedure per la verifica della soddisfazione di vari servizi;
- la rilevazione dei bisogni avviene tramite studi e ricerche specifiche;
- l'andamento dei nuovi aderenti negli ultimi anni è in diminuzione. Nel 2014 si è registrato un aumento delle nuove aderenti uguale al 2013 (36 associazioni);
- la percentuale degli "utenti" che nel corso del 2014 hanno utilizzato i servizi del Centro rispetto a quelli che possono essere gli "utenti potenziali" è leggermente migliorata mantenendosi comunque in linea con il 2013;
- l'indicatore 4R7 non raggiunge il valore massimo poiché la carta dei servizi viene redatta ogni 2 anni.



4R	Individuazione dell'utenza: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
4R1	Presenza di un database di utenti potenziali	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R2	Presenza di procedure per la verifica dei requisiti di accesso gratuito	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R3	Presenza di procedure per la verifica della soddisfazione	9,00	9,00	9,00	9,00	100,00%
4R4	Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni finalizzati al processo di programmazione	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R5	Evoluzione nuovi aderenti	10,00	6,11	5,53	6,14	90,00%
4R6	% utenti OdV sugli utenti potenziali OdV	8,20	8,24	8,27	8,27	100,00%
4R7	Presenza di una Carta Servizi completa e aggiornata	9,00	9,00	9,00	9,00	100,00%

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 e degli sportelli secondo le modalità definite nel programma;
- sviluppa un'attività di aggiornamento e qualificazione del personale; questa attività nel 2014 è stata svolta in conformità a quanto previsto nel programma iniziale.

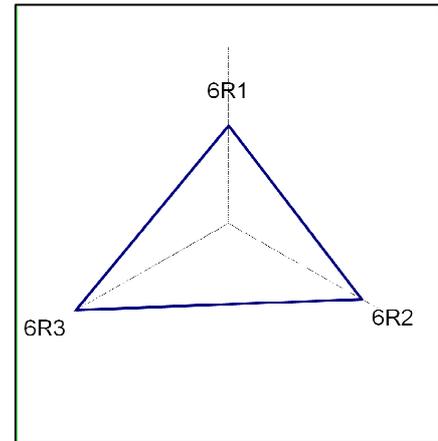


5R	Risorse strutturali: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
5R1	Procedure di selezione dei fornitori	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R2	Procedure di valutazione dei fornitori	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R3	Accessibilità delle sedi	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R4	Aggiornamento e qualificazione operatori	9,49	10,00	10,00	10,00	100,00%

L'area è stata introdotta dal 2013; i valori riferiti allo storico sono stati ricalcolati sulla base dei dati in possesso della struttura, in relazione alle dimensioni indagate.

Dall'analisi degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

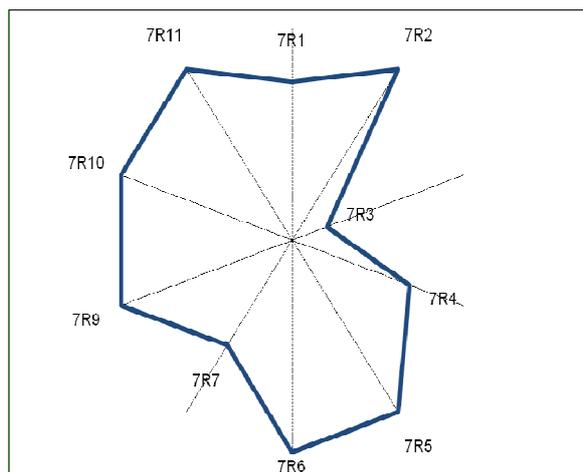
- rispetto al 2013 si ha una notevole flessione relativa agli obiettivi di spesa dovuta alla diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati
- anche se il costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato è diminuito costantemente nell'ultimo triennio, l'indicatore aumenta poiché riguarda la coerenza tra quanto preventivato e quanto realizzato.



6R	Promozione del volontariato: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
6R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,41	9,61	5,54	5,54	100,00%
6R2	Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale	6,90	7,48	8,56	8,56	100,00%
6R3	Promozione del volontariato tra i giovani	7,71	5,43	9,78	9,78	100,00%

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

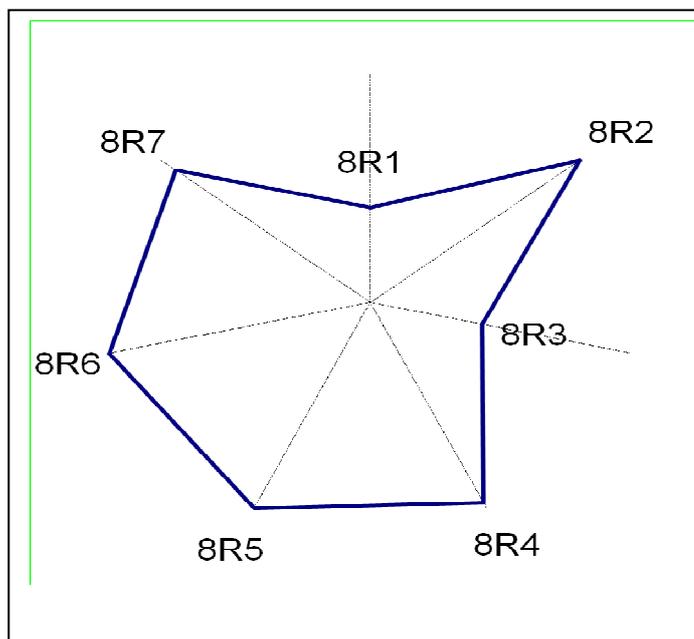
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa anche se in diminuzione rispetto al 2013;
- tutte le richieste di consulenza pervenute sono state soddisfatte;
- le associazioni di volontariato aderenti al Cescvot che hanno usufruito dei servizi di consulenza nel 2014 sono stati 658 che rappresentano circa il 20% degli utenti potenziali del Centro. Il dato è in miglioramento;
- la soddisfazione degli utenti che hanno risposto ai questionari si mantiene molto alta;
- esistono procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- il costo medio sostenuto per la prestazione di ciascun servizio di consulenza risulta inferiore rispetto al 2013;
- non è più presente l'indicatore 7R8 relativo al sostegno alla tenuta della contabilità poiché il servizio è stato interrotto a partire dal 2013;
- si mantiene costante la presenza del numero verde contattabile gratuitamente dagli utenti;
- l'andamento del servizio del Fondo di garanzia ha un miglioramento.



7R	Consulenza e assistenza: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
7R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	8,41	8,33	7,49	7,49	100,00%
7R2	Evasione delle richieste pervenute	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R3	Utenti su totale utenti potenziali	1,77	1,79	2,03	2,03	100,00%
7R4	Utenti soddisfatti su totale aventi diritto	6,80	6,81	6,83	9,76	70,00%
7R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R6	Numero di consulenze fornite	8,81	9,79	10,00	10,00	100,00%
7R7	Costo medio per consulenza	8,65	8,57	6,12	6,12	100,00%
7R9	Promozione delle capacità delle ODV	10,00	7,50	10,00	10,00	100,00%
7R10	Presenza del Numero verde	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R11	Fondo di garanzia	9,70	8,56	10,00	10,00	100,00%

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

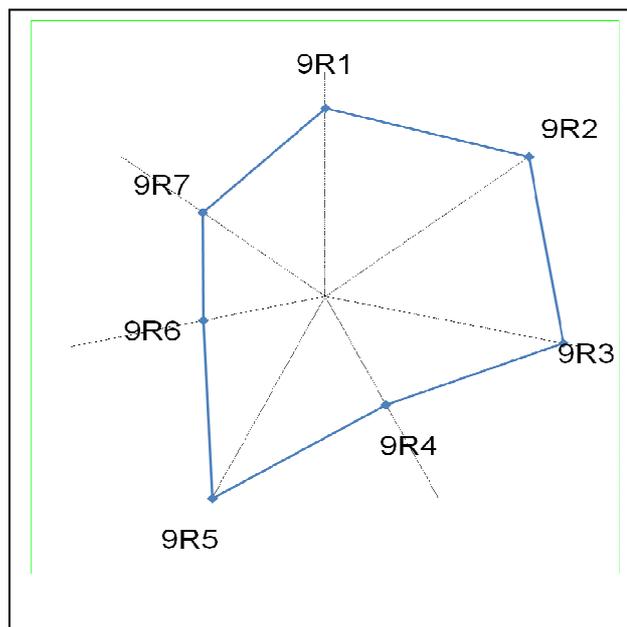
- si ha una diminuzione considerevole della spesa effettiva rispetto agli obiettivi dovuta alla diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati introdotta dal 2014 da CSVnet
- i corsi di formazione organizzati nel 2014 sono stati 100, dato superiore a quanto previsto nel programma (81). Si mantengono gli standard degli altri anni;
- è stato finanziato poco meno del 50% dei progetti presentati sul bando per la Formazione;
- la soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione si mantiene a livelli sempre molto alti;
- esistono e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- hanno partecipato ai corsi più corsisti rispetto a quanto previsto;
- il costo medio per partecipante alle attività di formazione è sceso rispetto agli anni precedenti.



8R	Formazione: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
8R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,08	9,08	4,16	4,16	100,00%
8R2	Risposta alle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R3	Progetti finanziati su totale richieste	5,20	5,02	4,53	4,53	100,00%
8R4	Allievi soddisfatti su totale utenti	9,88	9,72	9,75	9,75	100,00%
8R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R6	Partecipanti alle iniziative formative	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R7	Costo medio corsi di formazione diretta CSV	8,53	7,61	9,31	9,31	100,00%

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

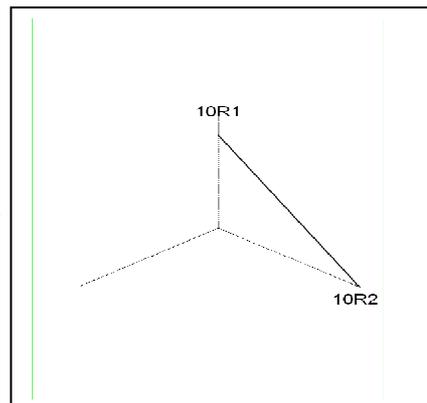
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- si mantiene la totale soddisfazione delle richieste pervenute dalle associazioni;
- è stabile la capacità di raggiungere gli utenti potenziali;
- il livello di soddisfazione degli utenti che hanno risposto ai questionari inviati con le pubblicazioni e disponibili sul sito subisce una leggera flessione, ma si tratta di numeri non significativi per la scarsità delle risposte ottenute;
- esistono e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- le visite quotidiane al sito internet hanno registrato una leggera flessione rispetto al 2013.
- Il dato sulla Newsletter non raggiunge il valore massimo poiché, nonostante la news fornisca informazioni sulle novità normative e sulle scadenze fiscali, non si prevedono comunicazioni specifiche sui servizi del Cesvot.



9R	Informazione e comunicazione: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
9R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	8,12	8,84	8,39	8,39	100,00%
9R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R3	Utenti serviti su utenti potenziali	7,45	9,40	9,36	9,36	100,00%
9R4	Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario	6,13	5,03	5,38	7,68	70,00%
9R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R6	Sito internet	4,46	5,23	4,79	4,79	100,00%
9R7	Realizzazione di una Newsletter	6,00	6,00	6,00	6,00	100,00%

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

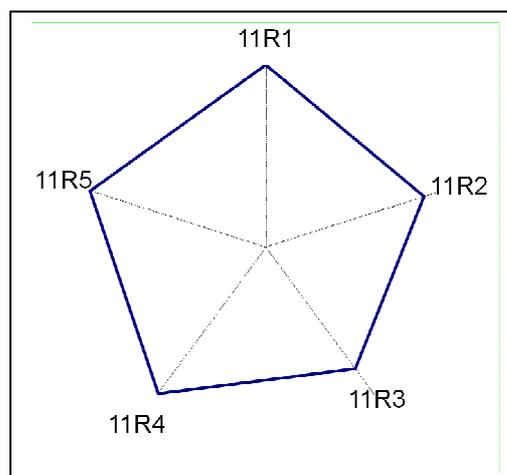
- si ha una diminuzione degli obiettivi di spesa;
- sono state effettivamente avviate e realizzate tutte le attività di ricerca previste (4). Dal 2014 alcune ricerche vengono pubblicate sul sito nella forma di Ebook e sono accessibili a tutti.



10R	Ricerca e documentazione: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
10R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,60	9,45	7,81	7,81	100,00%
10R2	Realizzazione delle attività	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

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

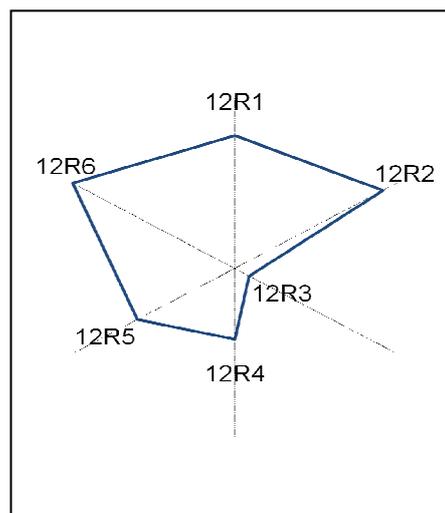
- esistono procedure formali di coordinamento della attività delle Delegazioni attraverso incontri periodici dei segretari;
- il numero di incontri di coordinamento ed il livello di partecipazione è stabile;
- si registra un leggero miglioramento dell'omogeneità della copertura territoriale che comunque risulta essere molto alta;
- l'organizzazione di eventi avviene in maniera omogenea su tutto il territorio regionale.



11R	Coordinamento tra Delegazioni: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
11R1	Presenza di procedure formali di coordinamento	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
11R2	Numero di incontri di coordinamento	5,63	9,00	9,00	10,00	90,00%
11R3	Partecipanti agli incontri di coordinamento	7,41	7,97	8,22	9,13	90,00%
11R4	Omogeneità della copertura territoriale	9,86	9,89	9,91	9,91	100,00%
11R5	Eventi organizzati direttamente dal Cescvot (convegni, incontri, presentazioni) - copertura territoriale	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

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

- si ha una diminuzione della spesa effettiva rispetto agli obiettivi;
- il Centro di Servizio mantiene costanti le azioni in rete con soggetti istituzionali che sono andate progressivamente aumentando negli anni;
- nel 2014 non sono stati attivati protocolli con Fondazioni bancarie;
- le collaborazioni con altri enti del Terzo settore sono diminuite rispetto al 2013;
- i protocolli stipulati con altri soggetti sono leggermente diminuiti;
- il numero delle reti attivate è costante.



12R	Animazione territoriale: Risultato	2012	2013	2014	Valore	Peso
12R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	6,33	9,69	7,80	7,80	100,00%
12R2	Azione in rete con interlocutori istituzionali	10,00	10,00	9,15	9,15	100,00%
12R3	Azione in rete con fondazioni bancarie	0,90	0,90	0,90	1,00	90,00%
12R4	Azione in rete con altri soggetti del Terzo settore	9,00	5,90	4,16	4,62	90,00%
12R5	Azione in rete con altri soggetti	9,00	8,10	6,00	6,67	90,00%
12R6	Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

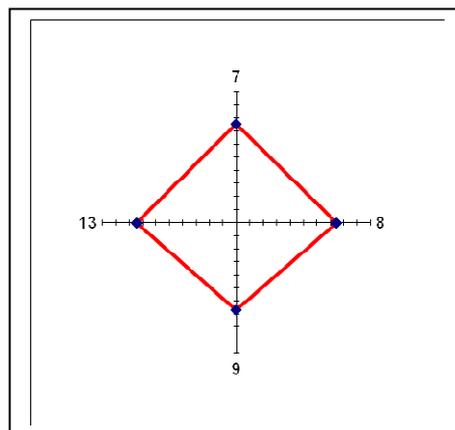
Profilo di impatto

La valutazione d'impatto rappresenta un terreno ancora Sperimentale; dopo l'avvio nel 2009, è stata applicata da alcuni servizi in maniera sistematica dal 2010.

Per l'attribuzione del valore agli indicatori si è attinto ad una pluralità di fonti :

- Sistema di monitoraggio esistente;
- Ricerche ad hoc sviluppate da soggetti esterni;
- Questionari originali predisposti e somministrati dalla struttura Cesvot.

Sono state prese in considerazione solo le aree dei servizi più significativi e dove era possibile disporre di dati relativi all'impatto. Nel caso della progettazione sociale si fa riferimento ad un'indagine ad hoc che è stata realizzata per la prima volta nel 2010 e successivamente ripetuta nel 2014.



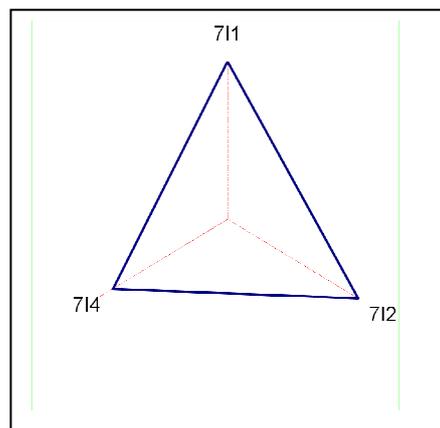
Aree	Valore ponderato	2014	2013	2012	2011	2010
7	Consulenza e assistenza	96,00%	76,03%	87,98%	90,53%	85,15%
8	Formazione	71,43%	75,00%	75,00%	75,00%	80,00%
9	Informazione e comunicazione	23,00%	67,00%	67,00%	67,00%	100,00%
13	Progettazione sociale	74,60%	74,60%			84,80%

Consulenza e assistenza

valore: 96,00

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

- la soddisfazione per il servizio del Numero ha il massimo valore;
- anche l'utilità per la risoluzione del problema, si mantiene su livelli positivi;
- si mantiene costante anche la ricaduta del servizio di accompagnamento alla realizzazione del bilancio sociale.



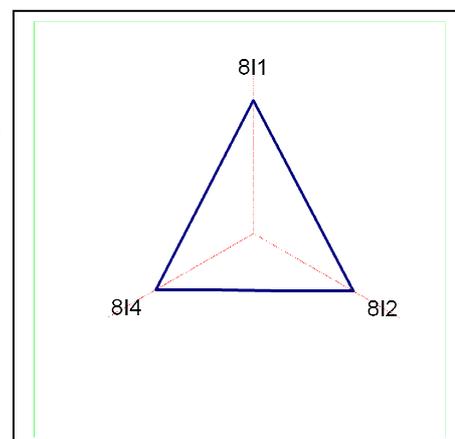
71	Consulenza e assistenza: Impatto	2010	2011	2012	2013	2014	Valore	Peso
711	Numero Verde: soddisfazione del servizio	8,92	8,62	9,39	9,41	10,00	10,00	100,00%
712	Numero Verde: risoluzione dei problemi	8,11	8,62	7,88	7,65	10,00	10,00	100,00%
714	Bilancio Sociale	9,64	8,97	9,58	8,75	8,80	8,80	100,00%

Formazione

valore: 71,43

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

- il 78,9% di coloro che hanno partecipato al corso progettisti ha presentato nuovi progetti, dato molto positivo ed in miglioramento rispetto agli anni precedenti;
- relativamente alla ricaduta organizzativa l'indicatore assume un valore leggermente inferiore all'anno precedente precedente;
- L'indice relativo alla tenuta delle reti è in leggera diminuzione.



