



SISTEMA DI VALUTAZIONE PARTECIPATA

APPLICAZIONE SULLA ANNUALITA' **2012**

INDICE

Prefazione Presidente Co.Ge. Toscana Andrea Torricelli	3
Prefazione Presidente Cesvot Federico Gelli	4
Premessa.....	5
Obiettivi del lavoro	5
Note metodologiche e terminologiche	7
Appunti di percorso.....	9
Sintesi delle informazioni fornite dal sistema.....	13
Profilo di legittimità.....	13
Profilo di risultato	14
Profilo di impatto	27
Riflessioni e proposte per la gestione	33
LEGITTIMITA' e TRASPARENZA	33
PARTECIPAZIONE e GOVERNANCE.....	34
INTEGRAZIONE e SINERGIA TERRITORIALE	35
EFFICACIA e INNOVAZIONE	36
EFFICIENZA ed USO OTTIMALE DELLE RISORSE	37
Principali contenuti informativi	38
0) Area dei requisiti formali.....	38
1) Area della rappresentanza del volontariato.....	40
2) Area della gestione economica e finanziaria	45
3) Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure	51
4) Area dell'individuazione dell'utenza.....	54
5) Area delle risorse strutturali.....	59
6) Area Promozione del volontariato	62
7) Area Consulenza e assistenza	67
8) Area Formazione	75
9) Area Informazione e comunicazione	83
10) Area Ricerca e documentazione	87
11) Area del coordinamento tra Delegazioni	90
12) Animazione territoriale.....	94
13) Area Progettazione sociale	99
APPENDICE DI RIEPILOGO MODIFICHE INDICE E INDICATORI.....	102

Prefazione Presidente Co.Ge. Toscana Andrea Torricelli

Siamo oggi di fronte ad uno scenario complesso, ricco di cambiamenti ma ancora portatore di una forte crisi. Pertanto oggi è ancor maggiormente sentita l'esigenza di orientare il lavoro in maniera efficace e costruttiva, di individuare strategie, ridisegnare i ruoli e ripensare alle azioni.

E' un momento in cui occorre orientare l'azione in una prospettiva di medio-lungo periodo, in cui è necessario distinguere fra attività centrali per la missione a cui dare continuità, ed attività complementari che possono essere concluse o sospese.

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

Il modello applicato sull'annualità 2012 si integra inoltre con il lavoro svolto a livello nazionale sulla rendicontazione, permettendo l'uniformità di classificazione delle aree di intervento, agevolandone la lettura e l'interpretazione dei dati.

In questo momento in cui è necessario pensare a delle scelte strategiche, offre un supporto come rilevatore di criticità e tendenze attraverso il confronto con i dati delle precedenti annualità, evidenzia i punti di forza e debolezza, attraverso un'autentica partecipazione dei soggetti coinvolti, in cui sia la raccolta dei dati che gli strumenti di sintesi delle informazioni (indicatori) sono il risultato della condivisione e di un rapporto diretto e costante fra il Co.Ge e il Cesvot.

La valutazione assume quindi un ruolo decisivo. E' un'attività operativa che impone, proprio con la sua ricerca di utilità, di rispondere non solo alle esigenze di correttezza, trasparenza e comunicazione dell'operato agli stakeholder di riferimento (prime fra tutti le Fondazioni finanziatrici), ma fornisce indicazioni utili per riuscire a rispondere a quegli obiettivi di scelta strategica necessari oggi per affrontare le incertezze in cui si muove il sistema del volontariato.

Prefazione Presidente Cesvot 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 Cesvot opera.

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

In questo momento di forte 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 tutto l'anno attraverso il sistema informativo del Cesvot e trarne possibili spunti di riflessione.

Per facilitare questo lavoro, il documento è stato "riclassificato" secondo le "Aree" previste dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale. In questo modo, per la prima volta è possibile evidenziare anche gli scostamenti nella gestione economica trovando una corrispondenza con quanto esposto nel bilancio del Cesvot.

Il Sistema di valutazione partecipata era infatti l'ultimo dei documenti del Centro a dover essere ricondotto a questo schema, dopo che questo lavoro era stato fatto anche con il Bilancio sociale.

Questa modifica, se da un lato può far perdere alcune informazioni di confronto con gli anni precedenti, dall'altro consentirà sempre più una valutazione delle attività del Cesvot attraverso l'utilizzo di un approccio globale. La diffusione di informazioni il più possibile oggettive e condivise e l'approfondimento dei risultati conseguiti, va nella direzione di conferire la massima trasparenza alla gestione del Fondo Speciale per il Volontariato e favorire l'individuazione di priorità di intervento e di miglioramento.

Premessa

Obiettivi del lavoro

Quello che oggi viene divulgato è il risultato della applicazione alle attività poste in essere dal Cesvot durante l'anno 2012 del "Sistema di Valutazione Partecipata" elaborato e condiviso in maniera congiunta dal Comitato di Gestione della regione Toscana e dallo stesso Cesvot.

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

Condivisione politica e concertazione degli obiettivi e dei percorsi

A più di 15 anni dall' istituzione del Centro di Servizio per il Volontariato in Toscana, 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 12 aree in cui è stata virtualmente suddivisa l'azione del Cesvot. E' stata prevista anche una 13a area (requisiti formali) con soli temi afferenti la legittimità. Tutte le informazioni sono state quindi ricondotte a sintesi, a partire dal 2007, 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

In ogni caso l' applicazione all'annualità 2012 ha consentito:

- di acquisire utili informazioni sul livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle attività offerte dal Cesvot nell'anno 2012;
- di migliorare l'azione valutativa con la sperimentazione di alcuni indicatori riferiti a specifiche azioni realizzate dal Cesvot.

