



# SISTEMA DI VALUTAZIONE PARTECIPATA

APPLICAZIONE SULLA ANNUALITA' **2015**



## INDICE

Prefazione Presidente Co.Ge. Toscana Andrea Torricelli.....	3
Prefazione Presidente Cevot 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.....	24
Legittimità e trasparenza.....	25
Partecipazione e governance.....	26
Integrazione e sinergia territoriale.....	26
Efficacia e innovazione .....	26
Efficienza ed uso ottimale delle risorse .....	27
Principali contenuti informativi .....	28
0) Area dei requisiti formali.....	28
1) Area della rappresentanza del volontariato .....	30
2) Area della gestione economica e finanziaria .....	36
3) Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure .....	41
4) Area dell'individuazione dell'utenza .....	44
5) Area delle risorse strutturali.....	47
6) Area Promozione del volontariato .....	50
7) Area Consulenza e assistenza .....	53
8) Area Formazione.....	57
9) Area Informazione e comunicazione.....	65
10) Area Ricerca e documentazione.....	69
11) Area del coordinamento tra Delegazioni .....	71
12) Animazione territoriale.....	74
13) Area Progettazione sociale .....	78

## **Prefazione Presidente Co.Ge. Toscana**

### ***Andrea Torricelli***

Quest'anno il sistema di valutazione partecipata, ormai integrato stabilmente all'interno delle fasi di programmazione, progettazione, intervento e monitoraggio, si colloca all'interno di un processo ricco di cambiamenti e ripensamenti di un sistema in fase di adeguamento alla crisi del sistema che si protrae da alcuni anni. Pur inserito in un mutevole contesto, rappresenta un insieme di strumenti a supporto della gestione e programmazione, al fine di orientare il lavoro in maniera efficace e costruttiva, e ridisegnare i ruoli e le strategie in una prospettiva di medio-lungo periodo.

Il modello applicato all'annualità 2015, infatti, riflette una serie di adeguamenti dell'organizzazione al nuovo contesto. Alcuni di questi sono stati l'adeguamento alle Aree previste dal Modello unificato di rendicontazione definito a livello nazionale, e la ricalibratura degli indicatori sulla nuova gestione organizzativa adottata dal Cesvot.

Il lavoro di raccolta e analisi delle informazioni, affiancato all'esame dei trend annuali sia in termini di andamento qualitativo (analisi dei processi) che quantitativo (analisi economica), ha fornito spunti di riflessione e ha portato alla costruzione di uno strumento gestionale utile per comprendere meglio le attività realizzate ed offrire indirizzi e orientamenti supportati da dati oggettivi.

Tutto il percorso tende ad una valutazione delle attività e dei servizi offerti dal Cesvot attraverso l'utilizzo di un approccio globale, integrato nei sistemi interni di valutazione e monitoraggio, 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, permettere, sotto il profilo gestionale, di individuare strategie e priorità di intervento e di miglioramento, oltre a consentire di rilevare eventuali criticità e adottare prontamente azioni di miglioramento.

# Prefazione Presidente Cescvot

## *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 Cescvot opera.

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

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 2015 attraverso il sistema informativo e di monitoraggio del Cescvot e trarne possibili spunti di riflessione.

Nel corso del 2015 è stata messa in atto una riorganizzazione complessiva le cui modifiche sostanziali sono state:

- La riduzione del numero di operatori da 37 a 28
- La revisione completa dell'Organigramma in particolare rispetto all'accorpamento di alcuni settori e l'inserimento di un'area strategica in cui rientrano, le risorse umane, il monitoraggio dei servizi, il controllo e la gestione, la qualità
- L'accorpamento dei settori Formazione e Sviluppo delle reti
- L'organizzazione delle Delegazioni territoriali in 3 macro-aree: Area Centro, Area Costa ed Area Sud.
- La revisione del Sistema di Gestione per la Qualità

L'obiettivo di questa trasformazione organizzativa è stato quello di assicurare coerenza tra la fase di programmazione e maggiore efficacia nella fase operativa di erogazione dei servizi.

Il 2015 è da considerare pertanto un anno di passaggio rispetto alla riorganizzazione complessiva del Centro Servizi.

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.

Nel 2015 è stato avviato inoltre un attento lavoro di revisione sull'impostazione dei servizi per le associazioni orientato al marketing e alla facilitazione dell'accesso ai servizi che confluirà da inizio 2016 in un nuovo sito web.

# Premessa

## **Obiettivi del lavoro**

Quello che oggi viene divulgato è il risultato della applicazione alle attività poste in essere dal Cesvot durante l'anno 2015 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 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 2015 ha consentito:

- di acquisire utili informazioni sul livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle attività offerte dal Cesvot nell'anno;
- 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 di riferimento 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 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 titolati 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 2015 bisogna tener conto di alcune considerazioni:

- la programmazione 2015 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 Cevot si confronta costantemente. L'obiettivo a cui si sta progressivamente arrivando è quello dell'adozione sistematica, in cui i programmi di attività del Cevot 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 riprese dagli indicatori di premialità proposti in modo sperimentale nel 2011 e 2012 e però mai portati a regime.

Dal 2014 il Cevot applica il Modello unificato di rendicontazione nazionale, indicato da CSVnet, questo introduce una diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati.

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

**Associazioni socie:** possono diventare socie del Cevot 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 Cevot 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 Cescvot e registrati nel data base del Centro.

**Utenti potenziali dei servizi:** sono le associazioni aderenti al Cescvot 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 Cescvot).

**Delegazioni territoriali:** la struttura del Cescvot prevede una sede centrale e 11 sedi decentrate chiamate Delegazioni territoriali, di cui 10 provinciali ed 1 circondariale. In ognuna è presente un Operatore territoriale. 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 Cescvot, 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 Cescvot è presente un rappresentante delle 11 Delegazioni territoriali.

**Bando Percorsi d'Innovazione:** si intende il bando 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 Cescvot, Coge Toscana, Consiglio regionale delle fondazioni bancarie della Toscana e del Forum del Terzo settore della Toscana.

**Certificazione di Qualità:** dal 2004 il Cescvot 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 Cescvot".

Il Cescvot dal 2015 dispone di un apposito Settore Gestione Strategica ed un Ufficio Amministrazione e Monitoraggio – tramite cui 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, i report annuali sui servizi erogati.

Nel corso del 2015 è stata messa in atto una riorganizzazione complessiva le cui modifiche sostanziali sono state:

- La riduzione del numero di operatori da 37 a 28
- La revisione completa dell'organigramma in particolare rispetto all'accorpamento di alcuni settori e l'inserimento di un'area strategica in cui rientrano le risorse umane, il monitoraggio dei servizi, il controllo e la gestione, la qualità
- La revisione del Mansionario
- L'inserimento di un nuovo Responsabile Qualità

L'obiettivo di questa trasformazione organizzativa è stato quello di assicurare coerenza tra la fase di programmazione e maggiore efficacia nella fase operativa di erogazione dei servizi.

A riorganizzazione avvenuta, è stato possibile completare il Piano della Qualità in modo coerente alla nuova struttura organizzativa. Il 2015 è da considerare un anno di passaggio rispetto alla riorganizzazione complessiva del Centro Servizi e gli obiettivi di miglioramento definiti a maggio sono coerenti rispetto alla situazione dell'organizzazione.



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*.

La prospettiva d'analisi 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

Oltre all'area 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

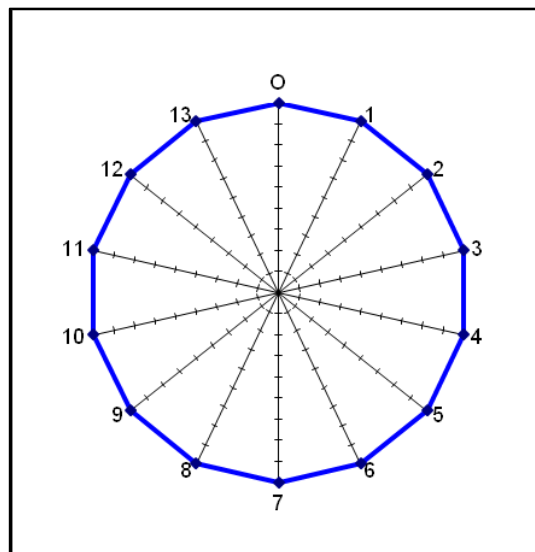
Di seguito vengono esposti, sintetizzati ed analizzati i dati forniti dal sistema degli indicatori, calcolati con il relativo peso, aggregati nelle due distinte tipologie della "legittimità" e del "risultato".

### Profilo di legittimità

Gli indicatori di legittimità presentano la situazione per cui è possibile affermare che l'attività del Cesvot si è complessivamente sviluppata nel corso del 2015 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 legittimità	Peso	Valore	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
0	Requisiti formali	100%	100,00%	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%	100,00%
2	Gestione economica e finanziaria	100%	100,00%	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%	100,00%
4	Individuazione dell'utenza	100%	100,00%	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%	100,00%
6	Promozione del volontariato	100%	100,00%	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%	100,00%
8	Formazione	100%	100,00%	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%	100,00%
10	Ricerca e documentazione	100%	100,00%	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%	100,00%
12	Animazione territoriale	100%	100,00%	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%	100,00%

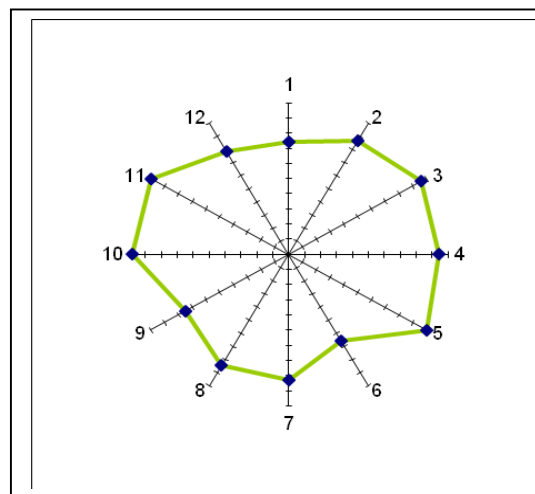
## Profilo di risultato

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.

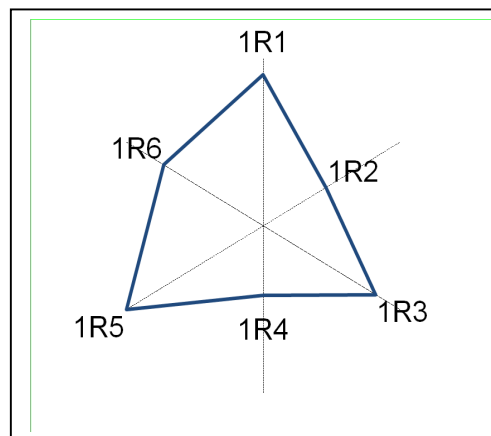


Aree	Valore ponderato risultato	Peso	Valore	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
1	Rappresentanza del volontariato	100%	74,41%	<b>74,41%</b>	69,83%	69,72%	64,54%	74,09%	30,96%	68,87%
2	Gestione economica e finanziaria	100%	86,33%	<b>86,33%</b>	78,09%	78,75%	79,62%	81,80%	83,50%	91,43%
3	Caratteristiche organizzative e procedure	100%	96,25%	<b>96,25%</b>	96,25%	100,00%	89,58%	89,58%	100,00%	95,26%
4	Individuazione dell'utenza	100%	94,45%	<b>94,45%</b>	89,56%	90,36%	94,49%	79,75%	83,76%	83,76%
5	Risorse strutturali	100%	99,93%	<b>99,93%</b>	100,00%	100,00%	98,73%	98,00%	99,10%	98,00%
6	Promozione del volontariato	100%	65,63%	<b>65,63%</b>	79,60%	56,30%	60,05%	57,30%	59,67%	57,03%
7	Consulenza e assistenza	100%	82,64%	<b>82,64%</b>	85,02%	76,03%	87,98%	87,00%	83,16%	91,47%
8	Formazione	100%	84,71%	<b>84,71%</b>	82,50%	87,76%	89,56%	94,34%	95,20%	95,19%
9	Informazione e comunicazione	100%	74,88%	<b>74,88%</b>	94,59%	82,84%	79,35%	90,47%	82,04%	92,09%
10	Ricerca e documentazione	100%	98,60%	<b>98,60%</b>	89,05%	97,25%	98,00%	100,00%	92,85%	100,00%
11	Coordinamento tra Delegazioni	100%	99,85%	<b>99,85%</b>	98,18%	97,61%	89,36%	93,63%	96,25%	98,36%
12	Animazione territoriale	100%	78,69%	<b>78,69%</b>	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 :