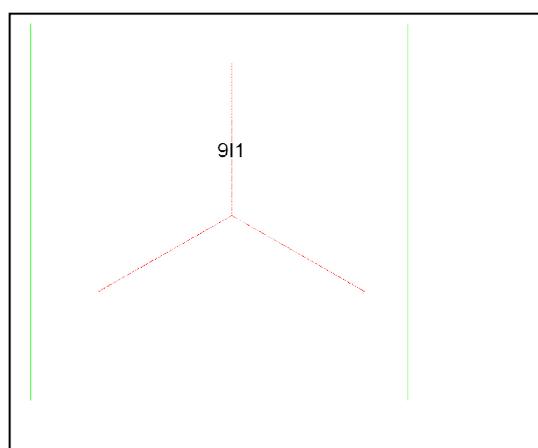
8I	Formazione: Impatto	2012	2013	2014	Max	Valore	Peso
8I1	Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti	6,19	5,71	7,89	10	7,89	100,00%
8I2	Ricaduta organizzativa	7,35	7,75	6,85	10	6,85	100,00%
8I4	Tenuta delle reti	7,97	7,13	6,69	10	6,69	100,00%

Informazione e comunicazione

valore: 23,00

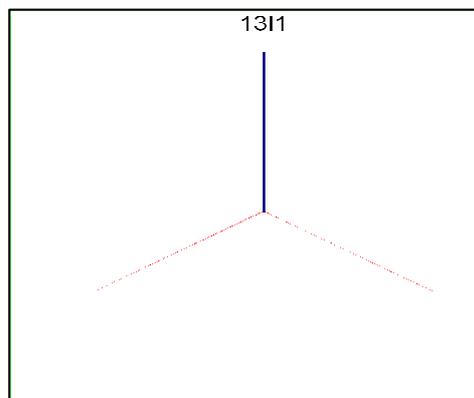
Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

Le pubblicazioni hanno valori di richiesta ulteriore rispetto al primo invio in media pari al 9%, valore che risulta inferiore rispetto al parametro di riferimento fissato nel 2010 (40%). Nel 2014 è stata modificata la modalità di invio dei Quaderni Passando a richiesta esplicita.



9I1	Informazione e comunicazione: Impatto	2012	2013	2014	Max	Valore	Peso
9I1	I Quaderni del Cesvot	10,00	5,30	2,30	10,00	2,30	100,00%

Nel 2014 è stato realizzato un percorso di valutazione di impatto su 81 progetti finanziati sul bando Percorsi di Innovazione 2007 e 2008. L'indice di sintesi dell'impatto risulta in linea con i valori del 2011.



	Progetti di intervento sociale: Impatto	2011	2012	2013	Valore	Peso
1311	Progetti di intervento sociale	7,15		7,46	7,46	100,00%

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".

Da questi indicatori si conferma la regolarità dell'azione del Cescvot in conformità a quanto previsto dalla normativa, dallo Statuto e dal Regolamento. Inoltre non si segnalano rilievi da parte del Comitato di Gestione o dell'Organo di controllo.

Dal punto di vista della presenza di associazioni di volontariato nella compagine sociale si segnala il mantenimento di quanto previsto Dm e dal bando istitutivo, sono definiti in maniera chiara i requisiti dei destinatari dei servizi. Le modalità di accesso ai servizi sono stabilite da procedure, bandi e regolamenti che sono resi pubblici in vario modo e sono quindi facilmente reperibili e consultabili.

La realizzazione delle attività viene svolta in conformità a quanto programmato (nel Progetto di intervento e nel Piano settori di attività) e approvato dal Comitato di Gestione.

Inoltre viene mantenuta la regolarità dei contratti sia relativi al personale che ai fornitori e l'accessibilità delle strutture.

- Gli indicatori 4.R.1 e 4.R.2 dai quali si ricava che per l'individuazione dei soggetti legittimati a usufruire dei servizi e delle attività prestate gratuitamente. Il Cescvot utilizza un data base costantemente aggiornato in tutte le sue parti (anagrafica, erogazione servizi, monitoraggio) 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 Verifica Utenti che ha il compito di controllare, per le associazioni non iscritte a Registro, l'esistenza e la permanenza dei requisiti richiesti dalla L. 266/91.

Questo continuo monitoraggio permette di evitare che i servizi siano erogati a non aventi diritto; inoltre, anche nel 2014, non si rilevano segnalazioni da parte di utenti per la mancata erogazione di servizi ad aventi diritto.

- L'indicatore 3.R.4 ci informa circa il coinvolgimento degli utenti o della struttura istituzionale nella valutazione dei servizi offerti dal Centro. Da questo punto di vista nel 2014 si registra un mantenimento degli strumenti posti in essere gli anni precedenti.

Il quadro complessivo è quello di un sistema che opera in condizioni di "garanzia" in cui è evidente l'impegno costante alla trasparenza delle procedure, alla rendicontazione delle attività svolte e al coinvolgimento degli utenti e della struttura istituzionale nella riflessione sui risultati raggiunti al fine di meglio progettare le iniziative future.

In questo quadro è comunque possibile un miglioramento nella direzione di una sempre più ampia applicazione a tutti i servizi del Cescvot dei sistemi di valutazione della soddisfazione e dei risultati raggiunti andando ad individuare maggiori spazi di partecipazione per le associazioni di volontariato e per gli altri *stakeholder*.

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 del territorio.

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

- Gli indicatori 1.R.1, 1.R.2 e 1.R.6 dai quali si evince che nel 2014 due nuove associazioni di volontariato sono diventate socie del Cesvot. diventano quindi sono 33 le organizzazioni di rilevanza regionale che partecipano alla gestione del Centro di Servizio. Queste rappresentano la maggioranza del panorama delle associazioni regionali che, a norma del vigente statuto, possono acquisire la qualifica di soci del Cesvot.
- L'indicatore 1.R.4 e 1.R.5 dai quali si evince che la % media ponderata dei presenti ai vari momenti di consultazione è di poco più alta rispetto al 2013 anche se si registra l'organizzazione Assemblee da parte di tutte le Delegazioni.
- L'indicatore 3.R.4, indica una leggera diminuzione delle modalità di coinvolgimento dei destinatari dei servizi o della struttura istituzionale in momenti di valutazione dei risultati conseguiti.
- L'indicatore 11.R.3, dal quale si ricava che la partecipazione dei segretari di Delegazione agli incontri di coordinamento, in aumento rispetto al 2013, si mantiene alta.

Dalla lettura combinata degli indicatori sopra riportati si evidenzia un complesso sistema di coinvolgimento delle associazioni, che mantiene momenti costanti di partecipazione sia a livello locale che regionale.

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.

Gli indicatori che possono essere utilizzati a tale scopo sono:

- Gli indicatori che vanno dal 12.R.2 al 12.R.5, i quali ci informano circa le "azioni in rete" attuate, tramite la stipula di appositi protocolli, con interlocutori istituzionali, fondazioni bancarie, Terzo settore e altri soggetti. Si conferma un alto livello di collaborazione con interlocutori istituzionali e con altri soggetti del territorio, mentre diminuiscono i rapporti con il Terzo settore e non attive relazioni formalizzate con le fondazioni bancarie.
- L'indicatore 11.R.4 fornisce indicazioni in merito alla "omogeneità della copertura territoriale" e alla conseguente capacità di coinvolgere in modo omogeneo le associazioni dei vari contesti territoriali (Delegazioni). L'indicatore registra una buona omogeneità di comportamento delle Delegazioni nel rapporto con le associazioni che operano a livello locale.
- L'indicatore 12.R.6 è stato introdotto nel 2011 in base a quanto previsto dalla sperimentale dal Sistema premiale nazionale non entrata poi a regime. Nei tre anni seguenti si evidenzia un miglioramento in quanto portato avanti dal Centro con un incremento costante del numero di reti attivate o mantenute.

Il quadro che si ricava è quello di una realtà integrata nel territorio di riferimento, che ha attivato collaborazioni stabili con i principali soggetti istituzionali (Regione, province, comuni) oltre che con altri soggetti di rilevanza regionale (Soprintendenza archivistica per la Toscana, Agenzia delle Entrate, Ufficio scolastico regionale) e con le tre Università della regione (Firenze, Pisa, Siena).

Nel 2014 si è avuto un diretto coinvolgimento dei rappresentanti delle Fondazioni bancarie nell'elaborazione del bando Percorsi di Innovazione e la valutazione dei progetti presentati dalle associazioni. In particolare la Commissione di valutazione è stata composta da rappresentanze delle Fondazioni, del Volontariato, del Comitato di Gestione e del Centro servizi.

Importante è la rilevazione delle 6 reti tematiche attivate che può dare un'idea sull'intervento di Cesvot in questo particolare ambito considerato ormai fondamentale per la promozione del volontariato. I temi delle reti regionali attive sono: il Dopo di noi, il Difensore civico, l' Agricoltura sociale, i Beni culturali, il Volontariato internazionale, l'Housing e cohousing sociale.

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 indicatori :

- indicatori 4.R.5 e 4.R.6 dai quali si ricava che la % degli utenti complessivi dei servizi nel 2014 è stata pari al 82% degli utenti potenziali in linea con gli anni precedenti. Le associazioni aderenti al Cesvot sono cresciute.
- Gli indicatori 7-8-9.R.4. inerenti la soddisfazione rilevata dagli utenti delle attività prese in considerazione dimostrano un alto livello di gradimento dei servizi.
- Gli indicatori 2-6-7-8-9-10 e 12 R.1 inerenti la misurazione dello scostamento tra spesa programmata e spesa realizzata in alcuni casi indicano scostamenti considerevoli in quanto nel 2014 è stata introdotta una diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati

Dalla lettura trasversale degli indicatori sopra riportati si ricava quindi che anche nel 2014 sono state sostanzialmente rispettate le previsioni e gli obiettivi fissati nel programma.

Va osservato che con il passare del tempo si perviene ad una sorta di "saturazione" della richiesta dei servizi da parte delle associazioni e che pertanto sarà necessario cogliere i segnali, anche marginali, dell'affiorare di nuovi e/o più articolati bisogni.

Va anche tenuto presente che i valori sono fortemente influenzati dalla riduzione delle somme disponibili per tutti i centri di servizio.

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:

- indicatori 2.R.3-4-5 relativi al rapporto tra le varie componenti di spesa e il totale degli oneri o dei proventi. Da questi indicatori si rileva che gli oneri di supporto generale incidono per circa il 16% mentre le spese per servizi sono circa l'82% dei costi sostenuti dal Cesvot.
- indicatori 6.R.2, 7.R.7, 8.R.7 che esprimono lo scostamento del costo medio delle attività/servizi delle aree prese in considerazione rispetto a quanto programmato. In generale lo scostamento è derivato da costi medi inferiori a quanto preventivato.

Il bilancio del 2014 è stato ridimensionato in quanto si sono ridotte le assegnazioni nazionali. Sono stati effettuati numerosi interventi di razionalizzazione delle spese di gestione, ma la diminuzione dei fondi ha inciso anche sui servizi resi, molti dei quali sono stati ridimensionati o eliminati.

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 previsto dallo statuto vigente dell'ente gestore.

Fonti: Libro soci integrato per ciascun socio dall'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

IND: 1

Commento: L'art. 3 dello statuto del Cesvot 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 Cesvot 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.

IND: 1

Commento: Il Cesvot 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.cesvot.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, rapporto dell'organo di garanzia (Collegio dei garanti).

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: Dalla documentazione e dalle relazioni agli atti del Co.Ge. 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, rapporto dell'organo di garanzia (Collegio dei garanti).

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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 della lettera di convocazione dell'Assemblea.

Valore ammesso : 0 – 1

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

IND: 1

Commento: 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.

IND: 1

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 Cesvot, 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 conformi 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

IND: 1

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

A seguito di una modifica intervenuta nel corso del 2014, tutte le 33 associazioni socie del Cescvot sono organizzazioni di volontariato.

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

IND: 1

Commento: tra le finalità del Centro rientrano 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.

A fine 2009 il Cescvot ha approvato un nuovo Statuto in cui sono state maggiormente esplicitate le procedure e le modalità di consultazione già presenti.

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.

Fonti: Libro soci aggiornato.

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.

Calcolo: $(n. \text{ nuovi soci OdV} - n. \text{ soci OdV usciti}) / (\text{obiettivo di crescita definito del programma}) \times 10$

IND: 10

N° nuovi soci OdV	2
N° soci OdV usciti	0

Commento: il Cescvot è costituito da 33 associazioni regionali che rappresentano la maggioranza delle associazioni a valenza regionale (che secondo lo Statuto sono le uniche che possono essere socie). Nel 2014, sono diventate socie del Cescvot 2 nuove associazioni (CSI Centro Sportivo Italiano Solidarietà Federazione Regionale Toscana e Movimento Shalom) per cui il valore attribuito all'indicatore è 10.

1.R.2

Percentuale OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti

L'indicatore intende fornire informazioni sulla partecipazione alle attività di governo del Cesvot da parte delle associazioni.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $(n. \text{ OdV locali aderenti al Cesvot facenti parte delle Federazioni Regionali socie} / \text{totale associazioni aderenti}) \times 10$

IND: 4,45

Associazioni componenti gli organi di governo 1.501
Associazioni aderenti 3.371

Commento:

Le 33 associazioni socie rappresentano anche le loro affiliate. Quindi per associazioni che compongono gli organi di governo si intendono le associazioni locali aderenti al Cesvot affiliate alle associazioni socie (come riportato nella tabella che segue). A queste si aggiungono le 33 associazioni socie.

Vengono prese in considerazione solo le associazioni aderenti al Cesvot, in quanto solo questo dato viene considerato affidabile, non disponendo di informazioni certe circa il totale dei soggetti affiliati a ciascuna associazione socia. Per diventare socio del Cesvot è infatti sufficiente che l'associazione sia presente in almeno sei province, ma non è necessario che le articolazioni organizzative abbiano autonomia giuridica; per tale motivo, in alcuni casi si registra la presenza di associazioni socie che non hanno alcun affiliata. I dati presenti negli schemi che seguono tengono invece conto solo delle affiliate nel caso in cui si tratti di associazioni di volontariato aderenti al Cesvot (e quindi con autonomia giuridica).

L'indice risulta in linea, ancorché appena inferiore, rispetto al 2014 (4,57). Confrontando i dati del 2014 si nota infatti che le associazioni componenti gli organi di governo sono quasi uguali al 2014 (1502), mentre sono aumentate le associazioni aderenti al Cesvot (che nel 2014 erano 3.335).

1.R.2 Percentuale OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti				
Sigla	Associazioni socie del Cesvot	Anno di adesione	Settore	Associazioni affiliate (aderenti al Cesvot)
ACLI	Acli Solidarietà – Ass. Cristiana Lavoratori Italiani Regionale Toscana	1997	Sociale	9
ADMO	Admo – Ass. Donatori Midollo Osseo Regionale Toscana	2009	Sanitario	6
AICS	Aics Solidarietà – Ass. Italiana Cultura e Sport Regionale Toscana	2003	Sociale	8
AIDO	Aido – Ass. Italiana Donatori Organi Regionale Toscana	1997	Sanitario	63
ANFFAS	ANFFAS Onlus Toscana - Ass. regionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali	2014	Socio - sanitario	2
ANPAS	Anpas – Ass. Nazionale Pubbliche Assistenze Comitato Regionale Toscano	1997	Sanitario	150

ANTEAS	Anteas – Ass. Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà Regionale Toscana	2002	Sociale	13
ARCAT	Arcat - Associazione Regionale dei Club degli Alcolisti in Trattamento della Toscana	2010	Sociale	25
ARCI	Arci Solidarietà – Ass. Ricreativa e Culturale Italiana Regionale Toscana	1997	Sociale	37
Banco alimentare	Ass. Banco Alimentare della Toscana	2009	Sociale	2
Famiglia e famiglia	Ass. Famiglia & Famiglia	2009	Sociale	1
AUSER	Auser Volontariato – Ass. per l'Autogestione dei Servizi e la solidarietà Regionale Toscana	1997	Sociale	163
AVIS	Avis – Ass. Volontari Italiani del Sangue Regionale Toscana	1997	Sanitario	178
AVO	Avo – Ass. Volontari Ospedalieri Regionale Toscana	1997	Sanitario	29
CAVAT	Cavat – Coordinamento Associazioni Volontariato Aids Toscano	2002	Socio - sanitario	4
CEART	Ceart - Coordinamento Enti Ausiliari Regione Toscana	1998	Socio - sanitario	8
CSI	CSI Centro Sportivo Italiano Solidarietà Federazione Regionale Toscana	2014	Sociale	1
CIF	Cif - Centro Italiano Femminile Regione Toscana	1998	Sociale	16
MFD	Cittadinanzattiva Toscana Onlus - ex Movimento Federativo Democratico	2002	Tutela e promozione dei diritti	2
CNV	Cnv - Centro Nazionale per il	1997	Culturale	63

	Volontariato			
GAI	Comitato Regionale Toscano Gruppi Archeologici d'Italia	2002	Culturale	6
MISERICORDIE	Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia	1997	Sanitario	279
FRATRES	Consociazione Nazionale Donatori di Sangue Fratres	1997	Sociale	286
AUTO AIUTO	Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto	1997	Socio - sanitario	11
Coord. Toscano per la Salute Mentale	Coordinamento Toscano delle Associazioni per la Salute Mentale	2011	Socio - sanitario	20
Movimento per la vita	Federazione Regionale Toscana dei Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita	2002	Sociale	7
Beni culturali	Federazione Toscana Volontari Beni Culturali	1998	Culturale	5
FIR CB SER	Fir Cb Ser – Federazione Italiana Ricetrasmisioni Citizen's Band Servizio Emergenza Radio Regionale Toscana	1998	Protezione civile	26
LEGAMBIENTE	Legambiente Volontariato Toscana	2010	Ambientale	18
Movimento Shalom	Movimento Shalom	2014	Sociale	0
UISP	Uisp Solidarietà - Unione Italiana Sport Per Tutti - Federazione Regionale Toscana	1998	Sociale	21
VAB	Vab - Vigilanza Antincendi Boschivi Regione Toscana	2009	Protezione civile	2
VOL.TO.NET	Vol.To.Net rete volontariato Toscana	2014	Culturale	7
N. Associazioni socie	33	Tot. Ass. che partecipano al governo del Cesvot	1501	1468

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.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

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

Calcolo: (numero assemblee e consultazioni / media triennio) x 10.

IND: 10,00

Numero assemblee e consultazioni	176
Media triennio 2012-2014	174

Commento: nell'indicatore vengono messi a raffronto il numero delle consultazioni dell'anno con la media del triennio (2012-2014). 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”.

Il numero totale delle consultazioni nel 2014 è diminuito in modo consistente: in particolare sono diminuite le Commissioni Progetti Delegazionali (Cpd) da 44 a 31 e le riunioni dell'Ufficio di presidenza (da 23 a 15). Sono riprese le Commissioni Percorsi di Innovazione e le Commissioni Sviluppo e promozione.