Nelle pagine che seguono :

- nella sezione "*Sintesi delle informazioni fornite dal sistema*", sono riportati e descritti approfondimenti aggregati per area nella logica della condivisione dei processi di costruzione ed applicazione e del più ampio, documentato e partecipato approccio;
- la sezione "*Riflessioni e proposte per la gestione*" illustra lo sforzo di superare la sola visione per aree informative e va a ricercare momenti trasversali di sintesi, che possano fornire spunti di riflessione su alcune tipicità dell'agire dei Centri di Servizio per il Volontariato, in una logica più alta a livello di *mission*;
- infine vengono riportati gli indicatori, raggruppati per aree, i loro valori, i metodi di calcolo ed alcune note di singolo commento.

Note metodologiche e terminologiche

Il Sistema di valutazione applicato in forma sperimentale nel 2005, e di seguito dal 2006 al 2012, 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, inizia ad emergere il secondo obiettivo del sistema di valutazione, ovvero quello di evidenziare i trend dei vari periodi per individuare cambiamenti e sollecitare riflessioni di miglioramento.

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 2012 bisogna tener conto di alcune considerazioni:

- la programmazione 2012 tiene già ampiamente conto del sistema; esso è entrato infatti a far parte del complesso di procedure di valutazione e monitoraggio, fra cui il sistema di Certificazione della qualità, con il quale il Cesvot lavora costantemente. L'obiettivo a cui si sta progressivamente arrivando è quello dell'adozione sistematica, in cui i programmi di attività del Cesvot vengono costruiti utilizzando anche il modello di valutazione partecipata come riferimento nella definizione degli obiettivi;
- la realizzazione e il monitoraggio di attività complesse spesso si protraggono per più di un anno solare, soprattutto nella dimensione dell'impatto, pertanto, una valutazione completa e affidabile deve necessariamente attendere la disponibilità dei dati derivanti dalle attività di rilevazione /monitoraggio e rendicontazione, che fanno slittare in avanti i tempi di presentazione del sistema interamente applicato;
- con il tempo e l'effettiva applicazione, il sistema ha portato alla ridefinizione di alcuni indicatori o del loro metodo di calcolo, nell'ottica di una sempre migliore funzionalità e affidabilità dei risultati;
- non va dimenticato che gli indicatori del sistema sono profondamente ancorati all'universo di riferimento e solo la loro contestualizzazione può fornire una analisi corretta ed approfondita dell'oggetto in esame; parimenti, è necessario ribadire che il puro dato numerico ottenuto deve essere sempre adeguatamente affiancato dal commento;
- la riclassificazione delle Aree secondo quanto previsto dal Modello unificato di rendicontazione ha comportato non sia sempre possibile il confronto dei risultati fra le varie annualità.

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

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

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

Associazioni aventi diritto: in considerazione del fatto che si suppone che le associazioni aderenti costituiscono l'intero panorama delle associazioni di volontariato presenti in Toscana (e che in ogni caso è possibile aderire gratuitamente se in possesso dei requisiti della Legge 266/91), le associazioni aventi diritto corrispondono alle aderenti.

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

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

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

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

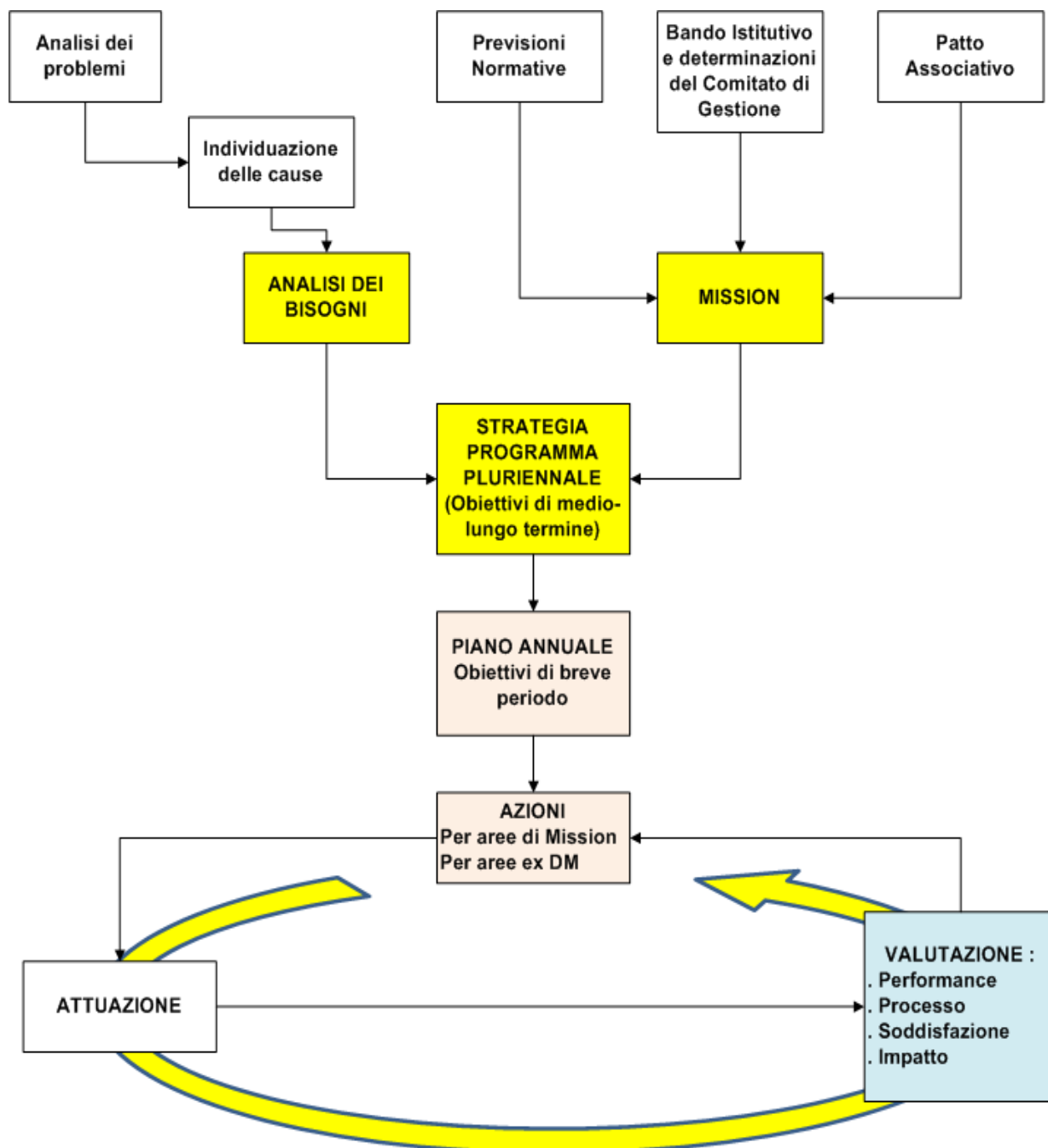
Certificazione di Qualità: a partire da novembre del 2004 il Cesvot predispone e mantiene attivo un Sistema gestione qualità (Sgq) conforme alla norma Uni En Iso 9001:2008, al fine di acquisire strumenti idonei ad informare e, allo stesso tempo, a garantire adeguati livelli qualitativi dei servizi offerti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