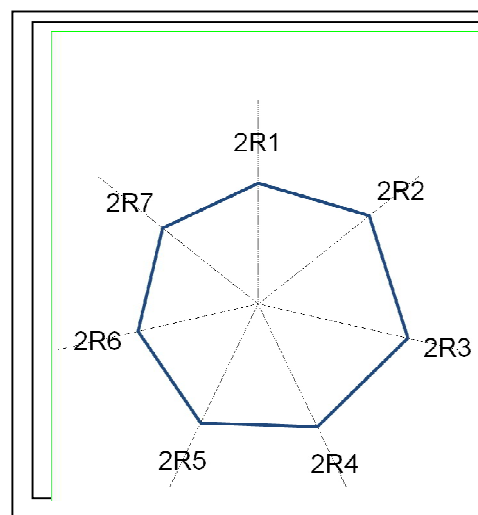
- la compagine sociale del Cesvot è costituita da associazioni che rappresentano la maggioranza delle associazioni a valenza regionale (secondo lo statuto sono le uniche che possono essere socie). Nel 2015 non sono entrate nuove associazioni socie del Cesvot (33);
- le associazioni socie aggregano il 46% delle associazioni di volontariato aderenti al Cesvot. La percentuale risulta in linea con gli anni precedenti con un lieve aumento;
- 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 2014;
- la presenza di associazioni iscritte a registro nella base è costante.



1R	Rappresentanza del volontariato: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
1R1	Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie	9,00	9,00	<b>9,00</b>	10,00	90,00%
1R2	% OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti	4,45	4,35	<b>4,57</b>	4,57	100,00%
1R3	Numero di assemblee e consultazioni della base sociale	9,00	9,00	<b>8,19</b>	9,10	90,00%
1R4	Percentuale dei presenti medi sul totale degli aventi diritto	2,70	2,70	<b>4,13</b>	4,13	100,00%
1R5	Attività di Coinvolgimento base associativa Delegazioni	8,18	8,18	<b>10,00</b>	10,00	100,00%
1R6	Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro	7,27	7,27	<b>7,27</b>	7,27	100,00%

In generale si riscontra una situazione in cui:

- l'impiego dei fondi a disposizione si mantiene sostanzialmente costante negli anni;
- aumenta leggermente la rigidità della struttura. Gli oneri di supporto generale incidono per una quota di circa l'19% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro;
- a quanto detto sopra corrisponde un leggero calo delle spese per servizi (costituiscono il 79% dei costi sostenuti dal Centro);
- gli oneri di supporto generale (2R4) è pari al 18,7% del totale degli oneri sostenuti dal Centro e subisce un leggero incremento rispetto al 2014;
- 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 indica un aumento evidente rispetto al 2014 in quanto nel 2015 il Cescvot ha beneficiato di tre importanti finanziamenti della Regione Toscana finalizzati al supporto della gestione degli enti del terzo settore e uno relativo al Centro Regionale Sangue.

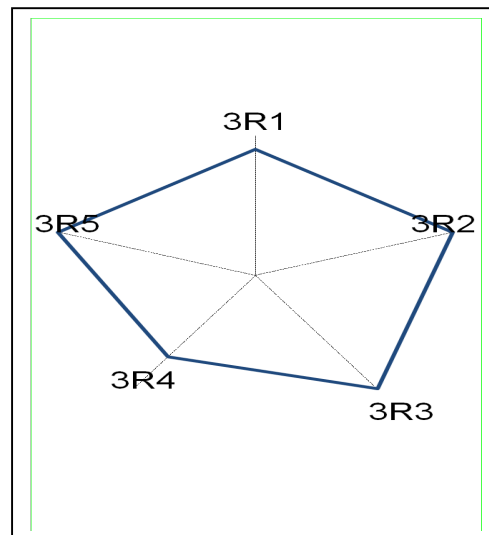


Il 2015 ha visto una complessiva contrazione del Fondo Speciale a disposizione; inoltre i costi del personale hanno iniziato a diminuire dal secondo semestre.

2R	Gestione economica e finanziaria: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
2R1	Scostamento tra dati preventivi e consuntivi	7,50	7,50	5,91	7,88	75,00%
2R2	Indice di rigidità della struttura	6,81	6,72	6,92	8,65	80,00%
2R3	Incidenza dell'attività istituzionale	7,35	7,23	7,47	8,30	90,00%
2R4	Incidenza degli oneri di supporto generale	6,69	6,62	6,64	8,30	80,00%
2R5	Incidenza del costo del personale di struttura	6,31	6,23	6,45	9,21	70,00%
2R6	Incidenza investimenti in beni strumentali e allestimento sedi	5,99	5,99	5,99	9,98	60,00%
2R7	Indicatore di mobilitazione	0,70	0,70	5,95	8,50	70,00%

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

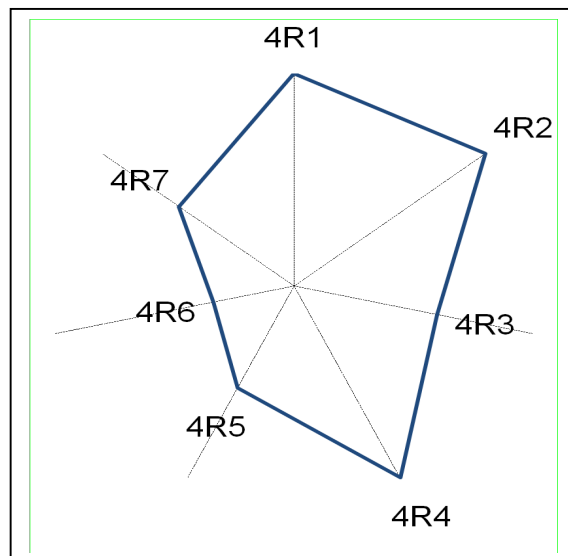
- il funzionamento organizzativo è descritto e monitorato attraverso procedure codificate e vagliate dal sistema di certificazione qualità o procedure affini;
- tutti i servizi del Cesvot hanno delle procedure codificate e approvate dall'organo competente, aggiornate periodicamente e portate a conoscenza del personale che le applica e degli utenti;
- tutti i servizi del Cesvot sono inseriti in un sistema di monitoraggio informatizzato che permette di avere informazioni 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 (Bilancio Sociale) entro settembre dell'anno seguente ha rispettato il termine prescritto.



3R	Caratteristiche organizzative e procedure: Risultato	2013	2014	2015	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	7,20	7,20	8,00	90,00%
3R5	Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

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

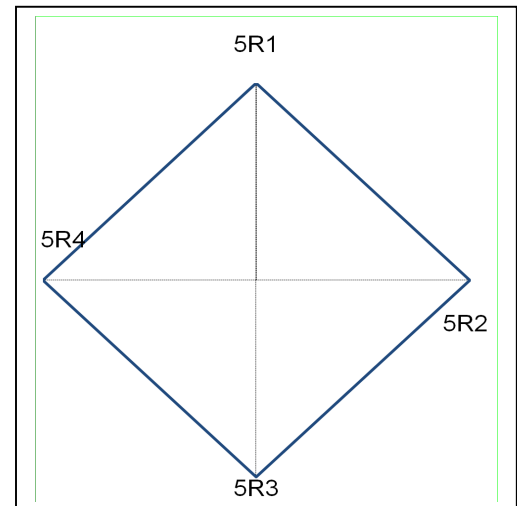
- il Centro di Servizio ha specifiche procedure per la creazione e l'aggiornamento di un archivio di utenti potenziali e per la verifica dei requisiti di accesso gratuito ai servizi;
- sono definiti strumenti e procedure per la verifica della soddisfazione di vari servizi;
- la rilevazione dei bisogni avviene tramite studi e ricerche specifiche;
- l'andamento dei nuovi aderenti è negli ultimi anni in diminuzione ma nel 2015 si è registrato un aumento delle nuove aderenti (35 associazioni);
- la percentuale degli "utenti" che nel corso del 2015 hanno utilizzato i servizi del Centro rispetto a quelli che possono essere gli "utenti potenziali" è quasi uguale all'anno precedente;
- l'indicatore 4R7 non raggiunge il valore massimo poiché la carta dei servizi viene redatta ogni 2 anni.



4R	Individuazione dell'utenza: Risultato	2013	2014	2015	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	6,11	5,53	8,83	9,81	90,00%
4R6	% utenti OdV sugli utenti potenziali OdV	8,24	8,27	8,34	8,34	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 2015 è stata svolta in conformità a quanto previsto nel programma iniziale ed è stata gestita tramite il Sistema di Gestione per la Qualità.

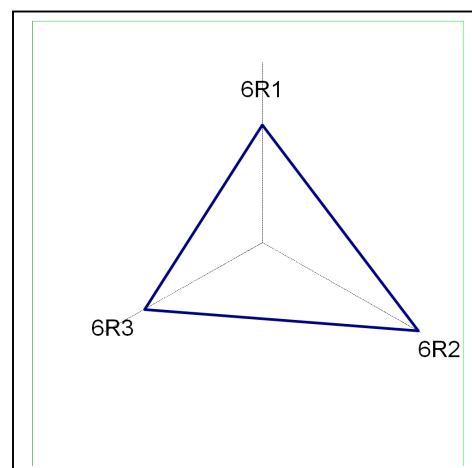


5R	Risorse strutturali: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
5R1	Procedure di selezione dei fornitori	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R2	Procedure di valutazione dei fornitori	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R3	Accessibilità delle sedi	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R4	Aggiornamento e qualificazione operatori	10,00	10,00	9,97	9,97	100,00%



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

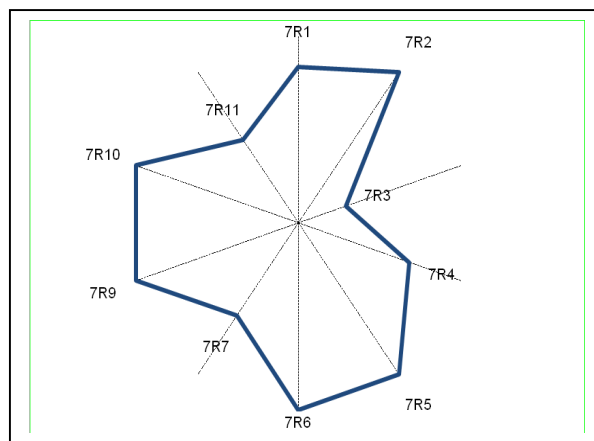
- come avvenuto nel 2014, alcune azioni programmate nel 2015 finiranno nel 2016 pertanto si evidenzia una flessione relativa agli obiettivi di spesa non ancora rendicontati;
- l'indicatore relativo al bando sviluppo e promozione è leggermente diminuito rispetto al 2014 ma rimane la tendenza a finanziare più progetti rispetto al programmato (sono stati finanziati 31 progetti in più rispetto al programmato dell'anno) con un importo medio minore per singola iniziativa;
- l'indicatore relativo alla promozione del volontariato tra i giovani rispecchia è in calo in quanto prende come riferimento il numero delle scuole coinvolte e delle associazioni di volontariato nei diversi progetti realizzati nell'ambito della promozione del volontariato tra i giovani.