Non essendo state svolte per 2 anni consecutivi sono stati tolti dalla tabella le Commissioni tutoring, le Commissioni personale, il Comitato Scientifico.

Per il dettaglio degli incontri si veda la successiva tabella.

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.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 2,7

Somma presenti alle assemblee e consultazioni	1.475
Somma aventi diritto di ciascun incontro	5.563

Commento: Il calcolo dell'indice è stato affinato tenendo conto che nel corso dell'anno sono state registrate dimissioni e integrazioni di consiglieri nei Consigli direttivi di Delegazione. Il numero del totale aventi diritto riportato è quindi la media annuale. Inoltre nelle Delegazioni territoriali il numero degli aventi diritto agli organi (Assemblea, Direttivo ecc.) sono diversi da una Delegazione all'altra. Per ricavare il dato totale dunque sono stati sommati gli aventi diritto di ciascun incontro.

I dati qui esposti non riguardano la partecipazione delle sole associazioni socie, ma dell'intero panorama delle associazioni di volontariato del territorio che comunque vengono coinvolte nei processi decisionali del Ccsvot.

Il valore dell'indicatore è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente (2,34).

1.R.3 Numero assemblee e consultazioni della base sociale						
1.R.4 Percentuale presenti medi sul totale aventi diritto						
	Incontri	N. totale partecipanti	Somma aventi diritto di ciascun incontro	Aventi diritto di ciascun organo	Media partecipanti per incontro	% partecipanti
Assemblea di Delegazione	11	280	3359	3359	25	8%
Direttivo di Delegazione	56	574	1064	211	10	54%
Uffici di Presidenza di Delegazione	27	71	82	22	3	87%
Commissioni Progetti Delegazionali	31	170	222	76	5	77%

(Cpd)						
Altra commissione	1	7	7	7	7	100%
Commissione Idd	3	13	13	4	4	100%
Assemblea Regionale	3	65	126	42	22	52%
Direttivo Regionale	9	96	135	15	11	71%
Uffici di Presidenza Regionale	15	75	75	5	5	100%
Commissioni Percorsi di Innovazione	5	34	40	8	7	85%
Commissioni Progetti Regionali (Cpr)	0	0	0	0	0	0
Commissioni Revisione Utenti	3	11	15	5	4	73%
Commissioni Sviluppo e promozione	3	18	18	6	6	100%
Collegio Sindaci Revisori	4	12	12	3	3	100%
Collegio dei Garanti	1	3	3	3	3	100%
Stati Generali	1	22	259	259	22	8%
Coordinamento dei Presidenti	3	24	33	11	8	73%
2014	176	1475	5463	4036		
2014	194					
2012	151					
Media 2012-2014	174					

1.R.5

Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni

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

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: [numero Delegazioni che hanno organizzato assemblee / numero Delegazioni che hanno organizzato minimo 5 direttivi] * 10

IND: 8,18

Delegazioni che hanno organizzato Assemblee	11
Delegazioni che hanno organizzato minimo 5 Direttivi	7

Commento: L'indicatore, prende in esame l'attività istituzionale delle Delegazioni, ponendo come soglia minima l'organizzazione di almeno un'Assemblea e almeno 5 incontri del Consiglio direttivo per sede. Il valore registrato per il 2014 è uguale al 2014.

1.R.5 Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni				
	N. Assemblee	Indicatore Assemblee	N. Direttivi	Indicatore Direttivi
Arezzo	1	1	4	0
Empoli	1	1	5	1
Firenze	1	1	6	1
Grosseto	1	1	6	1
Livorno	1	1	5	1
Lucca	1	1	3	0
Massa Carrara	1	1	7	1
Pisa	1	1	4	0
Pistoia	1	1	5	1
Prato	1	1	8	1
Siena	1	1	3	0
Totale	11	11	56	7

1.R.6

Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro

L'indicatore intende fornire informazioni sul coinvolgimento delle Odv iscritte al Registro regionale del volontariato all'attività di governo del Centro servizi.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $[(\sum \text{associazioni socie iscritte a registro}) / (\sum \text{associazioni socie})] * 10$

Associazioni socie iscritte a registro	24
Associazioni socie	33

IND: 7,27

Commento: L'indicatore fa riferimento all'area relativa a l'ampio coinvolgimento delle OdV presenti nel territorio di riferimento del Csv attraverso l'estensione della base associativa e la partecipazione non formale ai processi decisionali del Csv e prende in esame il peso delle associazioni iscritte al Registro regionale del volontariato nel governo del Cesvot. Si prendono in considerazione le associazioni socie del Cesvot (e non tutte le aderenti). L'indicatore è uguale al 2013 in quanto un'associazione è iscritta al registro regionale e l'altra non vi risulta.

2) Area della gestione economica e finanziaria

Gli indicatori di questa area servono a sviluppare un'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 Cescvot in data 24.04.2015.

Legittimità

2.L.1

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

L'indicatore intende segnalare l'adeguatezza della struttura e dei contenuti del bilancio di esercizio.

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; il possesso del requisito è legato all'aderenza dei documenti di rappresentazione del bilancio a quanto previsto dal Modello unificato di rendicontazione dei Csv.

IND: 1

Commento: L'indicatore esamina l'aderenza e la completezza della documentazione del Centro servizi rispetto alle modalità di rappresentazione della situazione economica e finanziaria prevista dal modello unificato di rendicontazione dei Csv. Dall'esame della documentazione agli atti è possibile affermare che il Centro si attiene a quanto stabilito e al modello unificato di rendicontazione dei Csv. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

2.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, 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.

IND: 1

Commento: l'approvazione dei rendiconti è disciplinata dallo statuto del Cescvot. Si conferma la regolarità e la conformità dei rendiconti ai regolamenti e ai programmi finanziati. Dall'esame della documentazione agli atti risulta che il Comitato di gestione ha deliberato in merito al bilancio non formulando rilievi sulla conformità dello stesso ai regolamenti e ai programmi finanziati.

Il valore dell'indicatore è quindi pari a 1.

2.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.

IND: 1

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.

2.L.4

Pubblicità del bilancio di esercizio

L'indicatore intende segnalare la pubblicazione sul sito internet entro il 15 luglio successivo all'anno di riferimento per stato patrimoniale, rendiconto gestionale, prospetto di sintesi, nota integrativa, relazione dell'organo di controllo, verbale di approvazione dell'Assemblea.

L'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010

Nel 2014 il bilancio consuntivo è stato inserito nel Bilancio Sociale alla voce Bilancio cap. 2 dove viene riportato lo stato Patrimoniale il conto Economico i Costi i Proventi e le somme da riassegnare; è stato inoltre pubblicato sul sito di CSVnet. Il valore attribuito è 1.

Risultato

2.R.1

Scostamento tra dati preventivi e consuntivi

L'indicatore fornisce indicazioni sulla capacità complessiva di spesa del Csv in relazione al programma.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $10 - (ASS \text{ (Consuntivo-Preventivo)} / \text{Preventivo}) \times 10$.

IND: 10,00

Consuntivo	€	2.222.473,41
Preventivo	€	2.222.473,41

Commento: a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione dei Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio preventivo e consuntivo 2014 - riga 1).

L'indicatore valuta lo scostamento di quanto effettivamente utilizzato rispetto al quanto preventivato.

Il valore dell'indicatore è pari a 10, cosa che indica una totale coincidenza tra ciò che è stato programmato rispetto a ciò che è stato realizzato.

2.R.2

Indice di rigidità della struttura

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento della struttura del Csv.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10 ; attribuire 10 anche quando > 9.0.

Calcolo: $[(\text{attribuzione su programmazione annuale per servizi} - \text{oneri di supporto generale}) / \text{attribuzione su programmazione annuale per servizi}] \times 10$

IND: 8,40

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	729.329,2
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	455.0724,45

Commento: a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione dei Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2014 - riga 7 / la somma delle righe 1.b.1, 2, 5.a, 6).

L'indicatore evidenzia la quota di attribuzione sulla programmazione annuale della struttura che non è impiegata nelle spese di supporto generale (al netto degli ammortamenti). Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli oneri di supporto generale incidono per circa l'15% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro (percentuale più alta rispetto al 2012 in cui era pari all'11%). L'indicatore è pari a 8,40, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (8,51).

2.R.3

Incidenza dell'attività istituzionale

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse investite nella attività istituzionale del Csv.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $(\text{totale oneri di missione (al netto degli ammortamenti)} / \text{totale oneri (al netto degli ammortamenti)}) \times 10$

IND: 8,03

Totale oneri di missione (al netto degli ammortamenti)	€	3405078,71
Totale oneri (al netto degli ammortamenti)	€	4239609,3

Commento: a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione dei Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2014, "Totale Missione" / "Totale oneri al netto degli ammortamenti"). L'indicatore mette a confronto le spese sostenute per servizi istituzionali rispetto al totale oneri (al netto degli ammortamenti). Calcolando il rapporto in percentuale si nota che le spese per servizi hanno una lieve diminuzione percentuale dell'anno precedente (da 82% del 2014 a l'80% del 2014) dei costi sostenuti dal Centro. Rispetto all'anno precedente si nota che le spese per i servizi in percentuale sono diminuite rispetto all'anno precedente poiché le entrate complessive sono diminuite. E' stata inoltre avviata una procedura di esubero rivolta al personale dipendente.

2.R.4

Incidenza degli oneri di supporto generale

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli oneri di supporto generale, al netto degli ammortamenti e fa riferimento alla quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10 ;

Calcolo: $[(\text{totali oneri al netto degli ammortamenti} - \text{oneri di supporto generale al netto degli ammortamenti}) / \text{totali oneri al netto degli ammortamenti}] \times 10$

IND: 8,28

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	729.329,2
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	4.239.609,3

Commento: l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2014, riga 7 / "Totale oneri al netto degli ammortamenti") e valuta l'effettiva incidenza degli oneri di supporto generale sul totale degli oneri sostenuti dal Centro al netto degli ammortamenti.

Calcolando il rapporto in percentuale si nota che l'incidenza degli oneri di supporto generale aumenta di poco rispetto all'anno precedente ed incide per circa il 17,2% rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro (nel 2014 era il 16%). Il valore dell'indicatore è pari a **8,28**, leggermente in calo rispetto al 2014 (8,36) .

2.R.5

Incidenza del costo del personale della struttura

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

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $[(\text{Totale oneri al netto degli ammortamenti} - \text{Oneri afferenti il personale della struttura generale} / \text{Totale oneri al netto degli ammortamenti})] \times 10$

IND: 8,90

Oneri personale	€	465.790,67
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	4.239.609,3

Commento: l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2014, "Oneri per il personale" relativi ad attività di supporto generale / "Totale oneri al netto degli ammortamenti"). L'indicatore esamina il rapporto tra gli oneri del personale di supporto generale e gli oneri totali della gestione.

Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli oneri per il personale relativo alle attività di supporto generale (ovvero non impiegato direttamente nell'erogazione dei servizi) incidono circa il 11% rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro (nel 2014 era il 10%). Il valore dell'indicatore è pari a **8,90** e rappresenta la quota di oneri non correlati alle risorse umane; il dato è leggermente inferiore rispetto all'anno precedente (9,01).

2.R.6

Incidenza investimenti in beni strumentali e allestimenti sedi

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli investimenti in beni strumentali e allestimenti sedi.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $[(\text{Totale attribuzione su programmazione annuale per servizi} - \text{Oneri per l'acquisto di beni in conto capitale}) / \text{Totale attribuzione su programmazione annuale per servizi}] \times 10$

IND: 9,99

Oneri per investimenti	€	3.201,39
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	4.550.724,45

Commento: l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2014, somma delle righe 9 e 19 / somma delle righe 1.b.1, 2, 5.a e 6) e mette a confronto gli oneri per investimenti sia per acquisto attrezzature che per allestimenti delle sedi Cesvot (regionale e Delegazioni) con il totale dell'attribuzione per la programmazione annuale per servizi. Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli investimenti per acquisti attrezzature e allestimenti sedi incidono per lo 0,07% sul totale oneri sostenuti dal Centro, nel 2014 erano 0,16%. Il valore dell'indicatore è pari a **9,99**. L'indicatore è sostanzialmente invariato rispetto ai 2 anni precedenti, poiché si registra una diminuzione proporzionale del numeratore e del denominatore del rapporto.

2.R.7

Indicatore di mobilitazione

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse acquisite da fonti diverse dal Fondo Speciale e investite in attività tipica, legata ai compiti istituzionali del Csv.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Cs

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: (Proventi acquisiti da fonti diverse dal fondo speciale destinati all'attività di Csv/valore previsto dal programma) x 10

IND: 1

<i>Proventi acquisiti da fonti diverse dal fondo speciale destinati all'attività di Csv</i>	€ 0
<i>Proventi acquisiti da fonti diverse dal fondo speciale destinati all'attività di Csv previsti</i>	€ 0

Commento: l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio preventivo e consuntivo 2014 - riga 6).

Nel prospetto di sintesi della rendicontazione relativa al 2014 il totale della suddetta riga è pari a zero, non perché non siano stati acquisiti nell'anno proventi da fonti diverse dal Fondo speciale, ma perché queste non sono state destinate ad attività tipica del Csv.

I finanziamenti ottenuti nel corso dell'anno riguardano specifiche progettazioni per le quali sono stati sostenuti costi direttamente imputati al progetto e che non rientrano nell'attività ordinaria del Centro.

Il valore dell'indicatore è quindi minimo (**1**).

PROVENTI		preventivo 2014	consuntivo 2014
1) Attribuzione su programmazione annuale	+	€ 2.222.473,41	€ 2.222.473,41
1.a.1) <i>incassati</i>		€ -	€ 1.761.578,73
1.a.2) <i>da incassare</i>		€ -	€ 460.894,68
1.b.1) <i>per servizi</i>		€ 2.222.473,41	€ 2.222.473,41
1.b.2) <i>per progettazione sociale (ex accordo 23.06.2010)</i>			
1.b.3) <i>per progettazione sociale (ex progetto Sud)</i>		€ -	€ -
2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi	+	€ -	€ -
3) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	€ 82.000,00	€ 82.000,00
4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	+	€ 1.842.206,70	€ 1.842.206,70
5) RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti	+	€ 2.062.626,59	€ 2.328.251,04
5.a) <i>Per servizi</i>		€ -	€ 2.328.251,04
5.b) <i>Per progettazione sociale</i>		€ -	€ -
6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV	+	€ -	€ -
TOTALE PROVENTI		€ 6.209.306,70	€ 6.474.931,15
ONERI			
ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI			
7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)	+	806.535,91	729.329,20
7.a) <i>Oneri per adesione a coordinamento/i regionale e nazionale</i>		45.000,00	21.399,26
8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	+	20.000,00	20.000,00
9) Acquisti beni in C/Capitale	+	5.000,00	3.201,39
TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATR. E STRAORD.		831.535,91	752.530,59
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		476.399,50	465.790,67
MISSIONE			
10) Promozione del volontariato	+	341.929,55	189.482,51
11) Consulenza e assistenza	+	272.161,62	203.835,23
12) Formazione	+	757.639,49	315.154,54
13) Informazione e comunicazione	+	605.479,61	508.088,27
14) Ricerca e documentazione	+	377.099,05	294.435,87
15) Progettazione sociale	+	1.592.502,97	662.790,22
15.a) <i>Servizi</i>		217.502,97	169.683,07
15.b) <i>Bandi</i>		1.375.000,00	493.107,16
16) Animazione territoriale	+	474.489,16	370.147,60
17) Supporto logistico	+	45.519,34	34.609,06
18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	+	823.950,00	826.535,41
19) Acquisti beni in C/Capitale	+	5.000,00	
TOTALE MISSIONE		5.295.770,79	3.405.078,71
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		1.272.767,71	1.284.252,48
20) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	82.000,00	82.000,00
TOTALE ONERI (al netto degli ammortamenti)		6.209.306,70	4.239.609,30
21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni	+		1.700.923,91
22) RESIDUI - Risorse non vincolate	+		534.397,94
di cui derivanti da economie			534.397,94
di cui quota dell'anno destinata a fondo rischi			
di cui Debiti V/fondo speciale per il volontariato			
TOTALE A PAREGGIO		6.209.306,70	6.474.931,15
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE			
Saldo del Fondo rischi al 31/12:		7.903.697,83	7.903.697,83
Saldo del conto debiti V/fondo speciale al 31/12:			

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.

IND: 1

Commento: A seguito dell'analisi dei documenti relativi al Piano settori di attività 2014 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, alle linee guida del Coge e all'analisi dei bisogni

L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto allo Statuto, alle linee guida del Coge e alle rilevazione dei bisogni ed è stato ampliato a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 5).

Fonti: programma, report e consuntivo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: L'indicatore fa riferimento all'ascolto dei bisogni delle OdV e più in generale della comunità territoriale di riferimento quale fondamento del processo di programmazione del Csv. A questo proposito si ritiene che sia necessario prendere in esame eventuali segnalazioni di non conformità della programmazione rispetto a quanto è rilevabile da Statuto, indicato dal Coge nelle linee guida o emerso dalle analisi dei bisogni.

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 sia con quanto stabilito nello Statuto, sia con quanto indicato dal Co.Ge. nelle linee guida annuali, sia con l'analisi dei bisogni.

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.

IND: 1

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**.

3.R.1

Presenza di un organigramma formale

L'indicatore intende fornire informazioni circa la struttura organizzativa formale del Csv.

Fonti: Manuale Qualità, Mansionario.

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.

IND: 10

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. L'organigramma e il Mansionario descrivono l'intera struttura del Cesvot e le mansioni svolte dai lavoratori indicando i nominativi assegnati a ciascun incarico. L'organigramma funzionale e nominale è stato revisionato e approvato dagli organi competenti in data 20.02.14.

Sono quindi soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo 10. Peraltro questi requisiti sono verificati annualmente durante gli audit esterni per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2008.

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.

Fonti: Manuale Qualità e procedure Sgq, procedure e regolamenti interni.

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. Il valore è calcolato attribuendo 2 punti per ogni casistica rispettata.

IND: 10

Commento: i servizi del Cesvot hanno delle procedure codificate e approvate dall'organo competente, aggiornate periodicamente e portate a conoscenza del personale che le applica e degli utenti. Alcune delle attività del Cesvot sono sottoposte a certificazione di qualità (progettazione ed erogazione di attività di formazione continua e superiore finanziata e non; progettazione e realizzazione dei servizi editoriali).

Sono quindi soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo 10.

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.

Fonti: Manuale Qualità, procedure PRO-NCR, PRO-REQ, PRO-AI, altre procedure, relazioni periodiche Delegazioni.

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.

IND: 10

Commento: esistono delle procedure formalizzate, approvate dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e degli utenti, che descrivono 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 mentre sono sottoposte a certificazione di qualità la progettazione ed erogazione di attività di formazione continua e superiore finanziata e la progettazione e realizzazione dei servizi editoriali. Tutti i dati relativi ai servizi del Cesvot vengono inseriti in un'area intranet che permette di avere informazioni quasi in tempo reale sui risultati in termini numerici delle attività realizzate. Formalmente le procedure per il monitoraggio sono descritte nel Manuale Qualità, nelle procedure Pro-Ncr, Pro-Req, Pro-Ai, nelle procedure non sottoposte a sorveglianza della Qualità.