Il Cesvot dispone di un apposito settore funzionale – Settore Gestione risorse e monitoraggio – per mezzo del quale predispone gli strumenti per la verifica, il miglioramento dei servizi e la comunicazione dei risultati. Tali strumenti sono: oltre al Sgq e al presente Sistema di valutazione partecipata, il Bilancio sociale, la Carta dei servizi, il Sistema di monitoraggio interno.

Appunti di percorso

Di seguito si ripercorrono le principali tappe metodologiche del sistema di valutazione partecipata con l'obiettivo di individuare spunti di riflessione per la sua futura implementazione.

La figura seguente descrive il punto di partenza e colloca l'azione valutativa a livello delle singole attività poste in essere dal Cesvot.



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

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

- Rappresentanza del volontariato
- Gestione economica e finanziaria
- Caratteristiche organizzative e procedure
- Individuazione dell'utenza
- Risorse strutturali
- Promozione del volontariato
- Consulenza e assistenza
- Formazione
- Informazione e comunicazione
- Ricerca e documentazione
- Coordinamento tra Delegazioni
- Animazione territoriale
- Progettazione sociale

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

Un primo sperimentale tentativo di sintesi, **nella logica gestionale**, delle informazioni fornite dall'analisi delle singole aree ha condotto alla costruzione di **8 profili**:

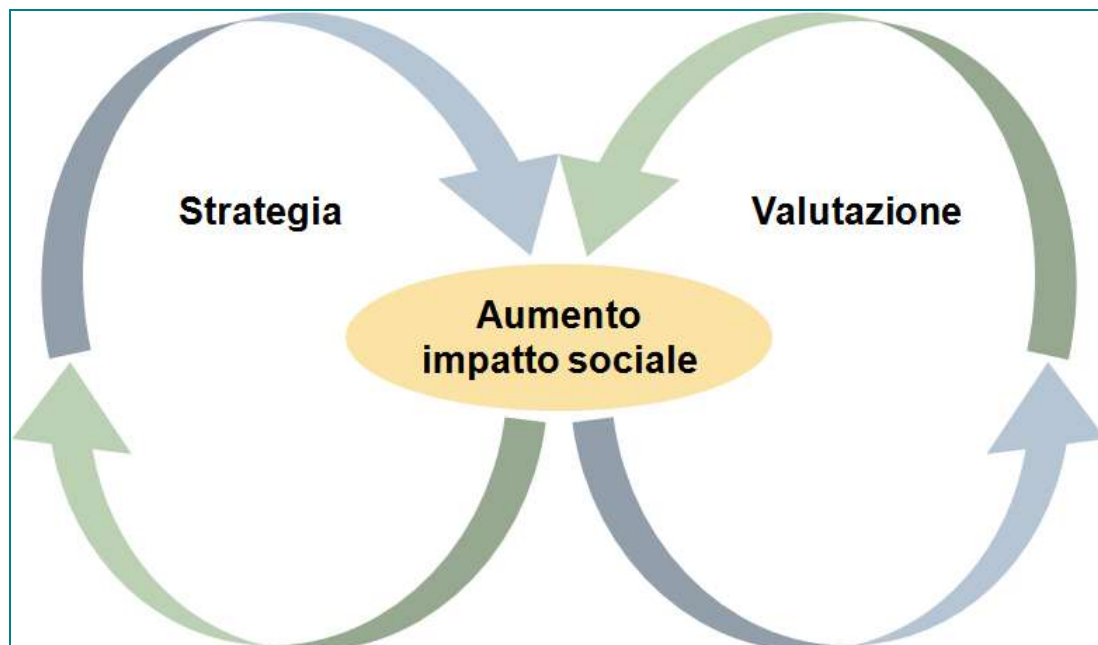
- Legittimità e trasparenza
- Partecipazione e *governance*
- Integrazione e sinergia territoriale
- Efficacia e innovazione
- Efficienza ed uso ottimale delle risorse
- Sostegno del volontariato
- Promozione del volontariato
- Qualificazione del volontariato

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.