6R	Promozione del volontariato: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
6R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,61	5,54	5,92	5,92	100,00%
6R2	Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale	7,48	8,56	7,84	7,84	100,00%
6R3	Promozione del volontariato tra i giovani	5,43	9,78	5,93	5,93	100,00%

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

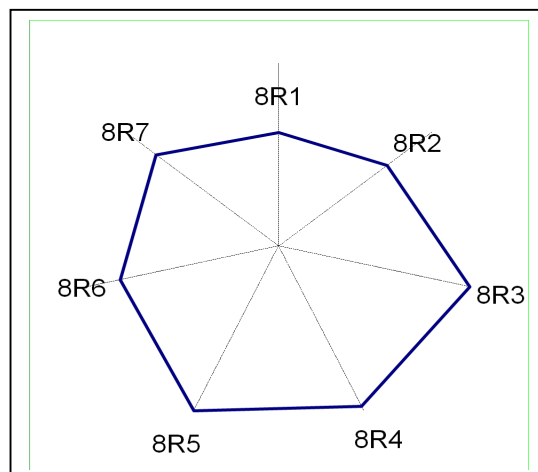
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa rispetto al 2014;
- tutte le richieste di consulenza pervenute sono state soddisfatte;
- le associazioni di volontariato aderenti al Cevot che hanno usufruito dei servizi di consulenza nel 2015 sono state 989 che rappresentano circa il 29% degli utenti potenziali del Centro. Il dato è in netto miglioramento (nel 2014 era il 20%);
- la soddisfazione degli utenti che hanno risposto ai questionari si mantiene molto alta;
- sono attive procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- il costo medio sostenuto per ciascun servizio di consulenza, dato dagli oneri sostenuti per consulenza diviso il numero di consulenze erogate, è uguale al 2014 (1830 nel 2015 e 1853 nel 2014);
- non è più presente l'indicatore 7R8 relativo al sostegno alla tenuta della contabilità poiché il servizio è stato interrotto dal 2013;
- si mantiene costante la presenza del numero verde contattabile gratuitamente dagli utenti;
- l'andamento del servizio del Fondo di garanzia ha una diminuzione notevole in quanto l'importo totale richiesto dalle OOVV è inferiore all'anno passato. Si tratta di progetti molto importanti dal punto di vista finanziario pertanto sono poche le associazioni coinvolte.



7R	Consulenza e assistenza: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
7R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	8,33	7,49	8,80	8,80	100,00%
7R2	Evasione delle richieste pervenute	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R3	Utenti su totale utenti potenziali	1,79	2,03	2,90	2,90	100,00%
7R4	Utenti soddisfatti su totale aventi diritto	6,81	6,83	6,82	9,74	70,00%
7R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R6	Numero di consulenze fornite	9,79	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R7	Costo medio per consulenza	8,57	6,12	6,14	6,14	100,00%
7R9	Promozione delle capacità delle ODV	7,50	8,57	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	8,56	10,00	5,50	5,50	100,00%

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

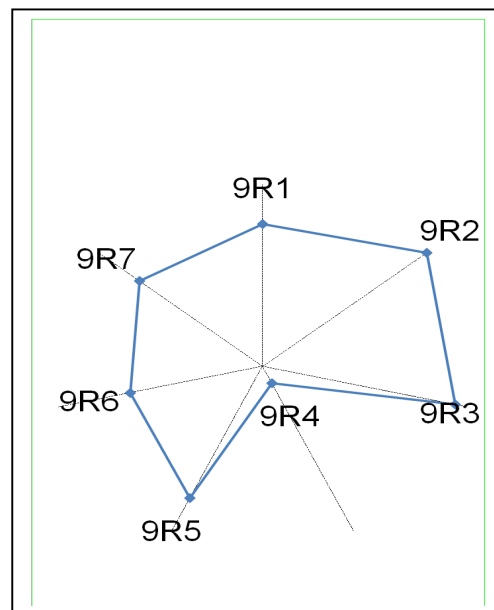
- si ha una diminuzione considerevole della spesa effettiva rispetto agli obiettivi dovuta alla diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati introdotta dal 2014 da CSVnet ma in miglioramento rispetto all'anno precedente;
- i corsi di formazione organizzati nel 2015 sono stati 36, dato inferiore a quanto previsto nel programma in quanto non sono stati realizzati i progetti di formazione in affido alle associazioni locali;
- sono stati finanziati tutti i progetti presentati sul bando per la Formazione che per il 2015 si è rivolto solo alle associazioni regionali (14);
- la soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione si mantiene a livelli molto alti;
- sono attive e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- hanno partecipato ai corsi meno volontari rispetto a quanto previsto;
- il costo medio per partecipante alle attività di formazione è sceso rispetto agli anni precedenti.



8R	Formazione: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
8R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,08	4,16	6,20	6,20	100,00%
8R2	Risposta alle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	7,06	7,06	100,00%
8R3	Progetti finanziati su totale richieste	5,02	4,27	10,00	10,00	100,00%
8R4	Allievi soddisfatti su totale utenti	9,72	9,75	9,74	9,74	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	8,30	8,30	100,00%
8R7	Costo medio corsi di formazione diretta CSV	7,61	9,31	8,00	8,00	100,00%

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

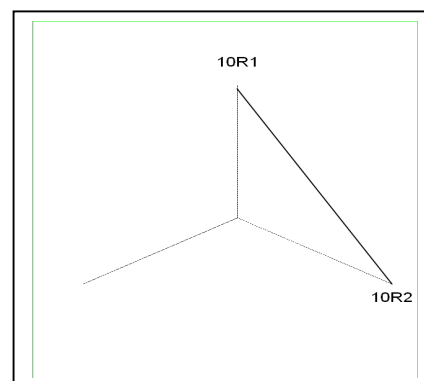
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- si mantiene la totale soddisfazione delle richieste pervenute dalle associazioni;
- è stabile la capacità di raggiungere gli utenti potenziali;
- il livello di soddisfazione degli utenti non viene rilevato in quanto sono poco significativi il numero di questionari pervenuti;
- esistono e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- le visite quotidiane al sito internet hanno registrato un miglioramento rispetto al 2014;
- Il dato sulla Newsletter non raggiunge il valore massimo poiché, nonostante la News fornisca informazioni sulle novità normative e sulle scadenze fiscali, non prevede comunicazioni specifiche sui servizi del Cesvot. Il sito del centro di servizio offre tutte le informazioni sull'accesso ai servizi.



9R	Informazione e comunicazione: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
9R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	8,84	8,39	7,81	7,81	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	9,40	9,36	9,40	9,40	100,00%
9R4	Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario	5,03	5,38	1,00	1,00	70,00%
9R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	8,00	8,00	100,00%
9R6	Sito internet	5,23	4,79	6,46	6,46	100,00%
9R7	Realizzazione di una Newsletter	6,00	6,00	7,50	7,50	100,00%

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

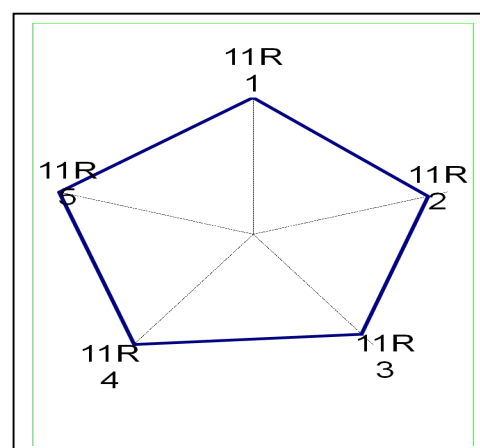
- si ha un aumento degli obiettivi di spesa;
- sono state avviate e realizzate tutte le attività di ricerca previste (5). Dal 2014 alcune ricerche vengono pubblicate sul sito nella forma di Ebook e sono accessibili a tutti.



10R	Ricerca e documentazione: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
10R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,45	7,81	9,72	9,72	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:

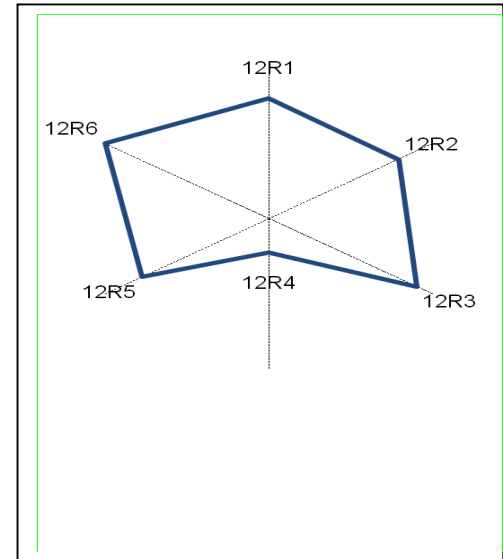
- esistono procedure formali di coordinamento della attività delle Delegazioni attraverso incontri periodici degli Operatori territoriali;
- il numero di incontri di coordinamento ed il livello di partecipazione è stabile;
- si registra un leggero miglioramento dell'omogeneità della copertura territoriale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



11R	Coordinamento tra Delegazioni: Risultato	2013	2014	2015	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	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
11R3	Partecipanti agli incontri di coordinamento	7,97	8,22	9,00	10,00	90,00%
11R4	Omogeneità della copertura territoriale	9,89	9,91	9,93	9,93	100,00%
11R5	Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (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 un leggero aumento della spesa effettiva rispetto agli obiettivi del 2014;
- il Centro di Servizio diminuisce leggermente le azioni in rete con soggetti istituzionali;
- nel 2015 è stato attivato un protocollo con Fondazioni bancarie che ha permesso un evidente miglioramento dell'indicatore;
- le collaborazioni con altri enti del Terzo settore sono diminuite rispetto al 2014;
- il numero di protocolli stipulati con altri soggetti è rimasto invariato rispetto al 2014 (4 protocolli) ma l'indicatore aumenta di poco rispetto per il valore medio rispetto al triennio precedente;
- il numero delle reti tematiche mantenute attive è costante e aggrega molteplici soggetti pubblici e privati.



12R	Animazione territoriale: Risultato	2013	2014	2015	Valore	Peso
12R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,69	7,80	8,00	8,00	100,00%
12R2	Azione in rete con interlocutori istituzionali	10,00	9,15	7,89	7,89	100,00%
12R3	Azione in rete con fondazioni bancarie	0,90	0,90	9,00	10,00	90,00%
12R4	Azione in rete con altri soggetti del Terzo settore	5,90	4,16	2,25	2,50	90,00%
12R5	Azione in rete con altri soggetti	8,10	6,00	7,71	8,57	90,00%
12R6	Promozione di reti tematiche del volontariato e animazione territoriale	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

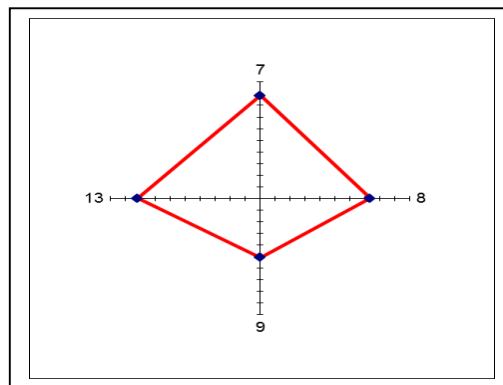
## Profilo di impatto

La valutazione di impatto 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. Dal 2013 la promozione del volontariato nei giovani è stata differenziata in molteplici attività e questo ha reso non applicabile l'indicatore della valutazione di impatto definito inizialmente.