Le procedure e i relativi moduli sono aggiornati periodicamente per renderli sempre più rispondenti alle esigenze del servizio e resi disponibili a tutti gli operatori.

Sono pertanto soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo 10.

I requisiti per il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità sono verificati annualmente durante la visita ispettiva di un ente esterno accreditato per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma Iso 9001:2008.

3.R.4

Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti

L'indicatore intende fornire informazioni circa il coinvolgimento nelle procedure di valutazione del Csv.

Fonti: Piano settori attività, Bilancio sociale, indagini e ricerche specifiche.

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.

IND: 8

Commento: il Cesvot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale. In particolare per quanto riguarda le attività di formazione viene realizzato annualmente un percorso partecipato di verifica dei risultati raggiunti e di redazione del nuovo bando (Az. "Bando per i progetti di formazione per il 2014. La valutazione dell'impatto dei progetti di Percorsi di Innovazione ha visto la costruzione degli indicatori in maniera partecipata con le associazioni beneficiarie. Dal 2010 il modello viene applicato a tutti i progetti finanziati. Anche per il progetto "Scuola e Volontariato" sono previsti momenti condivisi di valutazione delle attività nel loro complesso con i segretari e i presidenti di Delegazione.

I risultati raggiunti vengono esposti periodicamente alla Presidenza e discussi in incontri congiunti con l'Ufficio di Direzione. Gli Stati generali sono infine un momento collegiale di confronto sulle attività realizzate.

Non avendo realizzato la valutazione partecipata del bilancio sociale per le OO.VV. si riduce il valore rispetto all'anno precedente (pari a 10).

3.R.5

Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale

L'indicatore intende fornire informazioni circa la trasparenza e la qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e garantire il rispetto della normativa.

Fonti: Bilancio Sociale, sito internet.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende l'assenza del documento formale) a 10: vengono attribuiti 2 punti per la presenza nel documento di ciascuno dei seguenti requisiti:

- il bilancio di esercizio
- l'assetto istituzionale,
- la struttura operativa,
- le modalità di funzionamento,
- le attività svolte e i risultati ottenuti.

Nel caso di mancata pubblicazione sul sito del Centro entro la fine del mese di settembre, il punteggio attribuito viene dimezzato.

IND: 10

Commento:

Il bilancio sociale del Cesvot per l'annualità 2014, ha rispettato tutti i requisiti di contenuto ed è stato pubblicato in versione cartacea nel mese di giugno mentre la versione online è stata disponibile a partire da luglio. Il valore è quindi migliorato rispetto all'anno precedente (5) in cui non era stato possibile rispettare i tempi di pubblicazione.

3.R.5 Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale	
Publicazione del documento sul sito del Centro entro la fine di settembre	SI
Presenza nel documento dei seguenti requisiti:	punteggio
il bilancio di esercizio	2
l'assetto istituzionale,	2
la struttura operativa,	2
le modalità di funzionamento,	2
le attività svolte e i risultati ottenuti.	2

4) Area dell'individuazione dell'utenza

Gli indicatori di questa area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il Csv 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.

IND: 1

Commento: dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto e nel Regolamento, 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 gli utenti che hanno accesso ai 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

IND: 1

Commento: dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto e nel Regolamento, 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, procedure, bandi, sito internet www.cesvot.it

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: il Cesvot disciplina puntualmente nel proprio Regolamento i destinatari dei servizi. Le modalità di accesso ai servizi sono descritte e rese pubbliche nelle procedure, nei bandi e nella Carta dei servizi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate 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 uno strumento di archiviazione dei dati sugli utenti potenziali.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>, Registro regionale del volontariato.

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.

IND: 10

Commento: nel database del Cesvot, al 31/12/14 sono presenti 5194 associazioni, 8189 enti e 17011 persone. Delle 5194 associazioni 3371 sono le organizzazioni "aderenti" e utenti potenziali (variazione di definizione da

2014), cioè associazioni di cui è stato possibile verificare il possesso dei requisiti previsti dalla L. 266/91 e che quindi hanno accesso ai servizi. 37 sono le associazioni che hanno cessato l'attività al 31/12/2014.

Il database è costantemente aggiornato in tutte le sue parti (anagrafica, erogazione servizi, monitoraggio) 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 revisione utenti che ha il compito controllare, per le associazioni non iscritte a Registro, l'esistenza e la permanenza dei requisiti richiesti dalla L. 266/91 e poter quindi usufruire dei servizi.

Sono pertanto soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, al quale si attribuisce il valore massimo pari a **10**.

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 del volontariato.

Fonti: verbali Commissione revisione utenti

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.

IND: 10

Commento: dal 2004 il Cesvot ha istituito un'apposita commissione (Commissione revisione utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. La Commissione è composta da tre membri del Consiglio direttivo e dal direttore (senza diritto di voto).

Sono quindi soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore al quale si attribuisce il valore massimo pari a **10**.

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.

Fonti: procedure, istruzioni operative, report di valutazione della soddisfazione 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.

IND: 9

Commento: gli strumenti per la verifica della soddisfazione sono presenti nei vari servizi e definiti nelle apposite procedure. Il Sistema gestione qualità prevede procedure formalizzate per la verifica della soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione e dei destinatari dei servizi editoriali. Dal 2009 è stata avviata la rilevazione sistematica della soddisfazione degli utenti dei servizi di consulenza. Infine sono previsti questionari di soddisfazione per i servizi "Il bilancio sociale per le associazioni di volontariato" e "Tutoring gestionale". Dal 2011 i questionari di soddisfazione dei servizi di consulenza e prodotti editoriali sono disponibili online. Dato il permanere delle condizioni dell'anno precedente si mantiene un valore pari a **9**.

4.R.4

Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni finalizzati al processo di programmazione

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni finalizzati alla programmazione delle attività.

L'indicatore fornisce informazioni sulla terza area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010

Fonti: ricerche specifiche, questionari di rilevazione, incontri di ascolto/rilevazione bisogni.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: presenza e utilizzo di procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati 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 - e riflesso sui processi di programmazione dell'attività del Centro Servizi.

IND: 10

Commento: la rilevazione dei bisogni avviene tramite studi e ricerche specifiche, il monitoraggio dei servizi e la rilevazione della soddisfazione degli utenti (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); l'attività istituzionale e gli incontri sul territorio in cui le associazioni esprimono indirizzi e orientamenti. Il monitoraggio dei fabbisogni formativi avviato nel 2012 è stato mantenuto anche per il 2014.

Inoltre l'attività di indagine e di ricerca effettuata da Cesvot ha consentito di evidenziare con metodologie scientifiche la situazione e lo stato del volontariato indagando anche i cosiddetti bisogni inespressi. Affianco a questi campi di interesse generale, sono stati approfonditi o sono in corso di approfondimento alcune tematiche quali immigrazione, comunicazione sociale, volontariato e solidarietà internazionale, questioni di genere: la partecipazione femminile nel volontariato toscano.

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

4.R.5

Evoluzione nuovi aderenti

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

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 – 10.

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

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

IND: 6,14

Nuovi aderenti 2014	36
Media dei nuovi aderenti 2012 - 2014	59

Commento: l'indicatore mira a fornire informazioni su l'incremento dei beneficiari dei servizi del Cesvot. Si prende a riferimento il saldo delle associazioni che hanno aderito al Cesvot con la media del triennio. I "nuovi aderenti" vengono calcolati per differenza tra il numero di associazioni aderenti a fine anno e quello a fine anno precedente. Si considera quindi che nel corso del 2014 ci sia stato un aumento complessivo di 36 associazioni tra gli utenti del Cesvot. Dalla tabella che segue si nota come il numero delle nuove aderenti negli ultimi 2 anni è rimasto invariato. L'indice assume un valore più basso dell'anno precedente in cui il numero delle nuove adesioni era notevolmente superiore alla media dei tre anni.

4.R.5 - Evoluzione Nuovi Aderenti	
Anno	Nuovi aderenti
2012	104
2014	36
2014	36
Media 2012-2014	59

4.R.6

Percentuale utenti OdV sugli utenti potenziali OdV

L'indicatore fornisce informazioni sull'intensità di servizio alle OdV. L'indicatore fornisce informazioni anche circa la quinta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 – 10.

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

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

IND: 8,27

Utenti complessivi dei servizi	2789
Utenti potenziali	3371

Commento: per "utenti complessivi dei servizi" si intendono le "associazioni collaboranti aderenti" ovvero le associazioni aderenti al Cesvot che hanno avuto accesso o hanno fatto richiesta di accedere ad almeno un servizio, bando o progetto tra quelli attivati dal Cesvot nel corso del 2014 e registrati nel database. In questo dato non sono comprese le associazioni che si rivolgono al Cesvot con semplici richieste di informazione. Per quanto riguarda gli "utenti potenziali" sono prese in considerazione le associazioni aderenti al Cesvot al 31/12/13 meno le associazioni che risultano aver cessato l'attività. Si tratta infatti di associazioni che non rientrano tra gli utenti potenziali in quanto è stato verificato che in pratica non esistono più (anche se non formalmente sciolte e quindi mantenute nel data base Cesvot).

L'indice è in linea con l'anno precedente (8,20); si nota infatti che a fronte di un aumento delle associazioni aderenti, c'è stato un equivalente aumento di coloro che collaborano con il Cesvot.

4.R.6 - % utenti OdV sugli utenti potenziali OdV					
Anno	Utenti complessivi dei servizi	Ass. aderenti	Ass. aderenti con cessata attività	Utenti potenziali	% utenti serviti su utenti potenziali
2003	831	2.714			30,60%
2004	986	2.504			39,40%
2005	1.009	2.544			39,70%
2006	1.080	2.676			40,40%
2007	1.119	2.828			39,60%
2008	1.159	2.939			39,40%
2009	847	3.063			27,65%
2010	842	3.176			26,51%
2011	1.585	3.195	37	3.158	50,19%
2012	2.678	3.299	35	3.264	82,05%
2014	2.720	3.335	36	3.299	82,45%
2014	2.789	3.371	37	3.371	82,74%

4.R.7

Presenza di una Carta Servizi completa e aggiornata

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di promozione e garanzia di accessibilità ai servizi del Csv da parte delle OdV del territorio.

Fonte: carta dei servizi, sito Internet.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende il caso di mancata realizzazione) a 10: i punteggi vengono attribuiti secondo i seguenti criteri:

- o completezza (descrizione di tutti i servizi prestati) – fino a 3 punti
- o aggiornamento – fino a 3 punti
- o pubblicazione sul sito – fino a 2 punti
- o esposizione in tutte le sedi – fino a 2 punti

IND: 9

Commento: l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 18). L'indicatore fa riferimento all'area relativa alla "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv". L'indicatore assegna un punteggio per la presenza di una Carta dei servizi che sia completa, aggiornata e resa disponibile all'utenza. La carta dei servizi del Cesvot rispetta i requisiti richiesti, ma l'aggiornamento è previsto in maniera biennale e quindi non è possibile attribuire il punteggio massimo. Nel 2014 è stata redatta e pubblicata la nuova Carta dei servizi valida anche per il 2015.

4.R.7 Presenza di una Carta dei Servizi completa e aggiornata		
		punteggio
o completezza (descrizione di tutti i servizi prestati)	– fino a 3 punti	3
o aggiornamento	– fino a 3 punti	2
o pubblicazione sul sito	– fino a 2 punti	2
o esposizione in tutte le sedi	– fino a 2 punti	2

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.

IND: 1

Commento: Il personale Cesvot è prevalentemente dipendente a tempo indeterminato. L'organigramma comprende anche i ruoli di consulenza per i quali il contratto applicato è di collaborazione a progetto. Per il lavoratori dipendenti viene applicato il CCNL Avis. 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

IND: 1

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.

Fonti: segnalazioni di utenti.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: tutte le sedi Cesvot (Delegazioni e sede regionale) sono accessibili e 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.

Fonti: Manuale della Qualità, PRO-FOR, PRO-COM, regolamento acquisti.

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.

IND: 10

Commento: In conformità al Sgq, il Cesvot predispone e mantiene procedure formalizzate per i fornitori suddivise per aree di servizio.

Sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo dello stesso, 10.

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.

Fonti: Manuale della Qualità, PRO-FOR, PRO-COM, regolamento acquisti.

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

IND: 10

Commento: in conformità al Sgq il Cescvot segue procedure formalizzate per la valutazione della qualità dei fornitori sulla base delle quali viene effettuata una revisione annuale dell'elenco dei fornitori utilizzati. Sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo dello stesso, **10**.

5.R.3

Accessibilità delle sedi

L'indicatore intende fornire informazioni sulla apertura degli sportelli del CSV e fornisce informazioni circa la quinta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010.

Fonti: sito internet www.cesvot.it

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

Ore apertura al pubblico	176
Ore previste nel programma	176

Commento: L'orario di apertura al pubblico delle sedi locali (Delegazioni) rimane invariato rispetto agli anni precedenti mantenendo il valore di 176 ore di apertura al pubblico a settimana (16 ore per ciascuna Delegazione). Da notare che nell'indicatore non viene considerata la sede regionale del Cescvot che è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18.00.

Per quanto riguarda l'orario di apertura delle sedi, va considerato che gli operatori presenti nelle Delegazioni sono raggiungibili (tramite cellulare o e-mail) e spesso sono presenti in sede, anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico e quindi, di fatto, l'accessibilità per i volontari è garantita in maniera ben maggiore.

5.R.3. - Accessibilità delle sedi			
Giorno di apertura	dalle ore	alle ore	ore
Lunedì	14	18	4
Martedì	10	12	2
Martedì	14	16	2
Mercoledì	14	18	4
Giovedì	14	18	4
tot. Ore settimanali			16
N. sedi (Delegazioni)	11	Totale ore	176

5.R.4

Aggiornamento e qualificazione operatori

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

Fonti: Piano e registro di formazione, registri presenze.

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: 10

Ore realizzate	1137,5
Ore previste	1110,5

Commento: nel calcolo vengono confrontati il monte orario complessivo previsto con le ore effettivamente svolte dopo analisi dei registri presenze. La formazione interna è regolamentata da apposita procedura PRO-SELF facente parte del Sgq del Cescvot nella quale è previsto un sistema di analisi dei bisogni formativi e di valutazione della ricaduta dell'attività formativa. Si conferma il valore 10 come per il 2014 anche se le ore di formazione effettivamente realizzate sono state meno del 2014 (ore realizzate nel 2014: 1740, il 35% in più del 2013).

6) Area Promozione del volontariato

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Promozione del volontariato".

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

6.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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

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

6.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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni 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.

IND: 1

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 Cevot al Comitato di Gestione 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**.

6.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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

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

IND: 1

Commento: Il Cevot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cevot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

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

Risultato

6.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2014, Piano settori di attività 2014.

Calcolo: $(\text{Valore rilevato}) / (\text{Valore previsto nel programma}) \times 10$

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

IND: 5,54

Consuntivo	€	189.482,51
Preventivo	€	341.929,55

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2014 per l'Area Promozione del volontariato e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

La diminuzione dell'indicatore del 2014 è dovuta alla diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati novità introdotta nell'anno in corso.

6.R.2

Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale

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

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>, Piano settori di attività 2014

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $[(\text{Oneri per progetti di sviluppo e promozione concessi} / \text{Numero progetti di sviluppo e promozione concessi}) / (\text{Oneri previsti nel programma} / \text{Numero progetti di sviluppo e promozione previsto nel programma})] \times 10$.

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

IND: 8,56

Costo medio	€	570,94
Valore previsto nel programma	€	666,67

Commento: l'indicatore mette a confronto il costo medio finanziato con il costo medio previsto a programma. Nel 2014 sono stati finanziati 224 progetti sul Bando Sviluppo e promozione territoriale (22 in meno del 2014) per un importo complessivo pari a € 127.890. Il valore relativo al costo medio previsto nel programma è stato ricavato dividendo la somma a preventivo (€ 100.000) per il numero individuato dal programma (150).

Come per il 2014 il trend è quello di finanziare il maggior numero possibile di richieste infatti sono stati finanziati 74 progetti in più rispetto al programmato con una spesa aggiuntiva di € 27.890.

L'indicatore rispetto all'anno precedente aumenta (7,48 nel 2013) andando ad indicare una maggiore coerenza tra realizzato e programmato. Di fatto il costo medio si avvicina effettivamente di più a quanto programmato, ma va evidenziato che sia il numero dei progetti che il finanziamento concesso sono superiori a quanto previsto poiché sono state utilizzate risorse non spese derivanti da esercizi precedenti sulla stessa azione.

6.R.2 - Progetti Bando Sviluppo e promozione territoriale

	N.	Importi
Progetti finanziati nel 2014	224	€ 127.890,00
Valore previsto nel programma	150	€ 100.000,00

6.R.3

Promozione del volontariato tra i giovani

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

Fonti: report annuale sulle attività del progetto Promozione del volontariato tra i giovani.

Calcolo: $(\text{n. di associazioni coinvolte} / \text{n. di associazioni coinvolte nell'anno precedente}) \times 10$

$(\text{n. di scuole coinvolte} / \text{n. di scuole coinvolte nell'anno precedente}) \times 10$

Media dei due indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

MEDIA IND: 9,78

N. associazioni coinvolte	261
N. associazioni coinvolte anno precedente	273

IND: 9,56

N. scuole coinvolte	39
N. scuole coinvolte anno precedente	29

IND: 10,00

Commento: Il valore annuale migliora rispetto al 2013 (era 5,43) anche in considerazione dei cambiamenti messi in atto sui progetti che coinvolgono i giovani. Il valore è composto dalla media di due indicatori specifici. Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni coinvolte nel progetto nel corso dell'anno scolastico 2013-2014 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra il numero delle scuole coinvolte nel progetto nel corso dell'anno scolastico 2013-2014 e il valore dell'anno precedente.

Per il 2014 il Cevot ha investito sulla formazione delle associazioni preposte ad accogliere i volontari prevedendo percorsi mirati seminari, corsi accompagnamento oltre a Campus per gli studenti.

Evento	N. ass. coinvolte	N. scuole coinvolte	N. studenti
CAMPUS DELLA SOLIDARIETA' E DELLA LEGALITA' LUCCA	13	5	120
"WELCOME" SEDE DI GROSSETO FD201	18	0	0
"WELCOME" NELLA DELEGAZIONE DI AREZZO	12		
CAMPUS DELLA SOLIDARIETA' E DELLA DONAZIONE FIRENZE 2014 EVENTO PROMOZIONE DONAZIONE AREZZO ROSA DEI TEMI AREZZO	6	4	1180
STAGE PER STUDENTI UNIVERSITARI NEL PROGETTO "FORMAZIONE ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE" FD215	5	1	5
I GIOVANI SENTINELLE DELLA LEGALITA' PROMOSSO DA FONDAZIONE ANTONINO CAPONNETTO	1	16	1600
SEMINARI SULL'ACCOGLIENZA NUOVI VOLONTARI E VALORIZZAZIONE DEI GIOVANI VOLONTARI	36		
SCUOLA E VOLONTARIATO	170	13	2966
	261	39	5871

7) Area Consulenza e assistenza

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Consulenza e assistenza".