Un interessante contributo alla comune riflessione per la definizione della direzione di sviluppo del sistema è quello fornito da *FSG – Social Impact Advisors*:

“ ... rafforzare la relazione fra la strategia e la valutazione con l'obiettivo di aumentare l'impatto sociale.



quando la strategia stabilisce cosa sia da valutare e la valutazione guida lo sviluppo della strategia, aumentano le possibilità di avere un impatto sociale”.

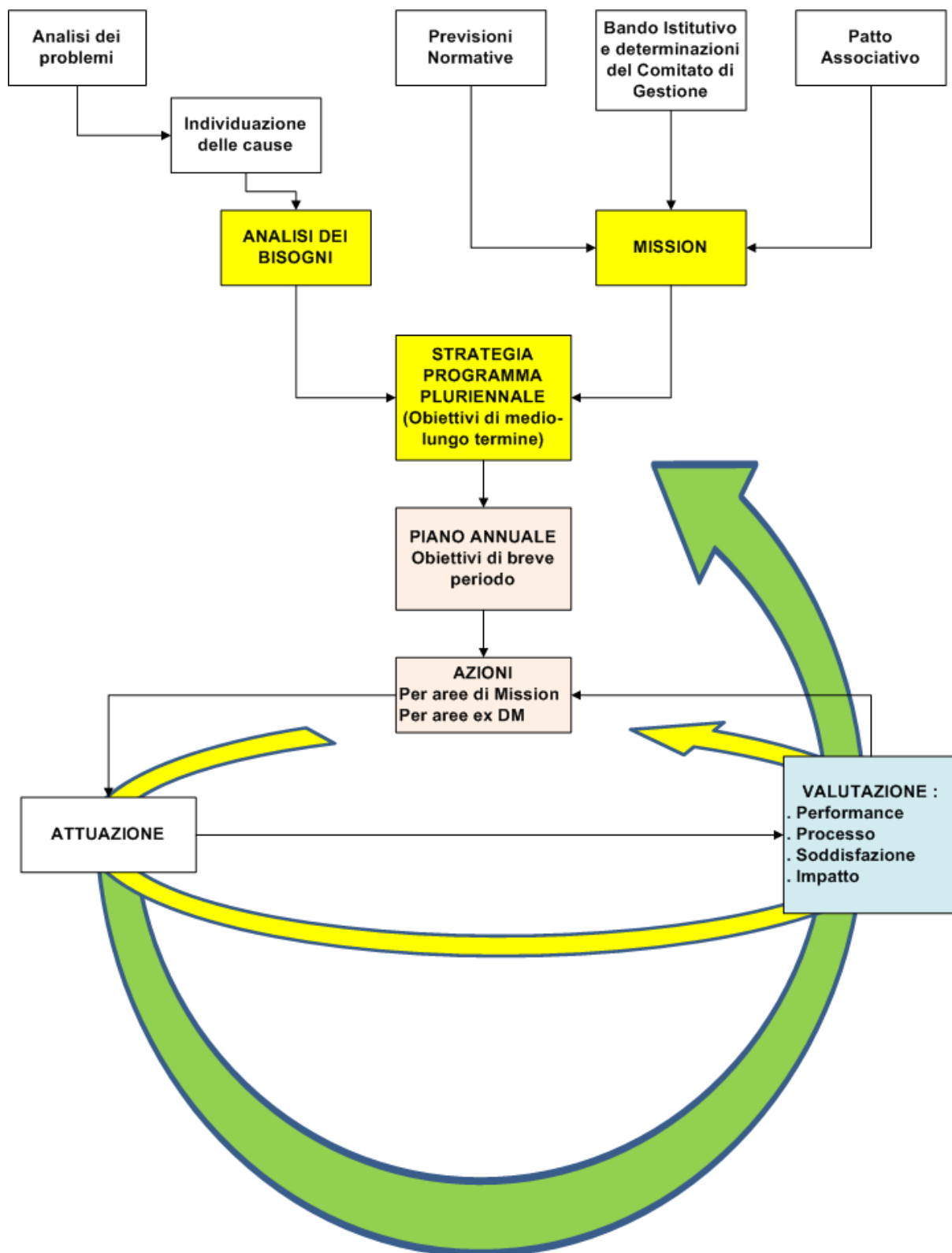
La valutazione si è dimostrata molto utile se impiegata nella risposta a tre domande afferenti il livello gestionale :

- come migliorare la pianificazione del lavoro
- come migliorare la realizzazione delle attività
- come monitorare e tener traccia dei progressi nella direzione del raggiungimento degli obiettivi

Queste tre domande non vanno considerate separatamente ma formano un ciclo integrato di miglioramento continuo delle performance.



Si delinea quindi l'applicazione di uno specifico approccio, che viene descritto nella figura seguente.



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".