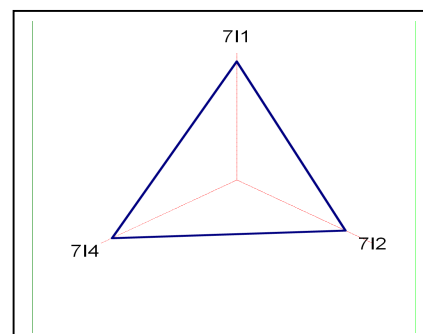
Aree	Valore ponderato impatto	2015	2014	2013	2012	2011	2010
6	Promozione del volontariato				72,70%	67,00%	100,00%
7	Consulenza e assistenza	88,33%	96,00%	76,03%	87,98%	90,53%	85,15%
8	Formazione	73,23%	71,43%	75,00%	75,00%	75,00%	80,00%
9	Informazione e comunicazione	51,00%	23,00%	67,00%	67,00%	67,00%	100,00%
13	Progettazione sociale	81,90%	74,60%	74,60%			84,80%

### Consulenza e assistenza

valore: 88,33

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

- la soddisfazione per il servizio del Numero Verde ha un valore molto buono;
- il giudizio sull'utilità per la risoluzione del problema posto tramite N. Verde, si mantiene su livelli positivi;
- si mantiene costante anche la ricaduta del servizio di accompagnamento alla realizzazione del bilancio sociale.



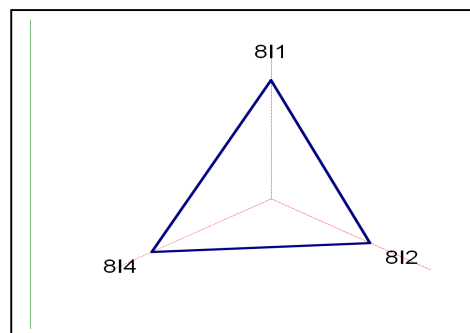
71	Consulenza e assistenza: Impatto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valore	Peso
711	Numero Verde: soddisfazione del servizio	8,92	8,62	9,39	9,41	10,00	9,33	9,33	100,00%
712	Numero Verde: risoluzione dei problemi	8,11	8,62	7,88	7,65	10,00	8,00	8,00	100,00%
714	Bilancio Sociale	9,64	8,97	9,58	8,75	8,80	9,17	9,17	100,00%

## Formazione

valore: 73,23

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

- il 83,3% di coloro che hanno partecipato al corso progettisti ha presentato nuovi progetti, dato molto positivo ed in leggero miglioramento rispetto agli anni precedenti;
- relativamente alla ricaduta organizzativa l'indicatore assume un valore leggermente inferiore all'anno precedente;
- L'indice relativo alla tenuta delle reti è in leggero aumento.



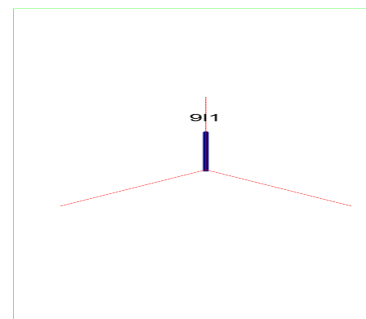
8I	Formazione: Impatto	2013	2014	2015	Valore	Peso
811	Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti	5,71	7,89	8,33	8,33	100,00%
812	Ricaduta organizzativa	7,75	6,85	6,19	6,19	100,00%
814	Tenuta delle reti	7,13	6,69	7,45	7,45	100,00%

## Informazione e comunicazione

valore: 51,00

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

Le pubblicazioni hanno valori di richiesta superiore rispetto al primo invio in media pari al 20%.  
Nel 2014 è stata modificata la modalità di invio dei Quaderni passando a richiesta esplicita.  
Dal 2015 è stato possibile monitorare le visite dal sito tramite Google Analytics.



9I1	Informazione e comunicazione: Impatto	2013	2014	2015	Valore	Peso
911	I Quaderni del Cesvot	5,30	2,30	5,10	5,10	100,00%

## Progettazione sociale

valore: 81,90

Nel 2015 sono stati inseriti gli stessi indicatori del 2014 in quanto i nuovi progetti di innovazione non sono ancora valutabili.



## 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 Cesvot 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 Cesvot 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 ad organizzazioni non aventi diritto. Nel 2015, la Commissione Revisione Utenti ha esaminato diverse richieste di adesione al Cesvot di cui alcune sono risultate negative.

- 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 anche nel 2015 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 gli input di miglioramento nella direzione di una sempre più ampia applicazione a tutti i servizi del Cesvot 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 2015 non sono entrate nuove associazioni di volontariato socie del Cesvot. Restano 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 bassa rispetto al 2014.
- L'indicatore 3.R.4, indica un leggero aumento delle modalità di coinvolgimento dei destinatari dei servizi o della struttura istituzionale in momenti di valutazione dei risultati conseguiti motivata in parte dalla progettazione partecipata delle IDD con le delegazioni Presidenti e gli Operatori territoriali.
- L'indicatore 11.R.3, dal quale si ricava che la partecipazione degli Operatori territoriali agli incontri di coordinamento, si mantiene alta (leggero miglioramento rispetto al 2014).

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. In generale il numero di protocolli è stabile ed il livello di collaborazione si mantiene attivo nel tempo.
- 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 (Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale) è stato introdotto nel 2011 in base a quanto previsto dalla sperimentale dal Sistema premiale nazionale non entrata poi a regime. Negli 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), con altri soggetti di rilevanza regionale e con tre Università della regione (Firenze, Pisa, Siena).

Importante è la rilevazione delle 7 reti tematiche attivate che dà l'idea sull'intervento del 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, il Volontariato internazionale, trasporto sociale, l'Housing e cohousing sociale, donazione.

## **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 2015 è stata pari al 83% degli utenti potenziali in linea con gli anni precedenti. Le associazioni aderenti al Cesvot sono cresciute.
- Gli indicatori 7-8 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 dal 2014 è stata introdotta una diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati in quanto terminati nell'anno solare seguente.

Dalla lettura trasversale degli indicatori sopra riportati si ricava quindi che anche nel 2015 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 18% mentre le spese per servizi sono circa l'79% 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 2015 è stato ridimensionato in quanto si sono ridotte le assegnazioni nazionali. Sono stati effettuati numerosi interventi, il più significativo è stata la riduzione della struttura operativa che è passata da 37 a 28 dipendenti che si è attuata anche in accordo con i sindacati. Sono state inoltre attuate economie sulle spese di gestione, ma la diminuzione dei fondi ha inciso anche sui servizi resi, molti dei quali sono stati ridimensionati o eliminati.

La riorganizzazione ha portato all'accorpamento dei settori Formazione e Sviluppo delle reti ed all'organizzazione delle Delegazioni territoriali in 3 macro-aree: Area Centro, Area Costa ed Area Sud.

## 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 conformi 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 in fase di aggiornamento. Inoltre ogni Delegazione dispone di un proprio regolamento di funzionamento. I documenti vengono resi pubblici tramite il sito [www.cesvot.it](http://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 partecipa attivamente alla gestione del CSV.

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

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento.

### Legittimità

#### 1.L.1.

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

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

Fonti: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 0 – 1

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

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 Cesvot 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.

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 Cesvot 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).

#### 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

IND: 4,57

Associazioni componenti gli organi di governo	1.555
Associazioni aderenti	3.406

**Commento:**

Le 33 associazioni socie rappresentano anche le loro affiliate. 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 rispetto al 2014 (4,45). Confrontando i dati del 2014 si nota infatti che le associazioni componenti gli organi di governo sono quasi uguali al 2014 (1501), mentre sono aumentate le associazioni aderenti al Cesvot (che nel 2014 erano 3.371).

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)
<b>ACLI</b>	Acli Solidarietà – Ass. Cristiana Lavoratori Italiani Regionale Toscana	1997	Sociale	8
<b>ADMO</b>	Admo – Ass. Donatori Midollo Osseo Regionale Toscana	2009	Sanitario	8
<b>AICS</b>	Aics Solidarietà – Ass. Italiana Cultura e Sport Regionale Toscana	2003	Sociale	12
<b>AIDO</b>	Aido – Ass. Italiana Donatori Organi Regionale Toscana	1997	Sanitario	64
<b>ANFFAS</b>	ANFFAS Onlus Toscana - Ass. regionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali	2013	Socio - sanitario	5
<b>ANPAS</b>	Anpas – Ass. Nazionale Pubbliche Assistenze Comitato Regionale Toscano	1997	Sanitario	157
<b>ANTEAS</b>	Anteas – Ass. Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà Regionale Toscana	2002	Sociale	18
<b>ARCAT</b>	Arcat - Associazione Regionale dei Club degli Alcolisti in Trattamento della Toscana	2010	Sociale	27
<b>ARCI</b>	Arci Solidarietà – Ass. Ricreativa e Culturale Italiana Regionale Toscana	1997	Sociale	57
<b>AUSER</b>	Auser Volontariato – Ass. per l'Autogestione dei Servizi e la solidarietà Regionale Toscana	1997	Sociale	171
<b>AVIS</b>	Avis – Ass. Volontari Italiani del Sangue Regionale Toscana	1997	Sanitario	177
<b>AVO</b>	Avo – Ass. Volontari Ospedalieri Regionale Toscana	1997	Sanitario	27
<b>BANCO ALIMENTARE</b>	Ass. Banco Alimentare della Toscana	2009	Sociale	3
<b>CAVAT</b>	Cavat – Coordinamento Associazioni Volontariato Aids Toscano	2002	Socio - sanitario	5

<b>CEART</b>	Ceart - Coordinamento Enti Ausiliari Regione Toscana	1998	Socio - sanitario	10
<b>CIF</b>	Cif - Centro Italiano Femminile Regione Toscana	1998	Sociale	17
<b>CITTADINANZ ATTIVA TOSCANA</b>	Cittadinanzattiva Toscana Onlus - ex Movimento Federativo Democratico	2002	Tutela e promozione dei diritti	2
<b>CNV</b>	Cnv - Centro Nazionale per il Volontariato	1997	Culturale	60
<b>CONF. NAZ. MISERICORDI E D'ITALIA</b>	Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia	1997	Sanitario	280
<b>CONSOCIAZIONE NAZIONALE FRATRES</b>	Consociazione Nazionale Donatori di Sangue Fratres	1997	Sociale	291
<b>COORD. REG.LE AUTO-AIUTO</b>	Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto	1997	Socio - sanitario	9
<b>COORD. TOSCANO DELLE ASS. SALUTE MENTALE</b>	Coordinamento Toscano delle Associazioni per la Salute Mentale	2011	Socio - sanitario	20
<b>CSI - SOLIDARIETA'</b>	CSI Centro Sportivo Italiano Solidarietà Federazione Regionale Toscana	2014	Sociale	2
<b>FAMIGLIA &amp; FAMIGLIA</b>	Ass. Famiglia & Famiglia	2009	Sociale	1
<b>FED. MOVIMENTI PER LA VITA E CENTRI DI AIUTO ALLA VITA</b>	Federazione Regionale Toscana dei Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita	2002	Sociale	12
<b>FEDERAZIONE E TOSCANA VOLONTARI BENI CULTURALI</b>	Federazione Toscana Volontari Beni Culturali	1998	Culturale	4
<b>FIR CB SER</b>	Fir Cb Ser – Federazione Italiana Ricetrasmisioni Citizen's Band Servizio Emergenza Radio Regionale Toscana	1998	Protezione civile	31
<b>GRUPPI ARCHEOLOGICI ITALIA</b>	Comitato Regionale Toscano Gruppi Archeologici d'Italia	2002	Culturale	25
<b>LEGAMBIENTE</b>	Legambiente Volontariato Toscana	2010	Ambientale	19
<b>MOVIMENTO SHALOM</b>	Movimento Shalom	2014	Sociale	1
<b>UISP SOLIDARIETA'</b>	Uisp Solidarietà - Unione Italiana Sport Per Tutti - Federazione Regionale Toscana	1998	Sociale	22
<b>VAB</b>	Vab - Vigilanza Antincendi Boschivi Regione Toscana	2009	Protezione civile	5
<b>VOL.TO.NET</b>	Vol.To.Net rete volontariato Toscana	2013	Culturale	5
<b>N. Associazioni socie</b>	<b>33</b>	<b>Totale associazioni che partecipano al governo del Cesvot</b>		<b>1555</b>



### 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: 9,10**

Numero assemblee e consultazioni	161
Media triennio 2013-2015	177

**Commento:** nell'indicatore vengono messi a raffronto il numero delle consultazioni dell'anno con la media del triennio (2013-2015). 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 2015 è di poco diminuito: nell'anno non sono state attivate le Commissioni Progetti Delegazionali (Cpd) e le Commissioni Percorsi di Innovazione in quanto il programma di intervento non ha previsto queste azioni.