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

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

Legittimità

7.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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

7.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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni 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.

IND: 1

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 al Comitato di Gestione 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.

7.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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

IND: 1

Commento: Il Cesvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

7.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: regolamento, procedure, bandi.

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. Le modalità di accesso ai servizi o di partecipazione alle attività sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

7.L.5

Publicizzazione delle modalità di accesso

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

Fonti: procedure, bandi, sito internet www.cesvot.it

Valore ammesso: 0 – 1

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

Commento: Le modalità di accesso ai servizi sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Le comunicazioni relative a nuovi bandi e/o servizi vengono inviate a tutte le associazioni aderenti al Cesvot in forma cartacea o elettronica. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

Risultato

7.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2014, Piano settori di attività 2014.

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: 7,49

Consuntivo	€ 203.835,23
Preventivo	€ 272.161,62

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2014 per l'Area Consulenza e assistenza e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

I dati riportati sono ripresi dallo schema, introdotto al Cesvot dal 2012, previsto dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale.

Il valore è leggermente inferiore all'anno precedente (8,33).

7.R.2

Evasione delle richieste pervenute

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

Fonti: Piano settori di attività 2012, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

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

IND: 10

Richieste pervenute	1853
Richieste evase	1853

Commento: l'indicatore mette a raffronto le richieste di consulenza pervenute con quelle soddisfatte. Sono conteggiate le consulenze effettuate dai segretari di Delegazione (1.336), pervenute al Numero verde (147) e al servizio "L'esperto risponde" (339), oltre ad una consulenza nell'ambito della progettazione europea. Così come negli anni passati tutte le richieste sono state evase. Complessivamente sono state erogate il 23% delle consulenze in più rispetto a quelle del 2014 (da 1430 a 1853).

7.R.2 - Evasione delle richieste pervenute	
	Richieste di consulenza
Consulenza Numero Verde	147
Consulenza Segretari di Delegazione	1.366
L'Esperto risponde	339
Progettazione europea	1
TOTALE	1.853

7.R.3

Utenti su totale utenti potenziali

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

Fonti: Piano settori di attività 2012, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: (totale degli utenti serviti / totale degli utenti aventi diritto) x 10

IND: 2,03

Utenti	685
Utenti potenziali	3.371

Commento: Per "Utenti" si intendono i destinatari delle consulenze effettuate sia dai segretari di Delegazione, sia tramite i servizi "Numero verde" e "L'esperto risponde"; per costruire il dato si considerano solo le associazioni di volontariato. Per "Utenti potenziali" si intendono tutte le associazioni aderenti al Cesvot al 31/12/2014 meno le associazioni che hanno cessato l'attività.

Il valore dell'indicatore è in leggero miglioramento rispetto al 2014 (1,79); si rileva un aumento delle consulenze rispetto al 2014 e un conseguente aumento degli utenti (589 nel 2014), inoltre sono aumentate le associazioni aderenti ovvero gli utenti potenziali.

7.R.4

Utenti soddisfatti su totale aventi diritto

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

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x 10

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: 9,76

Utenti soddisfatti	282
Utenti serviti che hanno risposto	289

Commento: l'indicatore verifica la soddisfazione degli utenti tramite questionari consegnati direttamente o inviati a coloro che hanno usufruito dei servizi di consulenza. I questionari prevedono giudizi che vanno da "insufficiente" a "ottimo". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo".

L'indicatore è leggermente aumentato rispetto all'anno scorso (9,73) mantenendo livelli di soddisfazione alti.

7.R.5

Monitoraggio degli standard

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

Fonti: Istruzione operativa consulenza, report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

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.

IND: 10

Commento: il Cesvot ha predisposto e mantiene aggiornate procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione e valutazione della soddisfazione dei servizi di consulenza.

Si mantiene il valore massimo dell'indicatore pari a 10.

7.R.6

L'indicatore fornisce informazioni sul numero dei servizi erogati.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 – 10. Calcolo: (totale richieste di consulenza) / (media triennio) x 10

IND: 10

Totale richieste di consulenza	1853
Media 2012-2014	1562

Commento: l'indicatore mette a raffronto le consulenze effettuate con la media degli ultimi tre anni. L'indicatore aumenta rispetto all'anno scorso (9,79). Nel 2014 tutte le consulenze registrano un aumento considerevole: l'incremento più significativo riguarda le consulenze dei Segretari (passate dalle 962 del 2014 alle 1366 nel 2014) e per quelle del servizio Numero verde (passate da 97 a 147). Calano leggermente le consulenze erogate tramite il servizio l'Esperto Risponde (da 371 a 339).

7.R.6 - Numero di consulenze fornite	
	Totale richieste Consulenze
Anno 2012	1.403
Anno 2013	1.430
Anno 2014	1.853
Media 2012 - 2014	1.562

7.R.7

Costo medio per consulenza

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

Fonti: Piano settori di attività 2014, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $10 - \left\{ \frac{\text{ASS (oneri sostenuti per consulenza / n. consulenze)} - (\text{oneri previsti per consulenze / media consulenze del triennio})}{\text{costo medio previsto}} \right\} \times 10$

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

IND: 6,12

Costo medio sostenuto	35,74
Costo medio previsto	58,4

Commento: l'indicatore confronta lo scostamento del costo medio sostenuto per le consulenze (oneri sostenuti per consulenza / numero delle consulenze fornite) rispetto al rapporto tra gli oneri previsti e la media delle consulenze erogate negli ultimi tre anni. Vengono presi in considerazione i soli costi per la consulenza diretta alle associazioni indicata nel Piano settori di attività in riferimento alle azioni "Numero Verde", "L'Esperto risponde" e "Consulenza sul settore di attività" e non l'intero budget che comprende anche la produzione di materiale di consulenza e interventi integrati di consulenza sul territorio.

Il valore dell'indicatore è più basso rispetto all'anno precedente (8,57) in quanto il costo medio a consulenza sostenuto è inferiore al costo previsto perché sono aumentate in modo consistente le consulenze erogate dai segretari di delegazione, aspetto che non ha implicazioni economiche, il dato del costo medio previsto è molto inferiore rispetto all'anno precedente (€ 52,8).

7.R.7 - Costo medio per Consulenza	
Oneri sostenuti per consulenza	€ 66.230,60
Numero di consulenze fornite	1.853
Costo medio per prestazione	€ 35,7
Oneri previsti per la consulenza	€ 91.192,47
Media 2012-2014 delle consulenze fornite	1.562
Costo medio previsto	€ 58,4

7.R.9

Promozione delle capacità delle ODV

L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione di iniziative volte al rafforzamento delle capacità di azione delle OdV. L'indicatore è stato introdotto in riferimento alla sesta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010

Fonti: Piano settori di attività 2012, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $(\text{Numero iniziative di accompagnamento, tutoraggio, supporto} / \text{Media triennio}) \times 10$.

IND: 8,57

Numero di iniziative	2
Media triennio	2

Commento: l'indicatore prende in considerazione i servizi di supporto e le azioni innovative (anche attraverso accompagnamenti e tutoraggi) mirati alla qualificazione dei volontari per garantire un approccio globale alle esigenze di cambiamento e sviluppo delle capacità di azione delle Odv. Nel 2014 sono stati presi in considerazione i seguenti servizi/progetti: Bilancio sociale per associazioni di volontariato e promozione di reti di associazioni ed altri organizzazioni tematiche.

7.R.10

Presenza Numero Verde contattabile gratuitamente dagli utenti

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di un numero verde contattabile gratuitamente dagli utenti quale promozione e garanzia di accessibilità alle associazioni di volontariato. l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 13).

Fonti: Carta dei Servizi, Sito Internet. Brochure informative

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: i punteggi vengono attribuiti secondo i seguenti criteri:

- o presenza di un numero verde – fino a 4 punti
- o pubblicazione sul sito internet – fino a 3 punti
- o pubblicazione sulla Carta dei Servizi– fino a 3 punti

IND: 10

Commento: L'indicatore assegna un punteggio per la presenza di un Numero verde che sia adeguatamente pubblicizzato. Il Cesvot, fin dalla sua nascita, ha attivato un Numero verde che rispetta i requisiti richiesti. Il punteggio attribuito è quindi pari a **10**.

7.R.11

Fondo di garanzia

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

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Calcolo: $(n. \text{ di associazioni che hanno utilizzato il fondo} / \text{valore anno precedente}) \times 10$
 $(\text{valore crediti} / \text{anno valore precedente}) \times 10$
Media dei due indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

MEDIA IND: 10

N° associazioni che hanno utilizzato il fondo	7
Valore anno precedente	7
Valore crediti	€ 1.100.000
Valore anno precedente	€ 900.000

IND: 10

IND: 10

Commento: il valore dell'indicatore è composto dalla media di due indicatori specifici. Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni che hanno utilizzato il fondo nel 2014 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra i crediti ottenuti nel 2014 grazie al fondo e i crediti dell'anno precedente. Il numero di associazioni che hanno utilizzato il fondo sono uguali all'anno precedente. Aumenta il valore dei crediti. L'indice finale è superiore rispetto al 2013 (8,56).

Impatto

7.1.1

Numero verde: soddisfazione del servizio

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti che hanno usufruito del servizio numero verde. Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $\text{totale degli utenti soddisfatti} / \text{totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione} \times 10$

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: 10

Utenti soddisfatti	3
Utenti serviti che hanno risposto	3

Commento: l'indicatore verifica la soddisfazione degli utenti tramite questionari inviati a coloro che hanno usufruito del servizio di consulenza tramite Numero verde. I questionari prevedono giudizi che vanno da "insufficiente" a "ottimo". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo". Considerando che con il servizio "Numero verde" l'associazione riceve una risposta in maniera "differita" (le risposte sono scritte), la soddisfazione espressa viene considerata indice di una effettiva capacità del servizio di risolvere il problema per il quale era stata richiesta la consulenza. L'indicatore registra un miglioramento rispetto agli anni precedenti anche se bisogna considerare che il numero di questionari pervenuti è poco significativo rispetto alle consulenze erogate (147).

7.1.2

Numero verde: risoluzione problemi

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità del servizio di consulenza "Numero verde" di risolvere i problemi prospettati dall'utente.

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $\text{totale degli utenti soddisfatti} / \text{totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione} \times 10$

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: 10

Utenti soddisfatti	3
Utenti serviti che hanno risposto	3

Commento: l'indicatore prende in considerazione il giudizio espresso dagli utenti sul grado di utilità della consulenza ricevuta per la risoluzione del problema. L'indagine avviene tramite questionari inviati a coloro che hanno usufruito del servizio di consulenza "Numero verde". I questionari prevedono giudizi che vanno da "insufficiente" a "ottimo". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo". Considerando che con il servizio "Numero verde" l'associazione riceve una risposta in maniera "differita" (le risposte sono scritte), il giudizio espresso viene considerato indice di una effettiva capacità del servizio di risolvere il problema per il quale era stata richiesta la consulenza.

7.1.2 - Numero Verde: risoluzione problemi					
Domanda del questionario	Totale questionari pervenuti	Giudizio "insufficiente"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "ottimo"
Quanto la consulenza è stata utile per la risoluzione del suo problema	3	0	0	0	3

7.1.4

Bilancio sociale

L'indicatore intende informare circa il numero di associazioni che giungono alla realizzazione del Bilancio sociale grazie al sostegno del Cesvot. Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>. Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $(n. \text{ di associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale} / n. \text{ associazioni che si sono iscritte al progetto}) \times 10$

IND: 8,8

N. associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale	22
N. associazioni che si sono iscritte al progetto	25

Commento: l'indicatore è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni che hanno concluso il percorso di consulenza e accompagnamento e sono giunte alla produzione del bilancio sociale e il numero iniziale di coloro che si erano iscritte al servizio. A fine 2014 22 associazioni hanno realizzato il bilancio sociale con il supporto del Cesvot. L'indice rispetto all'anno scorso rimane pressoché invariato.

8) Area Formazione

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Formazione".

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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. 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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni 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.

IND: 1

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 al Comitato di Gestione 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.

8.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: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Segnalazione organo di controllo

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: Il Cesvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

8.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: regolamento, procedure, bandi.

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. Le modalità di accesso ai servizi o di partecipazione alle attività sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

8.L.5

Publicizzazione delle modalità di accesso

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

Fonti: procedure, bandi, sito internet www.cesvot.it

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: Le modalità di accesso ai servizi sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Le comunicazioni relative a nuovi bandi e/o servizi vengono inviate a tutte le associazioni aderenti al Cesvot in forma cartacea o elettronica. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

Risultato

8.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2014, Piano settori di attività 2014.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $(\text{Valore rilevato}) / (\text{Valore previsto nel programma}) \times 10$

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

IND: 4,16

Valore rilevato	€	315.154,54
Valore previsto nel programma	€	757.639,49

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2014 per l'Area Formazione e quanto effettivamente speso.

L'indice risulta notevolmente più basso rispetto al 2013 in quanto nel 2014 è stata introdotta una diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati.

8.R.2

Risposta alle richieste pervenute dalle OdV

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

Fonti: Piano settori di attività 2012, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $(\text{Richieste pervenute}) / (\text{Valore a programma}) \times 10$

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

IND: 10

Corsi organizzati	100
Valore a programma	81

Commento: Per corsi organizzati si intendono i 82 progetti di formazione finanziati con il Bando Formazione 2014 più 18 corsi di formazione gestiti direttamente dal Cesvot (come da tabella che segue). Il valore a programma è indicato nelle azioni del Piano settori 2014 Settore Formazione e progettazione (macro area "Formazione su progetti presentati da associazioni" e "Formazione su questioni di carattere strategico"). Si prevedeva l'organizzazione di 13 corsi di formazione gestiti direttamente dal Cesvot, mentre il valore a programma per i corsi in affidamento è quello previsto dalla relativa azione del Piano settori per il bando formazione 2014 (77 delegazionali – 11 regionali).

Sono stati organizzati più corsi di quelli preventivati, per cui il valore raggiunto dall'indicatore è quello massimo, pari a 10, come negli anni precedenti.

8.R.2 - Risposta alle richieste pervenute dalle OdV			
Titolo (corsi e seminari gestiti direttamente)	date inizio/date fine corso	Partecipanti previsti (da PES)	Allievi Iscritti
Seminario su analisi bisogni e lettura del territorio	18/01/2014	40	32
Seminario sul diagramma di Gantt	01/02/2014	40	28
Seminario sulla gestione economica e finanziaria di un progetto	15/02/2014	40	46
Seminario sul monitoraggio e la valutazione di un progetto	01/03/2014	40	29
Seminario sui contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato della Toscana	15/03/2014	40	32
Seminario sul progettare il posizionamento strategico di un'associazione di volontariato	22/03/2014	40	17
Accogliere e valorizzare i giovani volontari - 2013 - Grosseto	27/01/2014 - 30/05/2014	15	22
Seminario di approfondimento la programmazione UE 2014-2020. Il quadro generale, i cambiamenti, i nuovi programmi	04/03/2014	50	97
Seminario di approfondimento la programmazione UE 2014-2020. Il quadro generale, i cambiamenti, i nuovi programmi	11/03/2014		
Progettazione sociale. Percorso formativo per studenti universitari e volontari . Il edizione 2014	14/03/2014 - 24/05/2014	20	26
Laboratorio Crowdfunding per il volontariato	28/03/2014 - 29/03/2014	20	47
Progettare formazione nel volontariato. I livello. 2014	05/04/2014 - 14/06/2014	20	26
Laboratorio progettisti 2014	26/09/2014- 13/12/2014	25	55
La raccolta fondi per il volontariato	16/05/2014 - 28/06/2014	20	28
Formazione alla progettazione europea: laboratorio di I° livello	20/10/2014 - 08/11/2014	20	53
Accogliere, valorizzare e motivare i volontari: formazione ed accompagnamento 2014	22/11/2014	20	48
Volontariato istruzioni per l'uso- Area I - I modulo	15/10/2014 - 25/10/2014	40	29
Volontariato istruzioni per l'uso- Area I - II modulo	12/11/2014 - 22/11/2014	40	41
		530	656

8.R.3

Progetti finanziati su totale richieste

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

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>, DB estrapolato da excell corsi affidati 2014

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: Progetti finanziati / Progetti presentati considerati ammissibili x 10

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: 4,53

Progetti finanziati	82
Progetti presentati considerati ammissibili	181

Commento: l'indicatore mette a confronto i progetti finanziati con il bando Formazione 2014 con quelli presentati e giudicati ammissibili. Il valore dell'indicatore ha una leggera flessione rispetto al 2013 in cui era 5,02 dato legato alla diminuzione dei progetti finanziati, passati da 102 a 82.

8.R.3 - Progetti finanziati su totale delle richieste

	Progetti presentati	Progetti ammissibili	Progetti finanziati
Bando formazione per il volontariato 2014	192	181	82

8.R.4

Allievi soddisfatti su totale utenti

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli allievi e fa riferimento al Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (area 9)

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di formazione, Dati Report FD2014 domanda sul "giudizio complessivo del corso"

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: Allievi soddisfatti / Totale questionari pervenuti x10

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3, 4 e 5 nella scala di valutazione 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: 9,5

Allievi soddisfatti 958
Totale questionari pervenuti 983

Commento: l'indicatore verifica la soddisfazione degli allievi tramite questionari consegnati a coloro che hanno partecipato sia ai corsi di formazione indicati nella precedente tabella sia ai corsi finanziati con il bando Formazione. I dati relativi alla soddisfazione dei corsi finanziati con il bando Formazione sono ricavati da 636 questionari somministrati ai partecipanti di 34 progetti che al 31/07/14 risultano terminati e rendicontati.

I questionari prevedono giudizi che vanno da "negativo" a "molto buono". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "sufficiente", "buono" e "molto buono".

L'indicatore prende in considerazione le iniziative rivolte ai quadri dirigenti delle Odv di almeno 15 ore realizzate dal Csv o il supporto alla realizzazione di almeno un'iniziativa della durata di 15 ore proposte da OdV o da un gruppo di OdV. Il valore dell'indicatore è in linea rispetto agli anni precedenti (9,72 nel 2013) confermando l'alto livello di soddisfazione per i corsi promossi dal Cesvot.

8.R.4 - Allievi soddisfatti su totale utenti

Attività	Totale questionari pervenuti	Giudizio "negativo"	Giudizio "scarso"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "molto buono"	Non risponde
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	347	0	4	24	153	156	10
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	636	0	1	24	248	353	10
TOTALE	983	0	5	48	401	509	20

I dati dei corsi F fanno riferimento ai 34 progetti BP 2014 terminati e rendicontati pervenuti al 31/07/2015 o terminati e non rendicontati ma con i dati dei questionari inseriti.

I dati dei corsi FD fanno riferimento ai corsi indicati nella precedente tabella 8.R.2

Per "allievi soddisfatti" si intendono coloro che hanno dato un giudizio complessivo da sufficiente a molto buono ai questionari di soddisfazione.

8.R.5

Monitoraggio degli standard

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

Fonti: Manuale Qualità, procedura PRO-FOR.