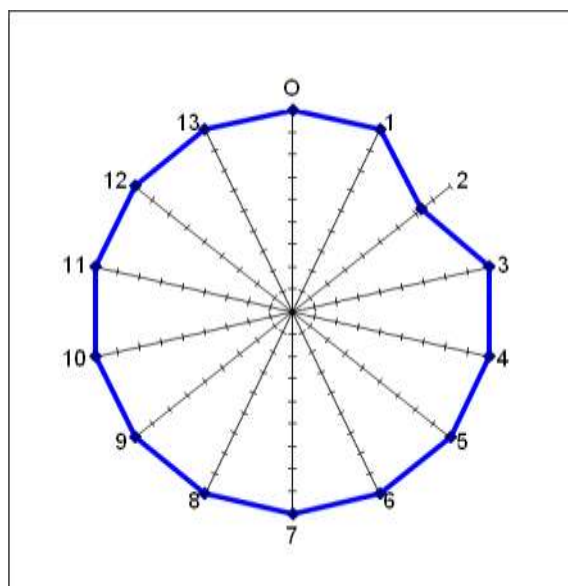
Profilo di legittimità

Gli indicatori di legittimità presentano la situazione per cui è possibile affermare che l'attività del Cesvot si è complessivamente sviluppata nel corso del 2012 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 sinergie territoriali.

Tra i dati riportati, si evidenzia un solo valore inferiore al massimo nella sezione relativa alla gestione economico-finanziaria, dovuta alla mancata pubblicizzazione del bilancio di esercizio sul sito dell'ente. Tale indicatore è stato introdotto a partire dalla scorsa annualità e non è quindi paragonabile agli anni precedenti.



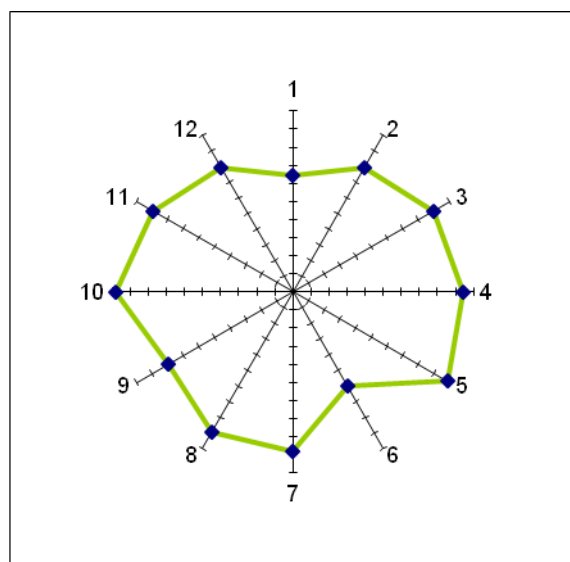
Aree	Valore ponderato	2012	2011	2010	2009	2008
0	Requisiti formali	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1	Rappresentanza del volontariato	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2	Gestione economica e finanziaria	83,33%	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%
3	Caratteristiche organizzative e procedure	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
4	Individuazione dell'utenza	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5	Risorse strutturali	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
6	Promozione del volontariato	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
7	Consulenza e assistenza	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
8	Formazione	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
9	Informazione e comunicazione	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
10	Ricerca e documentazione	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
11	Coordinamento tra Delegazioni	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12	Animazione territoriale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
13	Progettazione sociale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Profilo di risultato

Gli indicatori di risultato propongono nelle 12 aree valori compresi nell'intervallo: 60 - 100

In alcuni casi i cambiamenti sono dovuti all'affinamento degli indicatori, in altri, come verrà descritto nelle singole sezioni, ciò è invece dovuto a specifici eventi che pertanto 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.

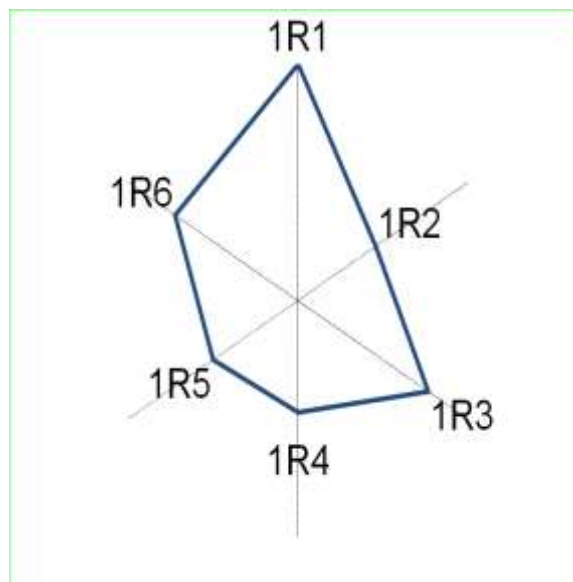


Area	Valore ponderato	2012	2011	2010	2009	2008
1	Rappresentanza del volontariato	64,54%	74,09%	30,96%	68,87%	76,13%
2	Gestione economica e finanziaria	79,62%	81,80%	83,50%	91,43%	87,03%
3	Caratteristiche organizzative e procedure	89,58%	89,58%	100,00%	95,26%	95,26%
4	Individuazione dell'utenza	94,49%	79,75%	83,76%	83,76%	83,82%
5	Risorse strutturali	98,73%	98,00%	99,10%	98,00%	98,83%
6	Promozione del volontariato	60,05%	57,30%	59,67%	57,03%	61,10%
7	Consulenza e assistenza	87,98%	87,00%	83,16%	91,47%	79,10%
8	Formazione	89,56%	94,34%	95,20%	95,19%	92,36%
9	Informazione e comunicazione	79,35%	90,47%	82,04%	92,09%	97,76%
10	Ricerca e documentazione	98,00%	100,00%	92,85%	100,00%	83,35%
11	Coordinamento tra Delegazioni	89,36%	93,63%	96,25%	98,36%	95,39%
12	Animazione territoriale	79,35%	82,77%	58,94%	70,81%	69,73%

L'analisi viene di seguito sviluppata per singola area.