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:4,13**

Somma presenti alle assemblee e consultazioni	2.214
Somma aventi diritto di ciascun incontro	5.360

**Commento:** Il numero del totale aventi diritto riportato è 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 Cevot.

Il valore dell'indicatore è aumentato rispetto all'anno precedente (2,7). Gli eventi che hanno avuto maggiore partecipazione rispetto agli aventi diritto sono stati gli Uffici di Presidenza di Delegazione e gli incontri di Coordinamento dei Presidenti.

1.R.3 Numero assemblee e consultazioni della base sociale 1.R.4 Percentuale presenti medi sul totale aventi diritto						
consultazione	Incontri	N. totale partecipanti	Somma aventi diritto di ciascun incontro	Aventi diritto di ciascun organo	Media partecipanti per incontro	% partecipanti
Assemblea di Delegazione	11	869	3396	3396	79	26%
Direttivo di Delegazione	70	919	1419	224	13	65%
Uffici di Presidenza di Delegazione	43	153	175	41	4	87%
Commissione Idd	1	5	5	5	5	100%
Assemblea Regionale	3	86	132	44	29	65%
Direttivo Regionale	6	60	90	15	10	67%

Uffici di Presidenza Regionale	10	40	50	5	4	80%
Commissioni Progetti Regionali (Cpr)	1	7	7	7	7	100%
Commissioni Revisione Utenti	1	3	5	5	3	60%
Commissioni Sviluppo e promozione	4	12	16	4	3	75%
Collegio Sindaci Revisori	4	12	12	3	3	100%
Collegio dei Garanti	3	9	9	3	3	100%
Stati Generali						
Coordinamento dei Presidenti	4	39	44	11	10	89%
Comitato Scientifico	0	0	0	0		
<b>2015</b>	<b>161</b>	<b>2214</b>	<b>5360</b>	<b>3763</b>		

2014	176
2013	194
<b>Media 2013-2015</b>	<b>177</b>

### 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

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

**IND: 10,00**

**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 2015 è il massimo ottenibile come si nota dalla tabella.

1.R.5 Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni				
	N. Assemblee	Indicatore Assemblee	N. Direttivi	Indicatore Direttivi
Arezzo	1	1	5	1
Empoli	1	1	6	1
Firenze	1	1	5	1
Grosseto	1	1	6	1
Livorno	1	1	8	1
Lucca	1	1	6	1
Massa Carrara	1	1	7	1
Pisa	1	1	7	1
Pistoia	1	1	6	1
Prato	1	1	9	1
Siena	1	1	5	1
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>70</b>	<b>11</b>

## 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 2014 in quanto 24 associazioni sono iscritte al registro regionale su 33.

## 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 Cesvot in data 29/02/2016

### 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 Cesvot. 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*

*Fonti: Sito Internet.*

*Valore ammesso: 0 – 1*

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

IND: 1

Nel 2015 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: 7,88**

Consuntivo	€	4.193.512,00
Preventivo	€	5.321.639,03

**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 2015 - riga 1).

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

FRASE CHE MOTIVI LO SCOSTAMENTO.

### 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: 8,05**

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	712.379,47
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	3.658.166,38

**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 2015 - 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 in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (8,4).

### 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: 7,87**

Totale oneri di missione (al netto degli ammortamenti)	€	2.996.465,61
Totale oneri (al netto degli ammortamenti)	€	3.809.373,18

**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 2015, "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 (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 attivata una procedura di esubero rivolta al personale dipendente che ha portato il numero dei lavoratori da 38 a 27 ed una riorganizzazione.

## 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: 8,13

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	712.379,47
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	3.809373,18

**Commento:** l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2015, 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 18,7% rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro (nel 2014 era il 16%). Il valore dell'indicatore è leggermente in calo rispetto al 2014 (8,28) .

## 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: 9,13

Oneri personale	€	329.808,67
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	3.809.373,18

**Commento:** l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2015, "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 8,66% rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro (nel 2014 era il 11%). Il valore dell'indicatore è pari a **9,13** e rappresenta la quota di oneri non correlati alle risorse umane; il dato è quasi uguale all'anno precedente (8,9).

## 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: 9,97

Oneri per investimenti	€	9.801,1
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	3.658.166,38

**Commento:** l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2015, 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 dei 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 0,27% sul totale oneri sostenuti dal Centro. 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

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

IND: 1

**Commento:** l'indicatore prende come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio preventivo e consuntivo 2015 - riga 6).

Nel prospetto di sintesi della rendicontazione relativa 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**).

**PROSPETTO DI SINTESI RENDICONTAZIONE ATTIVITA' CSV**

<b>PROVENTI</b>		preventivo 2015	consuntivo 2015
<b>1) Attribuzione su programmazione annuale</b>	+	<b>€ 2.160.835,49</b>	<b>€ 2.160.835,49</b>
1.a.1) <i>incassati</i>		€ -	€ 1.534.639,01
1.a.2) <i>da incassare</i>		€ -	€ 626.196,48
1.b.1) <i>per servizi</i>		€ 2.160.835,49	€ 2.160.835,49
1.b.2) <i>per progettazione sociale (ex accordo 23.06.2010)</i>			
1.b.3) <i>per progettazione sociale (ex progetto Sud)</i>		€ -	€ -
<b>2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi</b>	+	€ -	<b>€ 135.400,93</b>
<b>3) Partita di giro / Funzionamento COGE</b>	+	<b>€ 90.727,00</b>	<b>€ 90.727,00</b>
<b>4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni</b>	+	<b>€ 1.676.923,91</b>	<b>€ 1.700.923,91</b>
<b>5) RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti</b>	+	<b>€ 1.352.164,51</b>	<b>€ 1.361.929,96</b>
5.a) <i>Per servizi</i>		€ -	€ 1.361.929,96
5.b) <i>Per progettazione sociale</i>		€ -	€ -
<b>6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività CSV</b>	+	€ -	€ -
<b>TOTALE PROVENTI</b>		<b>€ 5.280.650,91</b>	<b>€ 5.449.817,29</b>
<b>ONERI</b>			
<b>ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI</b>			
<b>7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)</b>	+	624.519,20	712.379,47
7.a) <i>Oneri per adesione a coordinamento/i regionale e nazionale</i>		24.000,00	21.511,27
<b>8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari</b>	+	15.000,00	
<b>9) Acquisti beni in C/Capitale</b>	+	6.500,00	9.801,10
<b>TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATR. E STRAORD.</b>		<b>646.019,20</b>	<b>722.180,57</b>
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		<b>313.241,60</b>	<b>329.808,67</b>
<b>MISSIONE</b>			
<b>10) Promozione del volontariato</b>	+	550.634,87	287.390,06
<b>11) Consulenza e assistenza</b>	+	213.701,24	178.365,82
<b>12) Formazione</b>	+	897.604,20	544.431,90
<b>13) Informazione e comunicazione</b>	+	491.739,29	311.223,42
<b>14) Ricerca e documentazione</b>	+	345.697,45	221.155,69
<b>15) Progettazione sociale</b>	+	969.133,61	485.878,78
15.a) <i>Servizi</i>		89.312,07	71.261,75
15.b) <i>Bandi</i>		879.821,54	414.617,02
<b>16) Animazione territoriale</b>	+	398.894,04	266.622,06
<b>17) Supporto logistico</b>	+	25.000,00	21.150,00
<b>18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</b>	+	648.000,00	680.247,88
<b>19) Acquisti beni in C/Capitale</b>	+	3.500,00	
<b>TOTALE MISSIONE</b>		<b>4.543.904,70</b>	<b>2.996.465,61</b>
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		<b>974.758,40</b>	<b>1.033.444,67</b>
<b>20) Partita di giro / Funzionamento COGE</b>	+	<b>90.727,00</b>	<b>90.727,00</b>
<b>TOTALE ONERI (al netto degli ammortamenti)</b>		<b>5.280.650,90</b>	<b>3.809.373,18</b>
<b>21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni</b>	+		1.125.466,71
<b>22) RESIDUI - Risorse non vincolate</b>	+		<b>514.977,40</b>
di cui derivanti da economie			514.977,40
di cui quota dell'anno destinata a fondo rischi			
di cui Debiti V/fondo speciale per il volontariato			
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>		<b>5.280.650,90</b>	<b>5.449.817,29</b>
<b>INFORMAZIONI AGGIUNTIVE</b>			
<b>Saldo del Fondo rischi al 31/12:</b>		<b>7.109.931,26</b>	<b>6.679.737,85</b>
<b>Saldo del conto debiti V/fondo speciale al 31/12:</b>			



### 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 2015 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 rilevazioni 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 03.07.15 dopo la conclusione della fase di riorganizzazione che ha accorpato i settori Reti – Formazione e progettazione e Informazione – Comunicazione e ricerca.

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.

### 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 Cescvot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale. 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 tavolo regionale sulla donazione ha previsto momenti condivisi di valutazione delle attività.

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.

Valore in linea con il 2014.

### 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 Cescvot per l'annualità 2015, ha rispettato tutti i requisiti di contenuto ed è stato pubblicato in versione cartacea entro settembre.

Pubblicazione 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 mantiene attiva 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.

#### 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](http://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 31/12/15 sono presenti 5237 associazioni, 8370 enti e 17854 persone. Delle 5237 associazioni 3406 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. 41 sono le associazioni che hanno cessato l'attività al 31/12/2015. 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 Verifica Utenti che ha il compito di controllare, per le associazioni non iscritte al 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** in quanto la valutazione di soddisfazione non è estesa a tutti i servizi del CESVOT.

#### 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 sull'area terza 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 viene aggiornato annualmente.

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 i cosiddetti bisogni inespressi. Affianco a questi campi di interesse generale, sono stati approfonditi 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: 9,81**

Nuovi aderenti 2015	35
Media dei nuovi aderenti 2013 - 2015	36

**Commento:** l'indicatore mira a fornire informazioni sull'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 2015 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 anni è rimasto invariato.

4.R.5 - Evoluzione Nuovi Aderenti	
Anno	Nuovi aderenti
2013	36
2014	36
2015	35
<b>Media 2013-2015</b>	<b>36</b>

#### 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: 8,34**

Utenti complessivi dei servizi	2.839
Utenti potenziali	3.406

**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 dell'anno 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 31/12/15 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 (8,27); 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
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%
2013	2.720	3.335	36	3.299	82,45%
2014	2.789	3.371	37	3.371	82,74%
2015	2.839	3.406	41	3.406	83,35%

#### 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:

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

IND: 9

**Commento:** 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.

### 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 dipendente a tempo indeterminato a cui viene applicato il CCNL Avis. I consulenti hanno contratti annuali o su singole azioni tramite collaborazioni a progetto, occasionali o con liberi professionisti a partita IVA. 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. A seguito dei meccanismi individuati è iniziata la realizzazione di una nuova sezione nell'area intranet aziendale che proceda in maniera automatica all'individuazione del fornitore dal database Cesvot sulla base dei requisiti richiesti. 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 Cesvot 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](http://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	196
Ore previste nel programma	176

**Commento:** L'orario di apertura al pubblico delle Delegazioni dal 19 giugno 2015 cambia passando da 16 a 18 ore alla settimana (tranne per la sede di Empoli che ne ha 16) per venire maggiormente incontro alle esigenze delle associazioni.