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.

IND: 10

Commento: In conformità al Sgq il Cesvot predispone e mantiene procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione dei dati e della valutazione dei servizi di formazione. I requisiti sono verificati annualmente durante gli audit interni ed esterni per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma Uni En Iso 9001:2008. Sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore al quale viene attribuito il valore massimo pari a **10**.

8.R.6

Partecipanti alle iniziative formative

L'indicatore fornisce informazioni sul numero dei servizi erogati.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>, report annuale corsi FD 2014, report annuale corsi F 2014

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $\text{Partecipanti iscritti} / (\text{Partecipanti previsti}) \times 10$. Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

IND: 10

Partecipanti iscritti	1392
Partecipanti previsti	1335

Commento: L'indicatore prende in esame i partecipanti previsti ed effettivamente iscritti sia corsi di formazione indicati nella precedente tabella (8.R.2) sia a 34 corsi finanziati con il bando Formazione 2014 che risultano terminati e rendicontati al 31/07/2014 su 82 finanziati. I dati dei corsi FD fanno riferimento ai corsi indicati nella precedente tabella 8.R.2. Per partecipanti previsti si considera il numero atteso al momento della pubblicizzazione del corso (indicato nel materiale informativo), mentre si prendono in considerazione gli iscritti e non coloro che hanno concluso la formazione per avere un dato comparabile tra i progetti di formazione organizzati dal Cesvot e quelli realizzati dalle associazioni. Per il 2014, gli iscritti ai corsi sono in numero superiore rispetto ai partecipanti previsti. Il valore dell'indice è quindi pari a **10**. Le ore di formazione erogate sono la somma delle ore di ogni singolo corso (criterio rivisto rispetto al 2013).

8.R.6 - Partecipanti alle iniziative formative			
	N° partecipanti iscritti	N° partecipanti previsti	Ore formazione erogate
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	656	530	302,5
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	736	805	1753
TOTALE	1392	1335	2055,5

8.R.7

Costo medio corsi di formazione Csv

L'indicatore fornisce informazioni sul costo medio dei servizi erogati. L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010. Fonti: Piano settori di attività 2014, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Calcolo: $10 - \{[\text{ASS (oneri sostenuti per la formazione} / \text{n. partecipanti iscritti)} - (\text{oneri previsti per la formazione} / \text{n. partecipanti previsti})] / \text{costo medio previsto}\} \times 10$. Valore ammesso: 1 - 10; il valore 1 comprende il caso di non determinazione dell'obiettivo di valori non rilevati.

IND: 9,31

Costo medio sostenuto per partecipante	€	161,87
Costo medio previsto per partecipante	€	173,89

Commento: l'indicatore confronta il costo medio sostenuto con quello previsto per ciascun allievo iscritto ai corsi di formazione andando ad evidenziare lo scostamento. Sono stati presi in considerazione sia i corsi di formazione diretta che i corsi finanziati con il bando Formazione 2014 che risultano terminati e rendicontati al 31/07/14 (pari a 34). L'onere per allievo è ottenuto dividendo la spesa complessiva sostenuta (€225.328,32) per il numero dei corsisti che hanno effettivamente partecipato ai progetti di formazione (1392).

Per quanto riguarda i costi previsti, il dato è ottenuto dividendo la spesa attesa (€232.138,00) per il numero dei corsisti preventivati (1335). In totale nel 2014 sono state erogate 2055,5 ore di formazione per un costo orario pari a € 173,89. L'indicatore migliora rispetto al 2013 (7,61). Si nota che il costo per partecipante è inferiore a quello dell'anno precedente (€ 299,81 nel 2013).

8.R.7 - Costo medio corsi di formazione	
Oneri sostenuti per formazione in affido	€ 161.328,66
Oneri sostenuti per formazione diretta	€ 63.999,66
Totale oneri sostenuti	€ 225.328,32
Partecipanti iscritti	1392
Corsi di formazione	52
Partecipanti medi	27
Costo medio sostenuto per partecipante	€ 161,87
Oneri previsti per la formazione in affido	€ 166.082,00
Oneri previsti per la formazione diretta	€ 66.056,00
Totale oneri previsti	€ 232.138,00
Partecipanti previsti	1335
Costo medio previsto per partecipante	€ 173,89

Impatto

8.1.1

Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti

L'indicatore intende informare circa l'effetto in termini di nuova progettualità attivata per i progettisti formati all'interno di corsi specifici.

Fonti: Quest 4 Fd - Questionario di valutazione sull'impatto dei corsi sulla progettazione nel lungo periodo.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (partecipanti che hanno presentato nuovi progetti / partecipanti che hanno concluso il percorso) x 10

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

IND: 7,89

Partecipanti che hanno presentato nuovi progetti	15
Partecipanti che hanno concluso il percorso	19

Commento: l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "A distanza di qualche mese dal termine del corso, la sua associazione ha presentato progetti a valere su qualsiasi tipo di bando o opportunità di finanziamento pubblico e/o privato avvalendosi della competenza maturata grazie alla partecipazione al corso?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Quest 4 Fd) ai partecipanti al corso Dall'Idea al Progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 12° edizione a 6 mesi dalla conclusione del corso.

Su 19 soggetti intervistati, 15 dichiarano di aver utilizzato la competenza maturata grazie alla partecipazione al corso. Rispetto ai risultati dell'indagine effettuata nel 2013, la percentuale è aumentata (nel 2013 l'indicatore era 5,71).

8.1.1 - Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti (FD 219)				
Domanda 1 Quest 4 FD somministrato ai partecipanti al corso "Dall'idea al progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 11° edizione"		2014		2013
A distanza di qualche mese dal termine del corso, la sua associazione ha presentato progetti a valere su qualsiasi tipo di bando o opportunità di finanziamento pubblico e/o privato avvalendosi della competenza maturata grazie alla partecipazione al corso?	Si	15	78,9%	57,1%
	No	2	10,5%	35,7%
	Non so	2	10,5%	7,1%
	Non risposto		0,0%	0,0%
N. soggetti intervistati		19		

8.1.2

Ricaduta organizzativa

L'indicatore intende informare circa l'effetto in termini di ricaduta organizzativa all'interno delle OdV della partecipazione al corso per progettisti.

Fonti: Quest 3 A e B - Questionario di valutazione della ricaduta formativa per l'associazione.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: [(risposte positive dei corsisti / n. soggetti intervistati) + (risposte positive dei referenti delle associazioni) / (n. soggetti intervistati)] / 2 x 10

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

IND: 6,85

Risposte positive dei corsisti	63,6%
Risposte positive dei referenti delle associazioni	73,3%

Commento: l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Quest 3 A) sia ai partecipanti al corso Dall'Idea al Progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 12° edizione sia ai referenti delle associazioni che hanno inviato i corsisti a 6 mesi dalla conclusione del corso. I questionari prevedono risposte che vanno da "per niente" a "molto". Per "risposte positive" si considera la somma di coloro che hanno risposto "abbastanza", "discretamente" e "molto".

Confrontando i dati con l'anno precedente si nota che le risposte positive dei corsisti e delle associazioni invianti sono leggermente diminuite (75% nel 2013 e per le associazioni era l'80% nel 2013).

Per "risposte positive" si intende la somma di coloro che hanno risposto "abbastanza", "discretamente" e "molto".

8.I.2 - Ricaduta organizzativa				
Domanda 3 Quest 3A FD somministrato ai partecipanti al corso "Dall'idea al Progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 11° edizione".		2014		2013
Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?	per niente	0	0,0%	0,0%
	poco	3	13,6%	12,5%
	abbastanza	13	59,1%	31,3%
	discretamente	1	4,5%	37,5%
	molto	0	0,0%	6,3%
	non risposto	5	22,7%	12,5%
N. soggetti intervistati		22		
Domanda 3 Quest 3B FD somministrato alle associazioni invianti i partecipanti al corso "Dall'idea al progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 11° edizione"		2014		2013
Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?	per niente	0	0,0%	10,0%
	poco	1	6,7%	10,0%
	abbastanza	8	53,3%	30,0%
	discretamente	3	20,0%	20,0%
	molto	0	0,0%	30,0%
	non risposto	3	20,0%	0,0%
N. soggetti intervistati		15		

8.1.4

Tenuta delle reti:

L'indicatore informa sulla tenuta delle reti di organizzazioni che hanno presentato progetti (finanziati) a valere sui bandi di formazione.

Fonti: Qreti - Questionario sulla tenuta delle reti. Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $[\text{soggetti che hanno mantenuto rapporti} + (\text{soggetti che hanno presentato progetti in partenariato} * 1,5)] / 2,5 * 10$

Il calcolo viene ponderato attribuendo alla domanda n. 2 un valore di 1,5 poiché si considera più rilevante per la tenuta della rete che siano stati presentati altri progetti o svolte altre iniziative insieme.

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

IND: 6,69

Soggetti che hanno mantenuto rapporti	80,1%
Soggetti che hanno presentato progetti in partenariato	58,2%

Commento: l'indicatore prende in esame le risposte alle domande "A distanza di vari mesi, i rapporti con questi enti sono stati mantenuti?" e "Terminato il progetto, con questi partner avete presentato altri progetti o svolto altre iniziative insieme?" somministrate attraverso un questionario (Qreti) ai referenti dei corsi di formazione in affido selezionati secondo i seguenti criteri:

- non meno di 1/3 di progetti per settore e comunque non meno di 2 progetti in termini assoluti;
- non meno di 1/3 di progetti per Delegazione e comunque non meno di 2 progetti in termini assoluti;
- tutti i progetti regionali.

Sono stati selezionati 39 progetti. Le associazioni hanno risposto in relazione a ciascun partner del loro progetto, per cui il numero di risposte ottenute da ciascuna associazione dipende dal numero di partner.

Dai dati rilevati si evidenzia che le reti hanno una buona tenuta per quanto riguarda la tenuta dei rapporti a distanza di vari mesi (80% di risposte positive per la domanda 1). Per quanto riguarda nuove progettazioni la percentuale di mantenimento della rete è costante rispetto al 2013 (58,3%).

8.1.4 - Tenuta delle reti				
Domande 1 e 2 Qreti - Questionario somministrato ai partecipanti ai corsi F.		2014		2013
A distanza di vari mesi, i rapporti con questi enti sono stati mantenuti?	Sì	201	80,1%	90,8%
	No	29	11,6%	6,1%
	Non so	21	8,4%	3,1%
Risposte ottenute		251		
Terminato il progetto, con questi partner avete presentato altri progetti o svolto altre iniziative insieme?	Sì	146	58,2%	58,3%
	No	83	33,1%	34,2%
	Non so	22	8,8%	7,5%
Risposte ottenute		251		
Il calcolo dell'indice finale viene ponderato attribuendo alla domanda n. 2 un valore di 1,5 poiché si considera più rilevante per la tenuta della rete che siano stati presentati altri progetti o svolte altre iniziative insieme.				

9) Area Informazione e comunicazione

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Informazione e comunicazione".

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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'Intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. 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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni 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.

IND: 1

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 al Comitato di Gestione 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.

Risultato

9.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2012, Piano settori di attività 2012.

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: 8,39

Consuntivo	€	5080.88,27
Preventivo	€	605.479,61

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2014 per l'Area Informazione e comunicazione e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

I dati riportati sono ripresi dallo schema, introdotto al Cesvot dal 2014, previsto dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale. Il valore è leggermente inferiore a quello del 2013.

9.R.2

Evasione delle richieste pervenute dalle OdV

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

Fonti: Piano settori di attività 2014, moduli richiesta Quaderni.
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	1046
Richieste evase	1046

Commento:

Dal 2010 il periodico I Quaderni ha una diversa modalità di diffusione e di tiratura: non vengono più prodotte 4500 copie come tiratura base bensì 1000 copie per ciascun numero.

Il primo invio è diretto ad un indirizzario che comprende i componenti dell'Assemblea del Cesvot, i presidenti delle associazioni socie non presenti in Assemblea, i componenti del Comitato di Gestione, il Comitato scientifico del Cesvot, gli Informagiovani, le biblioteche Marucelliana e Nazionale per deposito legale obbligatorio e 5 copie per ciascuna Delegazione. Nel "primo invio" sono compresi anche le spedizioni in "abbonamento gratuito" che riguardano quei soggetti che hanno chiesto di ricevere sistematicamente tutti i volumi pubblicati ne "I Quaderni". Le restanti copie rimangono in deposito e vengono inviate dietro specifica richiesta.

L'indicatore fa riferimento a tutte le "ulteriori richieste" dopo il primo invio arrivate nel corso del 2014 relativamente a tutti I Quaderni.

9.R.3

Utenti serviti su utenti potenziali

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

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>. Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 9,36

Utenti serviti	3155
Utenti potenziali	3371

Commento: per "utenti potenziali" si considerano tutte le associazioni di volontariato aderenti al Cesvot i cui indirizzi sono presenti nel database dell'area intranet. Gi "utenti serviti" sono invece calcolati sottraendo al totale degli utenti potenziali (3371) i mancati recapiti ovvero le associazioni che per vari motivi non ricevono posta al 31/12/14 (216). Il valore dell'indicatore è pressoché uguale rispetto all'anno precedente (9,40 nel 2013) evidenziando una buona capacità di raggiungimento degli utenti.

9.R.4

Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario

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

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei Quaderni.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x 10

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: 7,68

Utenti soddisfatti	24
Utenti che hanno inviato il questionario	31

Commento: l'indicatore verifica la soddisfazione degli utenti tramite questionari inseriti nei "I Quaderni" e disponibili sul sito internet. I questionari prevedono giudizi relativamente a: interesse, leggibilità, utilizzo, grafica e stampa. Per "utenti soddisfatti" si considera la media di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo".

L'indicatore è di poco migliorato rispetto al 2013 (7,19), anche se bisogna considerare il numero esiguo di questionari che sono pervenuti al Cesvot (31) nell'arco dell'anno.

Sul tema, le ulteriori richieste dopo il primo invio possono essere considerate quale indicatore sul gradimento pubblicazioni del Cesvot. Rispetto a questo ultimo punto si rimanda all'indice 9.I.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.

Fonti: Manuale Qualità, procedura PRO-COM. 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.

IND: 10

Commento: in conformità al Sgq il Cesvot predispone e mantiene procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione dei dati e della valutazione dei servizi editoriali. I requisiti sono verificati annualmente durante gli audit interni ed esterni per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma Uni En Iso 9001:2008. Sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore al quale viene attribuito il valore massimo pari a **10**.

9.R.6

Sito Internet

L'indicatore fornisce informazioni circa visite quotidiane al sito internet.

Fonti: Piano settori di attività 2014, report sito internet. Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo : (Visite quotidiane) / (Valore previsto nel programma) x 10

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

IND: 4,79

Visite quotidiane	574
Valore previsto nel programma	1200

Commento: l'indicatore rileva le visite quotidiane, intendendo per "visita" la sequenza di richieste consecutive fatte da uno stesso visitatore allo stesso sito. Nel corso del 2014 sono state registrate 229.262 visite che divise per 365 giorni danno una media di 574 visite quotidiane.

Il valore effettivo negli ultimi anni si attese tra le 500 e 600 visite quotidiane: rispetto a questo indicatore si suggerisce una nuova valutazione del valore a programma.

9.R.7

Realizzazione di una Newsletter

L'indicatore intende fornire informazioni sulla realizzazione e diffusione di una newsletter ed è stato introdotto a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010

Fonti: Bilancio Sociale, sito internet.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende l'assenza di newsletter) a 10: vengono attribuiti 2,5 punti per la presenza delle seguenti informazioni nel contenuto delle newsletter:

- o informazioni su servizi Cesvot
- o aggiornamenti giuridico - fiscali
- o informazioni su bandi
- o informazioni su iniziative

L'indicatore prevede inoltre l'invio a cadenza mensile; nel caso di mancato rispetto di tale requisito, il punteggio attribuito viene dimezzato.

IND: 6

Commento:

Per il calcolo dell'indice è stata presa in considerazione Cesvot News, un foglio informativo quindicinale che viene inviato via e-mail alle associazioni di volontariato della Toscana e a singoli volontari o cittadini che ne facciano richiesta. La News tratta novità normative, segnala le scadenze dei principali adempimenti cui sono sottoposte le associazioni di volontariato e le linee di finanziamento pubblico e privato di interesse per le associazioni.

Al 31/12/14 gli indirizzi che compongono la mailing list sono 8194 (3375 associazioni aderenti al Cesvot, 2985 persone fisiche, 43 enti e 1791 associazioni non aderenti al Cesvot). Il valore assegnato non è massimo (6) poiché la Cesvot News non fornisce notizie sui servizi del Cesvot e solo in qualche caso riguarda informazioni su iniziative di interesse del volontariato: nel caso del Cesvot queste informazioni sono veicolate con altre modalità comunicative

9.R.7 Realizzazione di una newsletter		
Cesvotnews pubblicate nel 2014		26
Pubblicazione di Newsletter mensile		SI
Presenza nella newsletter delle seguenti informazioni:		punteggio
o informazioni su servizi Cesvot	– fino a 2,5 punti	0
o aggiornamenti giuridico - fiscali	– fino a 2,5 punti	2,5
o informazioni su bandi	– fino a 2,5 punti	2,5
o informazioni su iniziative di interesse per il volontariato	– fino a 2,5 punti	1

Impatto

9.1.1

I Quaderni del Cesvot

L'indicatore intende indagare l'utilità dei Quaderni pubblicati dal Cesvot attraverso il dato delle nuove richieste dei Quaderni dopo la prima spedizione.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>,

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: (% ulteriori richieste dopo il primo invio / Valore a programma) x 10.

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

IND: 5,30

% ulteriori richieste dopo il primo invio	21%
Valore a programma	40%

Commento: la tiratura base è di un numero di copie pari a 1000 per ciascun Quaderno.

Il primo invio è diretto ad un indirizzario che comprende i componenti dell'Assemblea del Cesvot, i presidenti delle associazioni socie non presenti in Assemblea, i componenti del Comitato di Gestione, il Comitato scientifico del Cesvot, gli Informagiovani, le biblioteche Marucelliana e Nazionale per deposito legale obbligatorio e 5 copie per ciascuna Delegazione (fonte: Procedura dei servizi editoriali). Nel "primo invio" sono compresi anche le spedizioni in "abbonamento gratuito" che riguardano quei soggetti che hanno chiesto di ricevere sistematicamente tutti i volumi pubblicati ne "I Quaderni". Le restanti copie rimangono in deposito e vengono inviate dietro specifica richiesta.

L'indicatore del 2014 è basso in quanto non è stato possibile accertare il numero di visite dal sito.

9.1.1 - I Quaderni del Cesvot							
N. Quaderno	Titolo	Totale copie distribuite	Prima distribuzione	Richieste	Visite dal sito	Richieste + visite	% Richieste / primo invio
Quaderno 67	Giovani al potere	1004	959	45	0	45	5%
Quaderno 68	Volontariato e advocacy in Toscana	683	662	21	0	21	3%
Quaderno 69	L'innovazione in agricoltura sociale	792	661	131	0	131	20%
Quaderno 70	Volontariato e politica: verso una nuova alleanza?	731	658	73	0	73	11%
4		3.210	2.940	270	0		9%

10) Area Ricerca e documentazione

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Ricerca e documentazione".