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

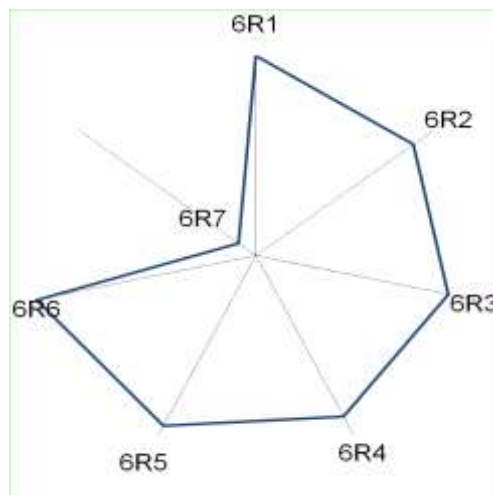
- la compagine sociale del Cesvot è costituita dal 100% delle associazioni che rappresentano al momento l'universo di riferimento delle associazioni a valenza regionale (che secondo lo statuto sono le uniche che possono essere socie). Alla fine dell'annualità non si registrano variazioni della base sociale;
- queste associazioni aggregano il 45,7% delle associazioni di volontariato aderenti al Cesvot. La percentuale risulta in pratica in linea con gli anni precedenti;
- il numero di assemblee e consultazioni è stato inferiore rispetto agli anni precedenti;
- le percentuali di partecipazione alle attività istituzionali si mantengono sui livelli bassi ma costanti negli anni;
- l'attività di coinvolgimento della base associativa nelle Delegazioni scende rispetto all'anno precedente (da ricordare che il 2011 è stato un anno elettorale);
- la presenza di associazioni iscritte a registro nella base sociale si mantiene costante.



Rappresentanza del volontariato: Risultato		2010	2011	2012	Max	Valore	Peso
1R1	Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie	9,00	9,00	9,00	10,00	10,00	90,00%
1R2	% OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti	4,61	4,66	4,57	10,00	4,57	100,00%
1R3	Numero di assemblee e consultazioni della base sociale	8,20	9,00	6,89	10,00	7,66	90,00%
1R4	Percentuale dei presenti medi sul totale degli aventi diritto	4,43	4,43	4,73	10,00	4,73	100,00%
1R5	Attività di Coinvolgimento base associativa Delegazioni	4,55	8,64	5,00	10,00	5,00	100,00%
1R6	Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro		7,24	7,24	10,00	7,24	100,00%

In generale si riscontra una situazione in cui:

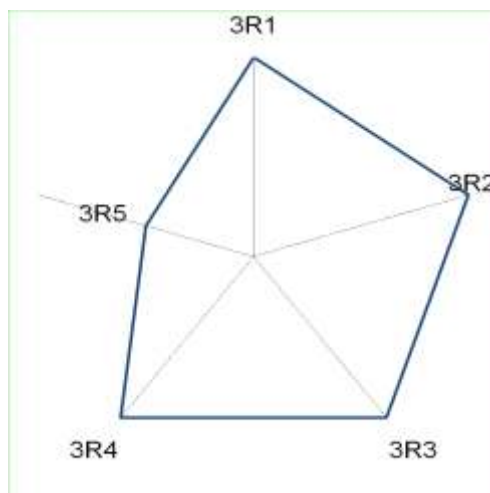
- l'impiego dei fondi a disposizione si mantiene sostanzialmente costante negli anni;
- anche la struttura non appare più rigida rispetto al 2011. Gli oneri di supporto generale incidono per una quota di circa l'11% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro;
- le spese per servizi calano leggermente rispetto all'anno precedente (costituiscono l'82% dei costi sostenuti dal Centro);
- gli oneri di supporto generale hanno un'incidenza superiore al 2011, mantenendosi di poco superiori al 15% del totale degli oneri sostenuti dal Centro;
- 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 0,26% sul totale degli oneri sostenuti dal Centro);
- l'indice 2R7 risulta con un valore minimo non perché non siano stati ottenuti finanziamenti aggiuntivi rispetto al fondo speciale per il volontariato, ma perché questi finanziamenti riguardano specifiche progettazioni per le quali sono stati sostenuti costi direttamente imputati al progetto e che non rientrano nell'attività ordinaria del Centro.



	Gestione economica e finanziaria: Risultato	2010	2011	2012	Valore	Peso
2R1	Scostamento tra dati preventivi e consuntivi	7,24	7,49	7,50	10,00	75,00%
2R2	Indice di rigidità della struttura	6,28	7,14	7,11	8,89	80,00%
2R3	Incidenza dell'attività istituzionale	5,46	7,87	7,37	8,19	90,00%
2R4	Incidenza degli oneri di supporto generale	5,92	7,14	6,77	8,46	80,00%
2R5	Incidenza del costo del personale di struttura	6,00	6,62	6,36	9,09	70,00%
2R6	Incidenza investimenti in beni strumentali e allestimento sedi	5,94	5,98	5,99	9,98	60,00%
2R7	Indicatore di mobilitazione	7,00	0,70	0,70	1,00	70,00%