5.R.3. - Accessibilità delle sedi					
Ore di apertura area centro (Firenze, Prato e Pistoia)					
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Totale
Firenze	7	3	0	8	18
Empoli	6	0	4	6	16
Pistoia	0	3	7	8	18
Prato	7	3	8	0	18
Ore di apertura area costa e sud					
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Totale
Arezzo	6	3	6	3	18
Siena	6	3	6	3	18
Grosseto	6	3	6	3	18
Lucca	6	3	6	3	18
Livorno	6	3	6	3	18
Pisa	6	3	6	3	18
Massa	6	3	6	3	18
<b>Totale ore</b>					<b>196</b>



#### 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: 9,97**

Ore realizzate	989,5
Ore previste	993,5

**Commento:** nel calcolo vengono confrontati il monte orario complessivo previsto con le ore effettivamente svolte dopo analisi dei registri presenza. 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.

## 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 trimestrali 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.

#### 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 2015, Piano settori di attività 2015 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.

## Risultato

### 6.R.1

#### Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2015, Piano settori di attività 2015.

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: 5,22

Consuntivo	€	287.390,06
Preventivo	€	550.634,87

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2015 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. L'indicatore è in linea con l'anno precedente ma risente ancora della diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati.

### 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 2015

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: 7,84

Costo medio	€	784,12
Valore previsto nel programma	€	1000,00

**Commento:** l'indicatore mette a confronto il costo medio finanziato con il costo medio previsto a programma. Nel 2015 sono stati finanziati 191 progetti sul Bando Sviluppo e promozione territoriale per un importo complessivo di € 149.767. 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).

La tendenza è quella di finanziare il maggior numero possibile di richieste infatti sono stati finanziati 31 progetti in più rispetto al programmato senza spesa aggiuntiva.

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

	N.	Importi
Progetti finanziati nel 2015	191	€ 149.767,00
Valore previsto nel programma	160	€ 160.000,00

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

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

Media dei due indicatori.

Valore ammesso: 1 - 10

MEDIA IND: 5,93

N. associazioni coinvolte	129
N. associazioni coinvolte anno precedente	261
N. scuole coinvolte	27
N. scuole coinvolte anno precedente	39

IND: 4,94

IND: 6,92

**Commento:** Il valore annuale diminuisce rispetto al 2014 (era 9,78) 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 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra il numero delle scuole coinvolte nel progetto nel corso dell'anno scolastico e il valore dell'anno precedente.

Per il 2015 il Cesvot ha investito sulla formazione delle associazioni preposte ad accogliere i giovani volontari prevedendo percorsi mirati seminari, corsi accompagnamento oltre a Campus per gli studenti; cambiando il tipo di azioni messe in atto rispetto agli anni passati il confronto con il numero di associazioni, scuole e studenti coinvolti è poco significativo.

<b>Evento</b>	<b>N. ass. coinvolte</b>	<b>N. scuole coinvolte</b>	<b>N. studenti</b>
Sostegno alle IDD Arezzo "Spirito volontario, un viaggio nell'anima" IDD AR1 2015			
Sostegno alle IDD di Pistoia "I giovani alla scoperta del volontariato" IDD PT1 2015			
Sostegno alle IDD di Empoli "Giovani, cittadini e volontari" IDD EM2 2014	55	12	200
Rosa dei Temi Cascina	6	1	120
Rosa dei Temi Lucca	1	1	240
Rosa dei Temi Castel del Piano	6	1	180
Incontri con gli studenti sul tema della donazione nell'ambito del Festival della salute Viareggio	6	2	50
Progetto insieme per un goal Livorno	17	4	378
Progetto Villa Lorenzi Firenze	1		
Incontro formativo sull'accoglienza dei giovani a Prato	12		
Incontro formativo sull'accoglienza dei giovani a Firenze	16		
Campus dei diritti e dei doveri Firenze	8	4	120
Incontro scuola media Corleone Firenze	1	1	50
Stage per studenti universitari nel progetto FD 227 Formazione alla progettazione sociale (le associazioni coinvolte sono già state inserite nell'incontro del 25/06/2016)		1	4
<b>totale</b>	<b>129</b>	<b>27</b>	<b>1342</b>

## 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 trimestrali 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 2015, Piano settori di attività 2015 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*

IND: 1

**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](http://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

### 7.R.1

#### **Raggiungimento degli obiettivi quantitativi**

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

*Fonti: bilancio preventivo 2015, Piano settori di attività 2015.*

*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: 8,35**

Consuntivo	€ 178.365,82
Preventivo	€ 213.701,24

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2015 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. Il valore è leggermente maggiore all'anno precedente (7,49).

### 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 2015, area intranet: <http://intranet.cesvot.it>. Report annuale consulenze.*

*Valore ammesso: 1 – 10. Calcolo: (Richieste pervenute) / (Richieste evase) x 10*

**IND: 10**

Richieste pervenute	1830
Richieste evase	1830

**Commento:** l'indicatore mette a raffronto le richieste di consulenza pervenute con quelle soddisfatte. Sono conteggiate le consulenze effettuate dagli Operatori territoriali (1.376), pervenute al Numero verde (174) e al servizio "L'esperto risponde" (280). Così come negli anni passati tutte le richieste sono state evase. Nel 2014 erano state erogate 1853 consulenze.

7.R.2 - Evasione delle richieste pervenute	
	Richieste di consulenza
Consulenza Numero Verde	174
Consulenza degli Operatori territoriali	1.376
L'Esperto risponde	280
TOTALE	1.830

### 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: 2,90**

Utenti	989
Utenti potenziali	3.406

**Commento:** Per "Utenti" si intendono i destinatari delle consulenze effettuate sia dagli Operatori territoriali, che 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 Cevot al 31/12/2015 meno le associazioni che hanno cessato l'attività nell'anno. Il valore è In leggero miglioramento rispetto al 2015 (2,03).

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

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: 9,74**

Utenti soddisfatti	263
Utenti serviti che hanno risposto	270

**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 in linea con quello degli anni precedenti 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 Cevot ha predisposto e mantiene aggiornate procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione e valutazione della soddisfazione dei servizi di consulenza.

#### 7.R.6

##### **Numero di consulenze fornite**

L'indicatore fornisce informazioni sul numero dei servizi erogati.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>. Valore ammesso: 1 – 10. Calcolo:  $(\text{totale richieste di consulenza}) / (\text{media triennio}) \times 10$

**IND: 10**

Totale richieste di consulenza	1830
Media 2013-2015	1704

**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) e raggiunge il massimo.

7.R.6 - Numero di consulenze fornite	
	Totale richieste Consulenze
Anno 2013	1.430
Anno 2014	1.853
Anno 2015	1.830
<b>Media 2013 - 2015</b>	<b>1.704</b>

#### 7.R.7

##### **Costo medio per consulenza**

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

Fonti: Piano settori di attività 2015, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

**IND: 6,14**

Costo medio sostenuto	21,1
Costo medio previsto	34,3

**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 in linea con quello dell'anno precedente; il valore è basso ma indica che si sia speso molto meno di quanto previsto.

7.R.7 - Costo medio per Consulenza		
Oneri sostenuti per consulenza	€	38.556,03
Numero di consulenze fornite		1.830
Costo medio per prestazione		21,1
Oneri previsti per la consulenza	€	58.504,76
Media 2013-2015 consulenze fornite		1.704
Costo medio previsto		34,3

### 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 2015, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 – 10. Calcolo: (Numero iniziative di accompagnamento, tutoraggio, supporto / Media triennio) x 10.

**IND: 10**

Numero di iniziative	4
Media triennio	3

**Commento:** l'indicatore prende in considerazione i servizi di supporto e le azioni innovative mirati alla qualificazione dei volontari per garantire un approccio globale alle esigenze di cambiamento e sviluppo delle capacità di azione delle Odv. Nel 2015 sono stati presi in considerazione i seguenti servizi/progetti: Bilancio sociale e promozione delle reti, porto volontario e sito per le OOVV.

### 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 pubblicizzazione sul sito internet – fino a 3 punti
- o pubblicizzazione sulla Carta dei Servizi – fino a 3 punti

**IND: 10**

**Commento:** Il Cesvot, fin dalla sua nascita, ha attivato un Numero verde che rispetta i requisiti richiesti.

### 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. di associazioni che hanno utilizzato il fondo / valore anno precedente) x 10  
(valore crediti / anno valore precedente) x 10. Media dei due indicatori. Valore ammesso: 1 – 10

**MEDIA IND: 5,5**

N° associazioni che hanno utilizzato il fondo	5	<b>IND: 7,14</b>
Valore anno precedente	7	
Valore crediti	€ 428.000,00	<b>IND: 3,86</b>
Valore anno precedente	€ 1.110.000,00	

**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 2015 e il valore dell'anno precedente.

Il secondo è il rapporto tra i crediti ottenuti nel 2015 grazie al fondo e i crediti dell'anno precedente.

L'indice finale è diminuito in modo evidente rispetto al 2014 (10) in quanto alcuni progetti hanno una durata pluriennale e le associazioni che hanno fatto nuove richieste sono poche.



### 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.

	<b>IND: 9,33</b>
Utenti soddisfatti	14
Utenti serviti che hanno risposto	15

**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 mantiene livelli alti rispetto agli anni precedenti anche se bisogna considerare che il numero di questionari pervenuti è poco significativo rispetto alle consulenze erogate (174).

### 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.

	<b>IND: 8</b>
Utenti soddisfatti	12
Utenti serviti che hanno risposto	15

**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.

### 7.1.4

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

	<b>IND: 9,17</b>
N. associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale	22
N. associazioni ammesse al servizio	24

**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 sono state ammesse al servizio. A fine anno 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 trimestrali 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**.

#### 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 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**.

#### 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.*

**IND: 1**

**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](http://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 2015, Piano settori di attività 2015.

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: 6,07**

Valore rilevato	€	544.431,90
Valore previsto nel programma	€	897.604,20

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

L'indice risulta migliorato rispetto al 2014 anche se la diversa classificazione degli impegni di spesa non ancora rendicontati fa sì che il valore effettivo dello speso si possa verificare nell'anno seguente al momento della conclusione delle attività.

#### 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 2015, 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: 7,06**

Corsi organizzati	36
Valore a programma	51

**Commento:** Per corsi organizzati si intendono i 14 progetti di formazione finanziati con il Bando Formazione che nel 2015 si è rivolto solo alle associazioni regionali, oltre ai 22 tra corsi di formazione e seminari gestiti direttamente dal Cesvot (come da tabella che segue). Il valore a programma è indicato nelle azioni del Piano settori 2015 Settore Formazione e progettazione.

Il valore a programma si abbassa in quanto non è stato emanato il Bando Formazione per le associazioni locali.