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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. 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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni 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.

IND: 1

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 Ccsvot al Comitato di Gestione 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: Progetto di intervento 2014, Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

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

IND: 1

Commento: Il Ccsvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Ccsvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

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

Risultato

10.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2014, Piano settori di attività 2014.

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

Valore rilevato	€ 294.435,87
Valore previsto	€ 377.099,05

IND: 7,81

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2014 per l'Area Ricerca e documentazione e quanto effettivamente speso. I dati riportati sono ripresi dallo schema, introdotto al Cesvot dal 2014, previsto dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale.

Il valore è inferiore all'anno scorso (9,45).

10.R.2

Realizzazione delle attività

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di progettare eventi di ricerca realizzabili nelle modalità espresse nel programma

Fonti: Piano settori di attività 2014 e aggiornamenti (stati di avanzamento)

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (attività realizzate / attività programmate) x 10

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.

Attività realizzate	4
Attività programmate	4

IND: 10

Commento: l'indicatore prende in esame le attività di ricerca realizzate nel corso del 2014. Per attività realizzate si intendono sia quelle concluse che quelle in corso. Come riportato nella tabella che segue, nel 2014 sono state realizzate 4 ricerche afferenti al Piano settori di attività 2014. Dal 2014 alcune ricerche sono state pubblicate tramite e-book.

10.R.2 - Realizzazione delle attività	
Azioni previste dal Piano Settori 2014	Stato di avanzamento al 31/12/14
Identità, bisogni e ricognizione strutturale dei dati sul volontariato in Toscana, oltre la crisi (Quaderno)	Concluso
Cluture giovanili del volotnariato e pratiche di innovazione sociale (E-book)	Concluso
Laboratori di studio su "immigrazione" e su "partecipazione femminile nel volontariato toscano" (E-book)	Concluso
Indagine interna: strategie per il reperimento di nuove risorse economiche (report)	Concluso

11) 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

11.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

IND: 1

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 1.

Risultato

11.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.

Fonti: procedure interne.

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.

IND: 10

Commento: per ciascun servizio del Cescvot esistono procedure che indicano le modalità di coordinamento dell'attività con le Delegazioni territoriali. Le procedure sono approvate dagli organi competenti e portate a conoscenza del personale. E' soddisfatto il requisito e quindi si attribuisce il valore massimo pari a 10.

11.R.2

Numero di incontri di coordinamento

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

Fonti: Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento).

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $(\text{Numero di incontri} / \text{Totale previsto nel programma}) \times 10$

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	8
Incontri a programma	6

Commento: l'indicatore è calcolato confrontando il numero di incontri di coordinamento dei segretari di Delegazione effettuati nel 2014 con il valore previsto nel programma indicato nel Piano settori di attività 2014 Azione "Coordinamento delle Delegazioni" del Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni. Il numero degli incontri svolti è stato identico a quello previsto all'inizio dell'anno.

11.R.3

Partecipanti agli incontri di coordinamento dei Segretari

L'indicatore fornisce informazioni sulla partecipazione dei segretari di Delegazione agli incontri di coordinamento presso la sede regionale Cescvot. Fonti: Piano settori di attività 2014, area intranet, registri presenze.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $(\sum \text{partecipanti agli incontri}) / (\sum \text{aventi diritto di ciascun incontro}) \times 10$

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: 9,13

\sum partecipanti incontri	95
Totale aventi diritto di ciascun incontro	104

Commento: L'indicatore viene calcolato dividendo il totale dei partecipanti agli incontri di coordinamento per la somma degli aventi diritto di ciascun incontro.

La partecipazione agli incontri risulta in leggero aumento rispetto al 2013 (indicatore **8,85**), ma comunque in linea con i dati degli anni precedenti. Anche il numero annuale degli incontri è simile (6 nel 2013).

11.R.2 Numero incontri di coordinamento dei Segretari			
11.R.3 Partecipanti agli incontri di coordinamento dei Segretari			
n. riunioni	Aventi diritto	Totale aventi diritto	Partecipanti
8	13	104	95
8	13	104	95
Valore a programma previsto dal PS 2014 Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni		6	

11.R.4

Omogeneità della copertura territoriale

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 aventi diritto e di quelle intercettate.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 – 10

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

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.

IND: 9,91

OdV intercettate	2789
Associazioni aventi diritto	3371

Commento: L'indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione le associazioni aventi diritto ai servizi e quelle "intercettate" in ciascuna Delegazione (i dati sono riportati nella tabella che segue). Per "associazioni intercettate" si intendono le "associazioni collaboranti aderenti" ovvero le associazioni che hanno avuto accesso o hanno fatto richiesta di accedere ad almeno un servizio, bando o progetto tra quelli attivati dal Cesvot. Le associazioni aventi diritto corrispondono invece alle associazioni aderenti al Cesvot.

L'omogeneità rilevata nel 2014 è in linea rispetto al 2013 (9,89) confermando la tendenza delle Delegazioni a muoversi in maniera più omogenea nel rapporto con le associazioni.

11.R.4 - Omogeneità della copertura territoriale del servizio			
Delegazione	Associazioni intercettate (aderenti)	Associazioni aderenti	%
AR	222	287	0,77
EM	140	148	0,95
FI	525	658	0,80
GR	180	230	0,78
LI	246	300	0,82
LU	394	491	0,80
MS	127	172	0,74
PI	223	277	0,81
PT	236	271	0,87
PO	177	189	0,94
SI	319	348	0,92
Totale	2.789	3.371	
		Dev standard	0,0674
		Bravais Pearson	9,91

11.R.5

Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) – Copertura territoriale

L'indicatore fornisce informazioni sulle attività svolte dal Csv sul territorio.

Fonti: Piano settori di attività 2014 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), Bilancio sociale 2014.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: il valore comprende 1 anche nel caso di mancata rilevazione - 10: copertura territoriale del servizio: almeno 3 iniziative a livello regionale e 2 iniziative in ogni Delegazione territoriale.

Commento: Nel 2014 sono state realizzate 22 Iniziative di Delegazione e 25 iniziative regionali I requisiti richiesti sono soddisfatti e viene quindi attribuito all'indicatore il valore massimo pari a 10.

11.R.5 - Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) – Copertura territoriale			
Delegazione 22	Iniziativa di Delegazione	Data inizio	Data fine
Arezzo	AR1/2014 - Festival italiano del cinema sociale - Settima edizione	22/04/2014	30/11/2014
Empoli	EM1/2014 - I finanziamenti europei per il volontariato: come, dove e perché	13/05/2014	17/05/2014
Empoli	EM2/2014 - GCV - GIOVANI&CITTADINI&VOLONTARI - Cosa fare per il territorio? Idee, partecipazione, condivisione	08/11/2014	08/11/2014
Empoli	EM3/2014 - I lunedì del volontariato	24/03/2014	24/11/2014
Firenze	FI1/2014 - Le nuove povertà: il ruolo del volontariato fiorentino tra criticità e impegno	17/05/2014	17/05/2014
Firenze	FI2/2014 - La cultura è un bene comune? Volontari e istituzioni a confronto con i nuovi barbari	28/11/2014	28/11/2014
Grosseto	GR1/2014 - VIP 5	22/04/2014	30/11/2014
Livorno	LI1/2014 - Attrezzarsi per il cambiamento	22/11/2014	22/11/2014
Livorno	LI2/2014 - Televolontariato 2014	11/11/2014	05/12/2014
Livorno	LI3/2014 - Livorno social café	11/10/2014	15/11/2014
Lucca	LU1/2014 - Volontariato internazionale...in diretta!	04/10/2014	04/10/2014
Lucca	LU2/2014 - Volontariato, giovani e legalità	01/11/2014	01/11/2014
Lucca	LU3/2014 - Le nuove povertà fra ludopatia e problemi alcool correlati	28/11/2014	28/11/2014
Massa Carrara	MS1/2014 - Videosocialmente Utili	31/05/2014	31/05/2014
Massa Carrara	MS2/2014 - La voce nel sociale	03/08/2014	03/08/2014
Massa Carrara	MS3/2014 - Contro le violenze: analisi, valutazioni e proposte	21/11/2014	21/11/2014
Pisa	PI1/2014 - Attrezzarsi per il cambiamento	24/10/2014	22/11/2014
Pisa	PI2/2014 - Volontariato e comunità	11/05/2014	07/07/2014
Pistoia	PT1/2014 - Festival la cultura del volontariato 2014 - Difesa dei beni ambientali e culturali	08/11/2014	08/11/2014
Prato	PO1/2014 - Trenta Volte Volontariato - Festival della solidarietà 2014	01/06/2014	30/06/2014
Prato	PO2/2014 - Val Bisenzio in rete	08/11/2014	08/11/2014
Siena	SI1/2014 - Il volontariato scende in piazza - Alla scoperta delle associazioni di volontariato di Siena e provincia	13/09/2014	13/09/2014

Data	Eventi Cesvot	Luogo di svolgimento
7 febbraio 2014	Volontariato senza frontiere	Firenze
20 marzo 2014	presentazione libro "Contro il non profit"	Firenze
20 marzo 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Arezzo
24 marzo 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Pisa
25 marzo 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Prato
2 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Siena
3 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Lucca
8 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Massa Carrara
10 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Livorno
10 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Firenze
11 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Grosseto
15 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Empoli
17 aprile 2014	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2014	Pistoia
4 aprile 2014	Come fare lobbyng nel volontariato	Firenze
10 aprile 2014	Volontariato internazionale: come fare rete in Toscana	Lucca
10 aprile 2014	Giovani al potere - attivismo giovanile e partecipazione organizzata in tempo di crisi	Lucca
10/11 aprile 2014	Campus della solidarietà e della legalità 2014	Lucca
11 aprile 2014	Volontariato e pubblica amministrazione	Lucca
27 maggio 2014	La mia casa è la tua	Firenze

29 maggio 2014	Diverse eppur vicine. Associazioni e imprese per la responsabilità sociale	Firenze
7 giugno 2014	Disegniamo il futuro. Proposte per riforma del terzo settore	Firenze
9 luglio 2014	Mineo Housign	Marina di Cecina
4 ottobre 2014	Volontariato internazionale...in diretta	Lucca
11 ottobre 2014	Il volontariato si confronta con i nuovi italiani: l'inclusione attraverso la dimensione generazionale e di genere"	Firenze
10/11 novembre 2014	Campus della solidarietà e della donazione	Firenze

12) Animazione territoriale

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Animazione territoriale".

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.

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.

IND: 1

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

Inoltre il Cescvot 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.

12.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.

IND: 1

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.

Già nel 2009 il Cescvot ha concluso il percorso di revisione dello Statuto, in cui sono state maggiormente esplicitate le procedure dei momenti di consultazione esistenti.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

Risultato

12.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2014, Piano settori di attività 2014.

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: 7,80

Valore rilevato	€ 370.147,6
Valore previsto	€ 474.489,16

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2014 per l'Area Animazione territoriale e quanto effettivamente speso.

12.R.2

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 pubblici.

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

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

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

IND: 9,15

Numero protocolli	25
Media triennio 2011-2014	27

Commento: l'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivi e la media dei tre anni precedenti (i valori sono riportati nella tabella che segue).

Nel 2014 il Cescvot ha mantenuto attivi i protocolli stipulati negli anni precedenti con interlocutori istituzionali, la leggera flessione è dovuta ad alcuni accordi superati.

N.	Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula
1	UPI Toscana	Promozione, sostegno e sviluppo del volontariato	26/02/2008
2	Soprintendenza Archivistica per la Toscana	Accordo d'intenti per la valorizzazione della documentazione presente in Toscana con particolare riferimento a quella prodotta e posseduta dalle associazioni di volontariato.	07/11/2008
3	Regione Toscana	Accordo quadro per l'individuazione e il rafforzamento della collaborazione tra Cescvot e Regione Toscana in favore del volontariato	05/06/2009
4	Università degli Studi di Firenze - Facoltà di Giurisprudenza	Protocollo d'Intesa per l'organizzazione e lo svolgimento, presso la Facoltà, di attività formative che mirino a fornire a laureandi e laureati conoscenze e competenze sulla "progettazione sociale"	07/03/2011
5	Regione Toscana	Accordo quadro per la realizzazione di interventi di promozione culturale e di approfondimento conoscitivo sul volontariato	14/03/2011
6	Regione Toscana - Difensore Civico	Costituzione di un Comitato di Coordinamento Comune fra Cescvot e Difensore civico della Regione Toscana per lo scambio di informazioni, formazione e consulenza per le organizzazioni di volontariato della Toscana in tema di tutela dei diritti umani.	15/03/2011
7	Società della Salute Zona Pisana	Protocollo d'Intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	21/06/2011
8	Società della Salute di Empoli	Protocollo d'Intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	28/06/2011
9	Società della Salute di Firenze	Progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	02/08/2011
10	Unione Nazionale Comunità Enti Montani della Toscana (UNCSEM)	Progettazione ed attuazione di attività integrate per la promozione, il sostegno e lo sviluppo del volontariato nelle zone decentrate e periferiche della Toscana	14/11/2011
11	Provincia di Pistoia - Difensore civico	Protocollo d'Intesa per la promozione di una rete territoriale nel coinvolgimento delle associazioni di volontariato favorendo la conoscenza del Difensore civico	24/01/2012
12	Società della Salute Alta Val di Cecina	Protocollo d'Intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	08/02/2012
13	Regione Toscana (Giunta)	Istituzione del Tavolo GiovaniSi	07/02/2012
14	Società della Salute della Valdinievole	Protocollo d'intesa per la progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	04/06/2012
15	Società della Salute della Valdera	Protocollo d'Intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	15/06/2012
16	Liceo Ginnasio statale "Galileo"	Convenzione per la realizzazione di tirocini di formazione e orientamento	09/11/2012

17	Università degli Studi di Firenze	Convenzione quadro per lo svolgimento di tirocini formativi e orientamento curricolari e non curricolari	19/12/2012
18	Provincia di Prato	Protocolli d'intenti per la promozione, il sostegno e lo sviluppo del volontariato nella Provincia di Prato	17/04/2013
19	Comitato esecutivo della Regione di Gomel - Comitato esecutivo della Provincia di Rogaciöv – ec c.	Protocollo d'Intesa per una reciproca collaborazione per la realizzazione di progetti volti a sensibilizzare i giovani alle tematiche sociali, ambientali e dello sport, da realizzarsi in particolare, ma non solo, nella regione di Gomel (Bielorussia) e/o Provincia di Lucca e nella Regione Toscana.	17/05/2013
20	Provincia di Siena	Convenzione di tirocinio (GiovaniSI)	29/08/2013
21	Università degli Studi di Firenze - Centro di Studio e Ricerca per le problematiche della disabilità (CESPD)	Convenzione per l'attivazione di tirocinio Servizio Altea	13/01/2014
22	Comune di Firenze	Protocollo di Intesa per la promozione e la qualificazione dei rapporti tra Comune e volontariato fiorentino e per la realizzazione condivisa delle iniziative e delle attività utili a tale scopo.	25/02/2014
23	Agenzia Regionale di Sanità	Protocollo d'Intesa per la collaborazione volta alla progettazione ed alla realizzazione di studi e ricerche in ambito di comune interesse inerente il non profit, con particolare riferimento al volontariato, operante nei settori sanitari e socio-sanitari.	29/04/2014
24	Liceo Statale "Antonio Rosmini" - Grosseto	Convenzione per alternanza scuola lavoro	07/05/2014
25	Regione Toscana	Accordo di collaborazione per azioni di supporto per lo sviluppo e la gestione delle attività del terzo settore	25/11/2014

Nel 2010 è stato meglio definito cosa si intende per “protocollo” o “accordo”, indicando con queste denominazioni solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi retribuiti.

12.R.2 Azione in rete con interlocutori istituzionali					
	2011	2012	2014	Totale	Media
N. accordi / protocolli	19	26	31	76	25

12.R.3

Azione in rete con fondazioni bancarie

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 bancarie.

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

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

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

Numero protocolli

0

IND: 1

Commento: L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivi e la media dei tre anni precedenti. In questo caso, non essendo stati attivati protocolli con fondazioni bancarie nel corso del 2014, l'indice assume il valore minimo (1).

Nel 2010 è stato meglio definito cosa si intende per “protocollo” o “accordo”, indicando con queste denominazioni solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi per prestazioni retribuiti.

12.R.4

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.

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

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

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

IND: 4,62

Numero protocolli	4
Media triennio 2011-2014	9

Commento: nel 2014 sono stati realizzati 4 protocolli con soggetti del Terzo settore. L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivati e la media dei tre anni precedenti.

n.	Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia
1	So. & Co. Consorzio delle Cooperative Sociali	Protocollo per la progettazione e gestione delle attività di formazione continua per i lavoratori del Cesvot a valere su bandi del fondo nazionale interprofessionale FONCOOP	04/01/2012	illimitata	Terzo settore
2	Legambiente Toscana Volontariato	Convenzione per catalogazione fondo documentario	04/09/2013	04/09/2014	Terzo settore
3	Associazione Cori della Toscana	Convenzione per catalogazione fondo documentario	19/12/2013	19/12/2014	Terzo settore
4	CSVnet	Accordo per la fornitura del Servizio Webinar	03/06/2014	31/12/2014	Terzo settore

Per "protocollo" o "accordo", si intende solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi per prestazioni retribuiti.

12.R.4 Azioni in rete con Terzo settore					
	2012	2013	2014	Totale	Media
N. accordi / protocolli	15	7	4	26	9

12.R.5

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

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10. Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

IND: 6,67

Numero protocolli	4
Media triennio 2011-2014	6

Commento: nel 2014 sono attivi 4 protocolli con altri soggetti. L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivati e la media dei tre anni precedenti (i valori sono riportati nella tabella che segue).

n.	Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia
1	Fidi Toscana	Gestione fondo di garanzia per associazioni di volontariato	13/02/2008	illimitata	Altri soggetti
2	Università degli Studi di Siena	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	16/12/2010	illimitata	Altri soggetti
3	Middlebury College School in Italy	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	13/09/2012	13/09/2015	Altri soggetti
4	Lucca Comics & Games	Protocollo d'Intesa per una reciproca collaborazione per la realizzazione di progetti volti a sensibilizzare i giovani alle tematiche sociali e del	13/04/2013	illimitata	Altri soggetti

		volontariato, da realizzarsi in particolare, ma non solo, durante il Festival "Lucca Comics & Games" che si svolge annualmente a Lucca.			
--	--	---	--	--	--

Nel 2010 è stato meglio definito cosa si intende per "protocollo" o "accordo", indicando con queste denominazioni solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi per prestazioni dietro pagamento retribuite.

12.R.5 Azioni in rete con altri soggetti					
	2012	2013	2014	Totale	Media
N. accordi / protocolli	8	6	4	18	6

12.R.6

Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del Csv di instaurare, promuovere e sostenere le reti tra OdV ed è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 3).

Fonti: documentazione prodotta dal Csv; Piano settori di attività, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 – 10. Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero reti promosse o mantenute attive / Media triennio) x 10.