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

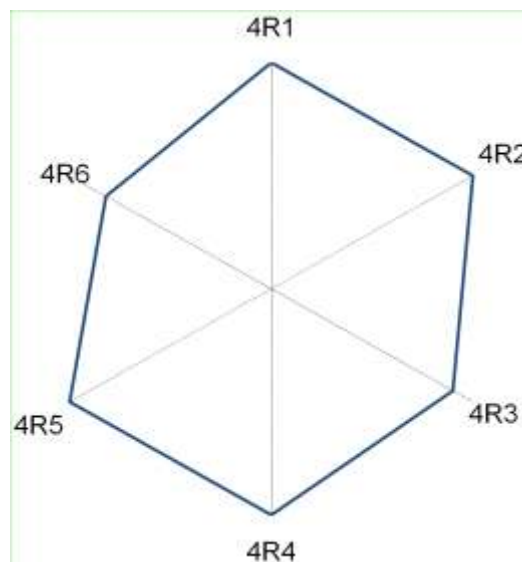
- il funzionamento organizzativo è descritto e monitorato attraverso procedure codificate e vagliate dal sistema di certificazione qualità;
- tutti i servizi del Cesvot hanno delle procedure codificate e approvate dall'organo competente, aggiornate periodicamente e portate a conoscenza del personale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



	Caratteristiche organizzative e procedure: Risultato	2010	2011	2012	Valore	Peso
3R1	Presenza di un organigramma formale	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
3R2	Presenza di documenti formali per la descrizione di procedure operative	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
3R3	Presenza di un sistema di monitoraggio dei risultati	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
3R4	Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
3R5	Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale		5,00	5,00	5,00	100,00%

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

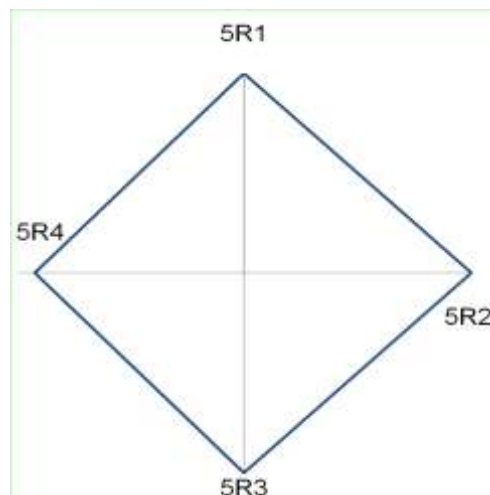
- il Centro di Servizio ha specifiche procedure per la creazione e l'aggiornamento di un archivio di utenti potenziali e per la verifica dei requisiti di accesso gratuito ai servizi;
- sono definiti strumenti e procedure per la verifica della soddisfazione di vari servizi;
- la rilevazione dei bisogni avviene tramite studi e ricerche specifiche;
- l'andamento dei nuovi aderenti è tornato sui livelli degli anni precedenti (con un leggero miglioramento). Il dato riferito al 2011 è spiegabile con il fatto che nell'anno si è provveduto ad una verifica di tutte le associazioni aderenti non iscritte all'Albo regionale del Volontario, cosa che ha comportato numerose cancellazioni;
- la percentuale degli "utenti" che nel corso del 2012 hanno utilizzato i servizi del Centro rispetto a quelli che possono essere gli "utenti potenziali" è significativamente migliorata;
- l'indicatore 4R7 non raggiunge il valore massimo poiché la carta dei servizi non viene aggiornata annualmente.



	Individuazione dell'utenza: Risultato	2010	2011	2012	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	8,00	9,00	9,00	9,00	100,00%
4R4	Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni e processo di programmazione	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R5	Evoluzione nuovi aderenti	8,77	2,01	9,00	10,00	90,00%
4R6	% utenti OdV sugli utenti potenziali OdV	2,65	5,02	8,20	8,20	100,00%
4R7	Presenza di una Carta Servizi completa e aggiornata		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 2012 è stata svolta in sostanziale conformità a quanto previsto nel programma iniziale.

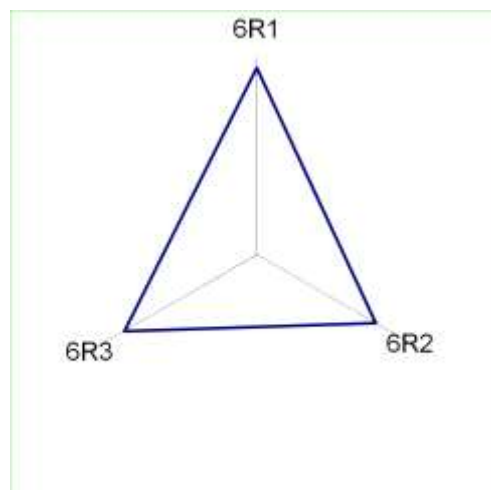


	Risorse strutturali: Risultato	2010	2011	2012	Valore	Peso
5R1	Procedure di selezione dei fornitori	10,00	100,00	10,00	10,00	100,00%
5R2	Procedure di valutazione dei fornitori	10,00	100,00	10,00	10,00	100,00%
5R3	Accessibilità delle sedi	10,00	100,00	10,00	10,00	100,00%
5R4	Aggiornamento e qualificazione operatori	9,64	9,20	9,49	9,49	100,00%

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

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

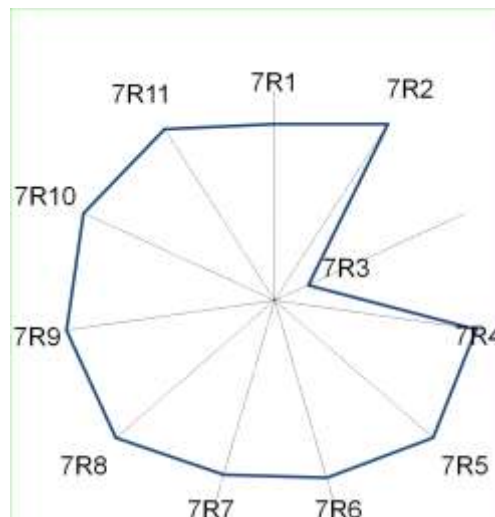
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- il costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato è diminuito costantemente nell'ultimo triennio, poiché si sono finanziati un numero superiore di interventi con un budget invariato o ridotto;
- i dati relativi alle associazioni e agli istituti scolastici coinvolti nel percorso "Scuola e volontariato" hanno visto una contrazione degli interlocutori del progetto.