Titolo	date inizio/ fine corso	Partecipanti previsti (da PES)	Allievi Iscritti
Laboratorio di progettazione europea – livello avanzato 2014	01/12/2014 24/01/2015	20	20
Valutazione ex-ante e valutazione del finanziatore. Seminario di approfondimento sulla progettazione europea 2014	07/02/2015	30	18
La gestione di un progetto approvato: il ciclo di gestione del progetto, gruppi di lavoro, valutazione - Primo seminario Laboratorio "Dall'idea al progetto...dall'approvazione alla gestione" (FD219)	31/01/2015 28/03/2015	25	12
Progettazione sociale. Progettare lo sviluppo nella modalità partecipata e favorendo il lavoro di rete. Percorso formativo per studenti universitari e volontari - III Edizione	13/03/2015 23/05/2015	20	18
Volontariato istruzioni per l'uso- Area II - I modulo	22/01/2015 31/01/2015	40	30
Volontariato istruzioni per l'uso- Area II - II Modulo	19/02/2015 28/02/2015	40	19
Volontariato istruzioni per l'uso- Area III - I modulo	09/04/2015 18/04/2015	40	24
Volontariato istruzioni per l'uso- Area III - II modulo	14/05/2015 23/05/2015	40	13
Monitoraggio e valutazione dei progetti finanziati	21/02/2015	30	12
Seminario - Le Culture della Donazione	06/06/2015	20	20
La gestione economica e finanziaria di un progetto approvato - Secondo seminario Laboratorio "Dall'idea al progetto...dall'approvazione alla gestione" (FD219)	14/03/2015 28/03/2015	25	9
Le agevolazioni fiscali per la raccolta fondi - Ciclo di seminari sul fundraising	26/03/2015	30	54
Il fundraising di comunità: moltiplicatore di risorse per il welfare locale - Ciclo di seminari sul fundraising	21/05/2015	34	34
Il FSE per l'inclusione e l'innovazione sociale - Quali opportunità, quali approcci, quali strategie - Progetto di formazione per dirigenti del volontariato toscano	27/05/2015 24/06/2015	32	32
Il crowdfunding: cos'è come funziona e cosa bisogna sapere un'efficace campagna di raccolta fondi online per il volontariato.	11/06/2015	30	32
Formazione di secondo livello sul tema della disabilità e del Durante e Dopo di Noi	27/11/2015 12/12/2015	20	21
Il lavoro di rete nel volontariato socio-sanitario	25/09/2015	20	24
Incontri informativi su FSE: quali opportunità per il volontariato?	28/09/2015 15/10/2015	100	114
Laboratori formativi su volontariato e FSE: approcci e strategie per la progettazione - Prato	16/10/2015 17/10/2015	25	17
Laboratori formativi su volontariato e FSE: approcci e strategie per la progettazione - Grosseto	23/10/2015 24/10/2015	25	8
Laboratori formativi su volontariato e FSE: approcci e strategie per la progettazione - Lucca	06/11/2015 07/11/2015	25	20
Salute e solidarietà. La sanità low cost in Toscana, un modello di successo per l'impresa sociale	26/09/2015	15	19
<b>totale</b>		<b>686</b>	<b>570</b>

### 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 2015

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: 10**

Progetti finanziati	14
Progetti presentati considerati ammissibili	14

**Commento:** l'indicatore mette a confronto i progetti finanziati con il bando Formazione con quelli presentati e giudicati ammissibili. Per il 2015 coincidono in quanto il bando era riservato alle associazioni regionali che hanno presentato e poi visto approvato 14 progetti.

### 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 FD2015 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: 9,74**

Allievi soddisfatti	409
Totale questionari pervenuti	420

**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 420 questionari somministrati ai partecipanti di 26 progetti, di cui 4 in affidamento alle associazioni e che al 31/07/16 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".

Il valore dell'indicatore è in linea rispetto agli anni precedenti (9,5 nel 2014) confermando l'alto livello di soddisfazione per i corsi promossi dal Cesvot.

8.R.4 - Allievi soddisfatti su totale utenti							
	Totale questionari pervenuti	Giudizio "negativo"	Giudizio "scarso"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "molto buono"	Non risponde
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	164	0	1	16	82	62	3
Seminari FD - organizzati direttamente dal Cesvot	198	0	0	13	126	52	7
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	58	0	0	0	20	38	0
<b>TOTALE</b>	<b>420</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>228</b>	<b>152</b>	<b>10</b>

I dati dei corsi F fanno riferimento ai 4 progetti BP 2015 terminati e rendicontati pervenuti al 31/07/2016 o terminati e non rendicontati ma con i quest inseriti (F3994 F3996 F4005 F4006)

## 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 2015, report annuale corsi F 2015

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: 8,30

Partecipanti iscritti	652
Partecipanti previsti	786

**Commento:** L'indicatore prende in esame i partecipanti previsti ed effettivamente iscritti sia corsi di formazione indicati nella precedente tabella (8.R.2 corsi organizzati direttamente dal Cesvot pari a 22) sia a 4 corsi finanziati con il bando Formazione 2015 che risultano terminati e rendicontati al 31/07/2016. 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.

8.R.6 - Partecipanti alle iniziative formative			
	N° partecipanti iscritti	N° partecipanti previsti	Ore di formazione erogate
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot (22)	570	686	255
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni (4)	82	100	161
<b>TOTALE</b>	<b>652</b>	<b>786</b>	<b>416</b>

I dati dei corsi F fanno riferimento a 4 corsi che risultano terminati e rendicontati o terminati e non rendicontati ma con i Quest 2 inseriti al 31/07/2016.

I dati dei corsi FD fanno riferimento ai corsi indicati nella precedente tabella 8.R.2 - per partecipanti iscritti si intendono gli allievi ammessi con almeno una presenza.

Si considerano gli iscritti poiché per i progetti F i "partecipanti effettivi" non corrispondono ai "partecipanti formati" dei progetti FD. Infatti i partecipanti effettivi degli F sono la media dei presenti alle lezioni.

## 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 2015, 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: 8

Costo medio sostenuto per partecipante	€	85,11
--	---	-------

**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 2015 che risultano terminati e rendicontati al 31/07/15 (pari a 4). L'onere per allievo è ottenuto dividendo la spesa complessiva sostenuta per il numero dei corsisti che hanno effettivamente partecipato ai progetti di formazione.

Per quanto riguarda i costi previsti, il dato è ottenuto dividendo la spesa attesa per il numero dei corsisti preventivati (786). In totale nel 2015 sono state erogate 2055,5 ore di formazione per un costo orario pari a € 106,36. Si nota che il costo per partecipante è inferiore a quello dell'anno precedente (€ 161,87 nel 2014).

8.R.7 - Costo medio corsi di formazione		
Oneri sostenuti per formazione in affido	€	26.959,00
Oneri sostenuti per formazione diretta	€	28.531,00
Totale oneri sostenuti	€	55.490,00
Partecipanti iscritti		652
Corsi di formazione		26
Partecipanti medi		25
Costo medio sostenuto per partecipante	€	85,11
Oneri previsti per la formazione in affido	€	26.969,00
Oneri previsti per la formazione diretta	€	56.626,40
Totale oneri previsti	€	83.595,40
Partecipanti previsti		786
Costo medio previsto per partecipante	€	106,36

I dati dei corsi F (formazione in affido) fanno riferimento a 4 corsi che risultano terminati e rendicontati al 31/07/2016 o terminati ma non rendicontati e con i quest inseriti

## 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: 8,33**

Partecipanti che hanno presentato nuovi progetti 10  
Partecipanti che hanno concluso il percorso 12

**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 "Progettazione sociale. Progettare lo sviluppo nella modalità partecipata e favorendo il lavoro di rete. Percorso formativo per studenti universitari e volontari - III Edizione" a 6 mesi dalla conclusione del corso.

Su 12 soggetti intervistati, 10 dichiarano di aver utilizzato la competenza maturata grazie alla partecipazione al corso. Il valore è in linea con l'anno precedente.

8.1.1 - Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti				
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"		<b>2015</b>		<b>2014</b>
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	10	83,3%	78,9%
	No	1	8,3%	10,5%
	Non so	1	8,3%	10,5%
	Non risposto		0,0%	0,0%
N. soggetti intervistati		12		



## 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:  $\frac{(\text{risposte positive dei corsisti} / \text{n. soggetti intervistati}) + (\text{risposte positive dei referenti delle associazioni}) / (\text{n. soggetti intervistati})}{2} \times 10$ . Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

IND: 6,19

Risposte positive dei corsisti	53,8%
Risposte positive dei referenti delle associazioni	70,00%

**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 i valori sono in linea.

8.1.2 - Ricaduta organizzativa			
<i>Domanda 3 Quest 3A somministrato ai partecipanti al corso "Dall'Idea al Progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 11° ed."</i>		<b>2015</b>	
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%
	poco	1	7,7%
	abbastanza	4	30,8%
	discretamente	3	23,1%
	molto	0	0,0%
	non risposto	5	38,5%
N. soggetti intervistati		<b>13</b>	
<i>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"</i>		<b>2015</b>	
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%
	poco	2	20,0%
	abbastanza	5	50,0%
	discretamente	2	20,0%
	molto	0	0,0%
	non risposto	1	10,0%
N. soggetti intervistati		<b>10</b>	

## 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:  $\frac{(\text{soggetti che hanno mantenuto rapporti}) + (\text{soggetti che hanno presentato progetti in partenariato} \times 1,5)}{2,5} \times 10$

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:7,45

Soggetti che hanno mantenuto rapporti	90,2%
Soggetti che hanno presentato progetti in partenariato	64,00%



**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.

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 i rapporti a distanza di vari mesi (90% di risposte positive per la domanda 1). Per quanto riguarda nuove progettazioni la percentuale di mantenimento della rete è in miglioramento rispetto al 2014 (58,2%). I dati fanno riferimento ai 32 progetti del BP2014 + 1 BP2013.

<b>8.1.4 - Tenuta delle reti</b>				
<i>Domande 1 e 2 Qreti - Questionario somministrato ai partecipanti ai corsi F.</i>		<b>2015</b>		<b>2014</b>
A distanza di vari mesi, i rapporti con questi enti sono stati mantenuti?	Si	148	90,2%	80,1%
	No	8	4,9%	11,6%
	Non so	8	4,9%	8,4%
Risposte ottenute		164		
Terminato il progetto, con questi partner avete presentato altri progetti o svolto altre iniziative insieme?	Si	105	64,0%	58,2%
	No	47	28,7%	33,1%
	Non so	12	7,3%	8,8%

## 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 trimestrali 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.

### Risultato

#### 9.R.1

##### **Raggiungimento degli obiettivi quantitativi**

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

Fonti: bilancio preventivo 2015, Piano settori di attività 2015.

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: 6,33

Consuntivo	€	311.223,42
Preventivo	€	491.739,29

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2015 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.

#### 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 2015, 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	1482
Richieste evase	1482

### Commento:

Il primo invio dei quaderni 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 nell'anno 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: 9,4

Utenti serviti	3201
Utenti potenziali	3406

**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 (3406) i mancati recapiti ovvero le associazioni che per vari motivi non ricevono posta al 31/12/15. Il valore dell'indicatore è pressoché uguale rispetto all'anno precedente 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: 1

Utenti soddisfatti	
Utenti che hanno inviato il questionario	

**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". Nell'anno sono pervenuti 3 questionari pertanto si è reputato non significativo elaborare il dato.

### 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: Report annuale. 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: 8

**Commento:** in Dal 2015 i prodotti editoriali sono stati tolti dal sistema qualità ma il processo di controllo che va dalla progettazione alla pubblicazione definitiva è rimasto invariato.

### 9.R.6

#### Sito Internet

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

Fonti: Piano settori di attività 2015, 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: 6,46

Visite quotidiane	775
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 2015 sono state registrate 282839 visite che divise per 365 giorni danno una media di 775 visite quotidiane.

Il valore effettivo degli ultimi anni 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

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 31/12/15 gli indirizzi che compongono la mailing list sono 7760 (2453 associazioni aderenti al Cesvot, 3383 persone fisiche, 138 enti e 1786 associazioni non aderenti al Cesvot). Si verifica che nella newsletter sono presenti le seguenti informazioni: informazioni su servizi Cesvot, aggiornamenti giuridico – fiscali, informazioni su bandi, informazioni su iniziative di interesse per il volontariato

## Impatto

### 9.I.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>, google analytics. 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: 5,10**

% ulteriori richieste dopo il primo invio	20%
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. Nel "primo invio" sono compresi anche le spedizioni in "abbonamento gratuito" che riguardano quei soggetti che hanno chiesto di ricevere sistematicamente tutti i "I Quaderni". Le restanti copie rimangono in deposito e vengono inviate dietro specifica richiesta. Per la prossima annualità si suggerisce di rivedere il valore a programma.

9.I.1 - I Quaderni del Cesvot							
N. Quaderno	Titolo	Totale copie distribuite	Prima distribuzione	Richieste	Visite dal sito	Richieste + visite	% Richieste primo invio
Quaderno 71	Formare e Formarsi nel volontariato	829	682	147	775	922	22%
Quaderno 72	Tra profit e non profit	910	745	165	683	848	22%
Quaderno 73	Oltre la crisi	662	567	95	354	449	17%
Tot. 3		2.401	1.994	407	1.812	2.219	20%

## 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 2015, Piano settori di attività 2015 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 2015, Piano settori di attività 2015.