IND: 10

Numero reti promosse o mantenute attive	6
Media del triennio	5

Commento: In questo caso vengono segnalate le reti tra organizzazioni di volontariato direttamente promosse e sostenute dal Cesvot. Non rientra in questo indicatore tutta l'azione di promozione di reti di partenariato che il Centro attua attraverso l'emanazione di bandi che premiano il lavoro di rete.

A questo proposito va ricordato che dalla fine del 2010 il Cesvot si è dotato di uno specifico settore di attività denominato "Sviluppo delle reti e delle associazioni" proprio per sottolineare l'importanza attribuita a questo tipo di iniziative. Il numero delle reti attive è andato progressivamente aumentando dal 2011 al 2014.

12.R.6 Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale					
	2012	2013	2014	Totale	Media
N. reti	4	5	6	15	5
Reti di associazione di volontariato promosse o mantenute attive nel corso del 2014					
Dopo di noi					
Difensore civico					
Agricoltura sociale					
Beni culturali					
Volontariato internazionale					
Housing e cohousing sociale					

13) Area Progettazione sociale

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Progettazione sociale".

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

13.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: Progetto di intervento, Piano settori di attività e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1. Non sono stati emessi bandi su progetti di intervento sociale per il 2012.

13.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: Progetto di intervento, Piano settori di attività e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni 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.

IND: 1

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 Cescvot al Comitato di Gestione 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. Non sono stati emessi bandi su progetti di intervento sociale per il 2012.

13.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: Progetto di intervento, Piano settori di attività e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

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

IND: 1

Commento: Il Cescvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cescvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

13.1.1

Progetti di intervento sociale

Gli indicatori che seguono mirano a determinare l'impatto che hanno avuto i progetti finanziati dal Cesvot nell'ambito del bando "Percorsi di innovazione" e conclusi da almeno 6 mesi. Scopo principale della valutazione di impatto è quella di mettere in evidenza e valorizzare gli effetti positivi diretti e indiretti sul lungo periodo, definendo i nessi causali fra questi ultimi e le azioni intraprese nel progetto.

Le aree prese in considerazione nel modello di valutazione d'impatto sono le seguenti:

- EFFETTI SUI DESTINATARI DIRETTI
- CONTINUITA' PROGETTUALE
- ESEMPLARITA' E TRASFERIBILITA' DEL PROGETTO
- INTEGRAZIONE CON LE POLITICHE PUBBLICHE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO
- SVILUPPO RELAZIONALITA' SUL TERRITORIO
- TRASFORMAZIONE DEI BISOGNI INDIVIDUATI
- RILEVANZA COMUNICAZIONE SOCIALE DEI RISULTATI DEL PROGETTO
- CAMBIAMENTI NEL MONDO DEL PENSIERO E NELL'IMMAGINARIO COLLETTIVO
- EFFETTI SUI DESTINATARI INDIRETTI
- EFFETTI DI TRASFORMAZIONE
- METODI DI DISSEMINAZIONE
- RILEVANZA SUL TERRITORIO
- STRATEGIE DI CONSOLIDAMENTO

Nel modello di valutazione partecipata sono state prese in considerazione le seguenti 9 aree:

- *Continuità dell'azione progettuale*
- *Integrazione con le politiche pubbliche ed il territorio di riferimento*
- *Sviluppo della relazionalità sul territorio*
- *Riproduzione delle relazioni*
- *Comunicazione*
- *Rilevanza e grado di innovazione*
- *Il consolidamento progettuale*
- *Trasformazioni sui beneficiari*
- *L'ambito della comunicazione*

Fonti: Report conclusivo "La valutazione di impatto sociale dei progetti finanziati con il bando Percorsi di Innovazione" a cura di Socialhub soc. Cooperativa, Agosto 2015

Calcolo: la ricerca valutativa è stata effettuata attraverso la somministrazione di un modello composto da due parti: parte autovalutativa (svolta cioè direttamente dai referenti progettuali delle associazioni) e una parte eterovalutativa, valida esclusivamente per i progetti con un finanziamento superiore ai 25000 €, che comprende alcuni indicatori qualitativi ed affidata ad un gruppo di esperti in ricerca sociale. Per quanto riguarda la parte in autovalutazione il modello ha previsto la consegna ad ogni associazione di un questionario - contenente indicatori che saranno illustrati con maggior dettaglio in seguito – da compilare in maniera condivisa all'interno del contesto associativo. Supporto tecnico è stato fornito dal gruppo di ricerca sia nella fase precedente alla compilazione che durante l'attività, al fine di minimizzare errori o incomprensioni.

L'attività di eterovalutazione ha visto invece la presenza di uno o più valutatori esterni che si recavano direttamente nelle associazioni con il fine di rilevare i dati attraverso l'utilizzo di metodologie qualitative quali focus group e interviste. Obiettivo della rilevazione è stato quello quindi di applicare indicatori aggiuntivi e complementari ai primi ottenuti con l'autovalutazione.

I valori sono riportati nella tabella che segue.

Calcolo degli indici:

- *Continuità dell'azione progettuale: numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione (2 o più) x 10*
- *Integrazione con le politiche pubbliche e il territorio di riferimento: Media (Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche, grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale) x 10*
- *Sviluppo della relazionalità sul territorio: Media (Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto – da 1 in su, Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto, Mantenimento della relazionalità nel tempo - avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuali e numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto – da 1 in su) x 10*
- *Riproduzione delle relazioni: presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto x 10*
- *Comunicazione: Media risposte positive esplicitazione ed efficacia x 10*

- *Rilevanza e grado di innovazione: Media risposte "no" x 10*
- *Il consolidamento progettuale: Grado di consolidamento - alto e medio x 10*
- *Trasformazioni sui beneficiari: Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari - alto e medio x 10*
- *L'ambito della comunicazione: Grado di conoscenza e penetrazione del progetto - alto e medio x 10*
Media degli indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

IND: 8,19

Continuità dell'azione progettuale	8,89
Integrazione con le politiche pubbliche	7,11
Sviluppo della relazionalità sul territorio	8,21
Riproduzione delle relazioni	9,58
Comunicazione	7,40
Rilevanza e grado di innovazione	6,27
Consolidamento progettuale	8,64
Trasformazione sui beneficiari	9,19
L'ambito della comunicazione	9,46

Commento: I dati che seguono fanno riferimento ai risultati complessivi derivanti dall'applicazione del modello su 71 progetti finanziati con il bando "Percorsi di Innovazione" 2011. Prendendo in esame alcune delle singole aree utilizzate nella valutazione è possibile ricavare dati significativi rispetto all'impatto sociale dei progetti:

Area di valutazione: continuità dell'azione progettuale

E' stato chiesto alle associazioni di esplicitare, a distanza di sei mesi dalla conclusione formale del progetto, quante delle azioni previste nella progettazione esecutiva fossero ancora attive. Solo nel 1,4 % dei casi non si aveva nessuna attività ancora in piedi, mentre per il 19,7 % dei progetti era attiva almeno un'attività, per il 49,3 % erano attive ancora 2 o 3 attività e per il 29,6 % dei progetti oltre 4 delle attività erano tuttora funzionanti.

CONTINUITA' DELL'AZIONE PROGETTUALE			
Continuità di alcune delle attività previste dal progetto dopo la sua conclusione formale	Numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione	Nessuna	1,4%
		1	19,7%
		2 e 3	49,3%
		Oltre 4	29,6%

Area di valutazione: integrazione con le politiche pubbliche ed il territorio di riferimento

Gli indicatori presenti in quest'area hanno il compito di ricostruire il contesto territoriale che vede nascere e in cui si sviluppano i progetti, per ricollegarlo in maniera forte alla capacità di generare impatti a cascata su un numero ampio di soggetti anche del sistema di governance. Il primo indicatore proposto riguarda le attività di scambio/relazione con gli altri soggetti del territorio rispetto alle attività progettuali: l'85,9 % dei soggetti dichiara di inviare regolarmente del materiale informativo sui risultati del progetto ad altri enti sia pubblici che profit operanti sul territorio a fronte di un 14,1 % di associazioni che dichiarano di non inviare alcun materiale rispetto ai risultati. L'altro indicatore descrive infine il grado più alto di integrazione possibile sul territorio rispetto alla progettazione sociale: l'inserimento del progetto nei documenti ufficiali del territorio. La tipologia di indicatore prescelto dimostra come in questo caso, nella maggioranza dei casi i progetti siano arrivati ad un punto di integrazione tale da essere inseriti nella documentazione ufficiale (per il 56,3 % dei casi) del territorio.

INTEGRAZIONE CON LE POLITICHE PUBBLICHE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO			
Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche	L'associazione proponente provvede regolarmente ad inviare materiale informativo sulle attività e i risultati del progetto ad enti pubblici / altri soggetti non profit / privati operanti nel vostro settore / territorio?	SI	85,9%
		NO	14,1%
Grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale	Il progetto (o alcune sue attività) sono state inserite o citate all'interno dei documenti ufficiali di governo sociale del territorio?	SI	56,3%
		NO	43,7%

Area di valutazione: sviluppo relazionalità sul territorio

Gli indicatori relativi a quest'area tendono a misurare l'impatto dei progetti sulle reti territoriali in termini di creazione, ampliamento e consolidamento delle reti di relazioni fra soggetti del territorio.

In particolare, il primo degli indicatori misura il numero dei partner aggiuntivi che ogni progetto è riuscito ad attirare in più grazie alla proposta progettuale rispetto a quelli previsti inizialmente. Nel 53,5% dei casi le associazioni dichiarano di aver ampliato la rete progettuale con almeno un partner in più, mentre nel 32,4 % dei casi non c'è stato alcun partner aggiuntivo.

Il secondo indicatore dell'area richiede alle associazioni di dichiarare se sono stati sviluppati degli incontri inediti con gli enti pubblici sul tema progettuale. In questo caso il 77,5% delle associazioni ha risposto positivamente, così come l'83,1% delle associazioni ha risposto sì alla domanda relativa al l'avvio di nuove attività sui temi progettuali. L'ultimo indicatore serve a misurare il mantenimento della rete dei partner progettuali oltre la conclusione del progetto. Questo risulta essere un elemento caratterizzante delle progettualità: le reti di partenariato persistono nella quasi totalità dei casi: da uno a tre partner nel 42,3% dei casi, oltre 4 partner nel 57,7 % dei casi.

SVILUPPO RELAZIONALITA' SUL TERRITORIO			
Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto	Numero di partner aggiuntivi rispetto a quelli formalmente previsti nel progetto	nessuno	32,4%
		da 1 a 3	53,5%
		4 o più	14,1%
Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto	Avvio nuovi incontri con gli enti pubblici sui temi progettuali	Si	77,5%
		No	22,5%
Mantenimento della relazionalità nel tempo	Avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuali	Si	83,1%
		No	16,9%
	Numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto	nessuno	0,0%
		da 1 a 3	42,3%
		4 o più	57,7%

Area di valutazione: riproduzione delle relazioni

Un'ulteriore riflessione rispetto all'impatto progettuale sul sistema di relazionalità è quella che scaturisce dalla dimensione della riproduzione di relazioni. Fra gli effetti ex-post tipici della progettazione di natura sociale c'è infatti quello della produzione di beni strettamente relazionali, beni il cui valore viene misurato nella loro capacità, proprio attraverso le relazioni attivate, di creare reti di protezione e inclusione dei beneficiari.

Il primo degli indicatori mostra come per la quasi totalità dei progetti (il 95,8%) valutati l'associazione dichiara una prosecuzione della relazione con l'utente con diverse gradazioni rispetto alla qualità del rapporto: nel 14,1% dei casi i beneficiari sono diventati dei volontari. A seguire, nel 69 % dei casi i beneficiari sono rimasti in rapporti d'amicizia con i volontari dell'associazione, mentre il 5,6 % dei destinatari è tornato con lo stesso bisogno o con altri. Infine, nell' 11,3% dei casi i beneficiari hanno indirizzato altre persone verso l'associazione e/o il progetto. Ad ogni risposta è stato attribuito un differente punteggio relativo secondo una logica di prossimità della relazione: il punteggio maggiore viene applicato laddove la relazionalità sfocia nel divenire un volontario e sviluppa ulteriore relazionalità attraverso l'entrata dal soggetto a far parte dell'associazione (capitale sociale *bridging*), a seguire il punteggio medio alto viene attribuito laddove il beneficiario prosegue il rapporto di fiducia con l'associazione, anche se in maniera non attiva, anche se viene a mancare la condizione di bisogno o di erogazione del servizio/attività progettuale. Un punteggio medio viene attribuito laddove il beneficiario si ripresenta alla stessa associazione per un problema/bisogno, in una relazione dove più della fiducia è rilevante quindi la necessità dell'utente, e infine il punteggio minimo viene attribuito a coloro che indirizzano verso l'associazione altre persone per problematiche simili, senza quindi una prosecuzione del rapporto personale.

RIPRODUZIONE DI RELAZIONI			
Presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto	I destinatari hanno mantenuto un contatto con l'associazione dopo la conclusione del progetto?	SI	95,8%
		NO	4,2%
	Sono diventati volontari		14,1%
	Hanno mantenuto rapporti di amicizia con i volontari		69,0%
	Sono tornati con lo stesso problema o con altri		5,6%
	Hanno indirizzato all'associazione altre persone con problemi simili		11,3%

Area di valutazione: comunicazione

La comunicazione riveste un'importanza strategica per le associazioni di volontariato in termini di visibilità e di capacità di costruire un immaginario condiviso sulle tematiche di riferimento e suggerire riflessioni nelle comunità. Il primo indicatore riguarda l'azione di comunicazione continua rispetto ai risultati progettuali. Fra gli impatti positivi generati dai progetti, vanno infatti annoverate le occasioni di presentazione non preventivate all'inizio che hanno avuto luogo proprio a partire dai risultati conseguiti dal progetto. Il 76,1 % delle associazioni dichiara di aver presentato i risultati conseguiti in occasioni diverse da quelle preventivate nella fase di progettazione.

Il secondo indicatore riguarda il piano dell'efficacia della comunicazione: il 71,8 % delle associazioni dichiara che i risultati del progetto sono diventati motivo di discussione o progettazione condivisa da parte di altri soggetti pubblici o privati, sono inclusi quindi sia gli enti locali che le altre organizzazioni appartenenti al no-profit, mentre per il 28,2 % non c'è stata da parte di altri soggetti una discussione sui temi progettuali.

COMUNICAZIONE			
Esplicitazione ed efficacia	I risultati del progetto sono stati presentati in occasioni diverse da quelle previste?	SI	76,1%
		NO	23,9%
	I risultati del progetto sono stati oggetto di discussione e/o progettazione da parte di altre organizzazioni pubbliche o private?	SI	71,8%
		NO	28,2%

Area di valutazione: rilevanza e grado di innovazione

Gli indicatori seguono un filone ricorrente per le progettualità del volontariato: quello della sperimentazione e dell'innovazione sui territori. Come suggerito dallo stesso bando, i progetti ammessi a finanziamento devono possedere caratteristiche di innovatività, e l'impatto va ad incidere maggiormente su temi "scoperti" nei territori. Come le associazioni stesse dichiarano, nel 63,4 % dei casi non esistono altre progettualità sul tema svolte da altri soggetti associativi nel contesto territoriale, il progetto ha perciò caratteristiche di rilevanza maggiore, così come nel 62% dei casi non esiste una progettualità svolta da altri soggetti non associativi, (ad esempio realtà profit) rispetto al tema preso in esame, confermando quindi una buona capacità di innovazione rispetto ai contesti e ai temi.

RILEVANZA E GRADO DI INNOVAZIONE			
Rilevanza e grado di innovazione	Esiste una progettualità sul tema svolta da altri soggetti associativi di volontariato all'interno del contesto territoriale?	SI	36,6%
		NO	63,4%
	Esiste una progettualità sul tema svolta da altri soggetti non associativi (es. Enti Pubblici, Privati, Cooperative) all'interno del contesto territoriale?	SI	38,0%
		NO	62,0%

Area di valutazione: consolidamento progettuale

Rispetto alle percentuali, notiamo come il 13,5 % dei progetti mostri un grado basso di consolidamento, con la mancata prosecuzione delle attività nel tempo. Per il 37,8 % dei progetti è stato rilevato un grado medio di consolidamento, dove le attività sono proseguite solo in parte o per un periodo limitato di tempo e con la perdita parziale delle risorse umane o finanziarie impiegate, mentre il 48,6 % dei progetti hanno dimostrato un grado alto di consolidamento, con la prosecuzione di tutte le attività e il mantenimento delle risorse finanziarie e umane sul lungo periodo. Va rimarcato il fatto che i punteggi sono stati attribuiti come previsto dalla metodologia approvata sulla base della situazione rilevata non al presente ma per il periodo definito dei 6 mesi dalla chiusura formale del progetto. I punteggi per gli indicatori di valutazione del consolidamento referenti sono quindi in linea di massima positivi, le associazioni tendono a lavorare in rete, a mantenere partenariati nel tempo e a impostare strategie di sostenibilità economica per i propri progetti.

CONSOLIDAMENTO PROGETTUALE			
Esplicitazione: • Azioni • Risorse umane • Risorse finanziarie	Grado di consolidamento	Alto	48,6%
		Medio	37,8%
		Basso	13,5%

Modello di eterovalutazione: le aree seguenti sono state applicate in aggiunta alle precedenti solo per i progetti con finanziamenti superiori ai 25000 euro, attraverso l'intervento di valutatori esterni alle associazioni che hanno utilizzato delle metodologie qualitative per il rilevamento dei dati

Area di valutazione: trasformazione sui beneficiari

Gli effetti di trasformazione su i beneficiari vengono misurati nelle interviste rilevando come elementi chiave: l'attivazione di nuove conoscenze/relazioni, acquisizione di metodi o strumenti spendibili nella quotidianità, nuove competenze, percezioni positive rispetto alla propria condizione e ai legami con gli altri.

L'area relativa agli effetti di trasformazione sui beneficiari evidenzia quindi come:

- nel 64,9% dei casi gli intervistati percepiscono un miglioramento consistente della propria condizione ricollegabile al progetto, in termini di sensazioni positive, cambiamenti ed emozioni.
- Nel 27% dei casi vi è un miglioramento medio della situazione, con alcuni aspetti positivi indicati.
- Nel 8,1% dei casi è stato riscontrato un grado basso di miglioramento percepito dai beneficiari.

TRASFORMAZIONE SUI BENEFICIARI		
Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari	Alto	64,9%
	Medio	27,0%
	Basso	8,1%

Area di valutazione: l'ambito della comunicazione

Dai focus effettuati con gli stakeholders di progetto e la comunità di riferimento emerge una capacità dei progetti di costruire canali di comunicazione che permettono e incentivano un cambiamento percepibile: nel 37,8% dei casi si è rilevato un alto grado di conoscenza e penetrazione del progetto nella comunità, nel 56,8% un grado medio di conoscenza e nel 5,4% dei casi un basso grado di penetrazione del progetto nella comunità.

L'AMBITO DELLA COMUNICAZIONE			
Rilevanza della comunicazione sociale dei risultati del progetto nei beneficiari	Grado di conoscenza e penetrazione del progetto	Alto	37,8%
		Medio	56,8%
		Basso	5,4%