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: 6,40**

Valore rilevato	€ 221.155,69
Valore previsto	€ 345.697,45

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2015 per l'Area Ricerca e documentazione e quanto effettivamente speso.

### 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 2015 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.

**IND: 10**

Attività realizzate	5
Attività programmate	5

**Commento:** l'indicatore prende in esame le attività di ricerca realizzate nell'anno. Per attività realizzate si intendono sia quelle concluse che quelle in corso. Come riportato nella tabella che segue, nel 2015 sono state realizzate 5 ricerche.

10.R.2 - Realizzazione delle attività	
Azioni previste dal Piano Settori 2015	Stato di avanzamento al 31/12/15
Organizzazione del trasporto sociale la parola al volontariato	Concluso
Disabilità e accesso al lavoro. Quale ruolo per il volontariato organizzato?	Concluso
Laboratori di studio. Gestire una crisi economico- organizzativa: anali dei fattori di crisi	Concluso
Laboratorio di studio. Sviluppo delle reti per un nuovo welfar rurale	Concluso
Laboratorio di studio. L'impresa sociale	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 Cesvot 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 2015 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento).

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: (Numero di incontri / Totale previsto nel programma) x 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	7
Incontri a programma	6

**Commento:** l'indicatore è calcolato confrontando il numero di incontri di coordinamento degli Operatori territoriali effettuati nell'anno con il valore previsto nel programma indicato nel Piano settori di attività 2015 Azione "Coordinamento delle Delegazioni" del Settore Formazione, Progettazione e Servizi Territoriali. E' stato realizzato un incontro in più di quelli previsti.

#### 11.R.3

##### **Partecipanti agli incontri di coordinamento dei Operatori territoriali**

L'indicatore fornisce informazioni sulla partecipazione degli Operatori territoriali agli incontri di coordinamento presso la sede regionale Cesvot. Fonti: Piano settori di attività 2015, area intranet, registri presenze.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: ( $\sum$  partecipanti agli incontri) / ( $\sum$  aventi diritto di ciascun incontro) x 10

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

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

IND: 10

$\sum$ partecipanti incontri	70
Totale aventi diritto di ciascun incontro	70

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

11.R.2 Numero incontri di coordinamento			
11.R.3 Partecipanti agli incontri di coordinamento			
n. riunioni	Aventi diritto	Totale aventi diritto	Partecipanti
7	10	70	70

Valore a programma previsto dal PS 2015 Settore Formazione, Progettazione e Servizi Territoriali - si mantiene il valore previsto nel 2014 perché non è stato specificato il valore nel Piano attività 2015.

#### 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 \* 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: 9,93**

OdV intercettate	2.839
Associazioni aventi diritto (aderenti)	3.406

**Commento:** L'indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione le associazioni aventi diritto ai servizi e quelle "intercettate" in ciascuna Delegazione. 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. Il valore è in linea con il dato del 2014 (9,91).

11.R.4 - Omogeneità della copertura territoriale del servizio			
Delegazione	Associazioni intercettate (aderenti)	Associazioni aderenti	%
AR	233	295	0,79
EM	137	146	0,94
FI	540	677	0,80
GR	175	226	0,77
LI	253	302	0,84
LU	407	496	0,82
MS	124	161	0,77
PI	231	286	0,81
PT	249	282	0,88
PO	173	188	0,92
SI	317	347	0,91
<b>Totale</b>	<b>2.839</b>	<b>3.406</b>	
Dev standard			<b>0,0590</b>
Bravais Pearson			<b>9,93</b>



## 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 2015 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), Bilancio sociale 2015.

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.

IND: 10

**Commento:** Nel 2015 sono state realizzate 13 Iniziative di Delegazione e 24 iniziative regionali

11.R.5 - Eventi organizzati direttamente da Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) a livello locale			
Delegazione	Iniziativa di Delegazione	Data inizio	Data fine
Arezzo	Il Festival italiano del Cinema Sociale edizione 2015 presenta: "Spirito Volontario: un viaggio nell'anima"	18/04/2015	28/11/2015
Empoli	I Lunedì del volontariato 2015	26/10/2015	23/11/2015
Empoli	Mo.VE SOCIAL	04/09/2015	06/09/2015
Firenze	La cultura è solidarietà? Il volontariato come strumento di promozione e innovazione culturale	20/11/2015	22/11/2015
Grosseto	VIP 6 Agenda 2016	17/07/2015	31/10/2015
Livorno	Televolontariato 2015	05/11/2015	19/11/2015
Massa Carrara	La voce nel sociale 2015	01/08/2015	01/08/2015
Massa Carrara	Come cambia il sistema sanitario: quali opportunità, quali difficoltà, quale ruolo per il volontariato	21/11/2015	21/11/2015
Pisa	Volontariato e comunità 2015	10/05/2015	08/07/2015
Pisa	Sostegno e legalità in tempo di crisi	15/10/2015	23/11/2015
Pistoia	Festival La cultura del volontariato 2015. Giovani alla scoperta del volontariato	28/11/2015	28/11/2015
Prato	Trenta Volte Volontariato 2015 - Festival della solidarietà	04/06/2015	05/07/2015
Siena	Il volontariato scende in piazza 2015 - Alla scoperta delle associazioni di volontariato di Siena e provincia	19/09/2015	19/09/2015
<b>Totale iniziative: 13</b>			

Data	Eventi Cesvot	Luogo di svolgimento
27 febbraio 2015	Il welfare sociale in Italia. Realtà e prospettive (presentazione del libro)	Firenze
10 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Arezzo	Arezzo
13 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Empoli	Empoli
17 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Prato	Prato
20/21 aprile 2015	Campus dei diritti e dei doveri	Firenze
23 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Pisa	Pisa
27 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Pistoia	Pistoia
27 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Grosseto	Grosseto
28 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Lucca	Lucca
28 aprile 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Firenze	Firenze
5 maggio 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Livorno	Livorno
15 maggio 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Massa Carrara	Massa Carrara
29 maggio 2015	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2015 - Siena	Siena
15 maggio 2015	Il sistema delle reti formali nel terzo settore e nel volontariato	Siena
16 maggio 2015	Il sistema delle reti formali nel terzo settore e nel volontariato	Pontedera
22 maggio 2015	Il sistema delle reti formali nel terzo settore e nel volontariato	Lucca
5 giugno 2015	Non angeli, né eroi, ma volontari. La solidarietà nell'informazione	Firenze
15 giugno 2015	Nuove norme, strumenti e servizi. Il welfare al confronto con le attese delle persone disabili e delle loro famiglie	Firenze

28 maggio 2015	Diverse eppur vicine. Associazioni e imprese per la responsabilità sociale	Firenze
25 settembre 2015	Donare per cambiare...il mondo. Incontro con gli studenti	Viareggio
2 ottobre 2015	A che punto siamo? La riforma del Terzo settore e il futuro dei Centri di Servizio per il Volontariato	Firenze
2 novembre 2015	presentazione progetto Pronto Badante	Firenze
4 novembre 2015	L'impatto del jobs act nelle organizzazioni di volontariato	Livorno
20 novembre 2015	Oltre la crisi. Identità e bisogni del volontariato in Toscana	Firenze
<b>Totale eventi: 24</b>		

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

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

#### 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 Cesvot 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 2015, Piano settori di attività 2015.*

*Valore ammesso : 1 - 10*

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

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

**IND: 8**

Valore rilevato	€ 266.622,06
Valore previsto	€ 333.473,86

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2015 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: 7,89**

Numero protocolli	20
Media triennio 2013-2015	25

**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 2015 il Cescvot ha mantenuto attivi i protocolli stipulati negli anni precedenti con interlocutori istituzionali, la flessione è dovuta ad alcuni accordi superati.

Accordi / protocolli istituzionali attivi nel 2015			
n.	Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula
1	UPI Toscana	Promozione, sostegno e sviluppo del volontariato	26/02/2008
2	Regione Toscana	Accordo quadro per l'individuazione e il rafforzamento della collaborazione tra Cescvot e Regione Toscana in favore del volontariato	05/06/2009
3	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
4	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
5	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
6	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

7	Società della Salute di Firenze	Progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	02/08/2011
8	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
9	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
10	Regione Toscana (Giunta)	Istituzione del Tavolo GiovaniSi	07/02/2012
11	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
12	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
13	Università degli Studi di Firenze	Convenzione quadro per lo svolgimento di tirocini formativi e orientamento curricolari e non curricolari	19/12/2012
14	Provincia di Prato	Protocolli d'intenti per la promozione, il sostegno e lo sviluppo del volontariato nella Provincia di Prato	17/04/2013
15	Comitato esecutivo Regione di Gomel - Comitato esecutivo della Provincia di Rogaciov - Comitato esecutivo della Provincia di Vetka - Ass. Internazionale Pubblica di beneficenza Help for Chernobyl Children - Ass. di volontariato Yra Centro Sportivo Libertas, Ass. Arcat"	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
16	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
17	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
18	Regione Toscana - Arci Toscana - Provincia di Livorno - Comune di Livorno - Comune di Castagneto Carducci - Comune di Cecina - Comune di Rosignano - Comune di Bibbona - Comune di San Vincenzo.	Protocollo d'Intesa biennale 2014/15 relativo al Meeting Internazionale Antirazzista	12/05/2014
19	Regione Toscana	Accordo per Azioni di supporto per lo sviluppo e la gestione delle attività del terzo settore	25/11/2014

20	Unione dei Comuni Circondario Empolese Valdelsa	Protocollo d'intenti per favorire il consolidamento, nei rapporti fra Istituzioni e Organizzazioni di volontariato, creare condizioni per cui ogni cittadino conosca le opportunità di volontariato, stimolare i volontari e le associazioni alla partecipazione attraverso l'istituzione di tavoli di discussione tematica, formare i volontari e le associazioni riguardo competenze e prassi della pubblica amministrazione per una corretta, proficua e metodica partecipazione.	14/02/2015
----	---	--	------------

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.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	1	<b>IND: 10</b>
-------------------	---	----------------

**Commento:** L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivi e la media dei tre anni precedenti. In questo caso, essendo stato attivato un protocollo con fondazioni bancarie (Fondazione Livorno) nel corso dell'anno di riferimento, l'indice assume il valore massimo in quanto negli anni precedenti era assente.

### 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.

Numero protocolli	1	<b>IND: 2,5</b>
Media triennio 2013- 2015	4	

**Commento:** nel 2015 è attivo 1 protocollo con un soggetto 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

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					
	2013	2014	2015	Totale	Media
N. accordi / protocolli	7	4	1	<b>12</b>	<b>4</b>

## 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: 8,57**

Numero protocolli	4
Media triennio 2013-2015	5

**Commento:** nel 2015 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).

Per “protocollo” o “accordo”, sono denominazioni che indicano 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					
	2013	2014	2015	Totale	Media
N. accordi / protocolli	6	4	4	14	5

## 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	7
Media del triennio	6

**Commento:** In questo caso vengono segnalate le reti tra organizzazioni di volontariato direttamente promosse e sostenute dal Cesvot. Il numero delle reti attive è andato progressivamente aumentando dal 2011 al 2015 e coinvolge sia enti pubblici che privati.

Reti di associazione di volontariato promosse o mantenute attive nel corso del 2015
1. Dopo di noi
2. Difensore civico
3. Agricoltura sociale
4. Volontariato internazionale
5. Housing e cohousing sociale
6. Trasporto sociale
7. Tavolo di lavoro regionale sulla donazione

## 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 trimestrali 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**.

#### 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 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**.

### 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:

**IND: 8,19**

- *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 2015 sono stati inseriti gli stessi indicatori del 2014 in quanto i nuovi progetti di innovazione non sono ancora valutabili. Per un resoconto dettagliato si fa riferimento al Sistema di valutazione partecipata – applicazione sulla annualità 2014.**