	Promozione del volontariato: Risultato	2006	2007	2009	2010	2011	2012	Valore	Peso
6R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi						9,41	9,41	100,00%
6R2	Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale		8,33	7,11	8,21	7,19	6,90	6,90	100,00%
6R3	Scuola e volontariato	10,00	10,00	10,00	9,69	10,00	7,71	7,71	100,00%

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

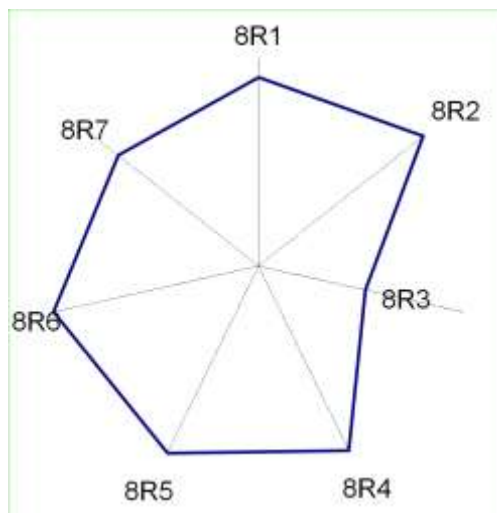
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- tutte le richieste di consulenza pervenute (1403 - valore in diminuzione rispetto al triennio) sono state soddisfatte;
- le associazioni di volontariato aderenti al Cesvot che hanno usufruito dei servizi di consulenza nel 2012 sono stati 577 che rappresentano circa il 18% degli utenti potenziali del Centro. Il dato è in linea con il precedente;
- la soddisfazione degli utenti che hanno risposto ai questionari si mantiene molto alta;
- esistono procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- il numero delle consulenze è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente, ma il trend si mantiene in discesa;
- il costo medio sostenuto per la prestazione di ciascun servizio di consulenza risulta piuttosto variabile negli anni;
- è stato possibile fornire un servizio di sostegno alla tenuta della contabilità ad un numero di associazioni superiori rispetto a quanto previsto, come nel 2011;
- è aumentato il numero delle azioni di supporto e le iniziative innovative mirate alla qualificazione dei volontari, in relazione alla promozione delle capacità delle Odv;
- l'andamento del servizio del Fondo di garanzia si mantiene sostanzialmente costante.



	Consulenza e assistenza: Risultato	2006	2007	2009	2010	2011	2012	Valore	Peso
7R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	8,41	8,41	100,00%
7R2	Evasione delle richieste pervenute	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R3	Utenti su totale utenti potenziali	9,71	10,00	5,07	3,28	1,59	1,77	1,77	100,00%
7R4	Utenti soddisfatti su totale aventi diritto	0,70	0,70	6,45	6,38	6,21	6,80	9,71	70,00%
7R5	Monitoraggio degli standard	8,00	8,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R6	Numero di consulenze fornite	9,14	10,00	10,00	9,24	8,32	8,81	8,81	100,00%
7R7	Costo medio per consulenza	8,90	9,00	8,30	9,18	7,97	8,65	8,65	100,00%
7R8	Sostegno alla tenuta della contabilità delle associazioni	10,00	10,00	8,90	8,97	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R9	Promozione delle Capacità delle ODV					10,00	10,00	10,00	100,00%
7R10	Presenza del Numero verde	4,04	3,96	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R11	Fondo di garanzia	10,00	5,07	10,00	3,62	9,00	9,70	9,70	100,00%

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

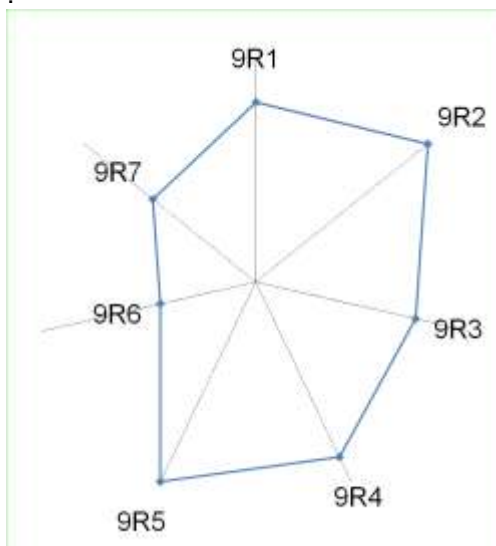
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- i corsi di formazione organizzati nel 2012 sono stati 114, dato inferiore al 2011 ma superiore a quanto previsto nel programma. Si mantengono quindi gli standard degli altri anni;
- è stato finanziato il 52% dei progetti presentati sul bando per la Formazione, dato ridotto del 24% rispetto al 2011;
- la soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione si mantiene a livelli sempre molto alti;
- esistono e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- ha partecipato ai corsi una quota superiore rispetto ai corsisti previsti;
- il costo medio per partecipante alle attività di formazione è sceso rispetto agli anni precedenti.



	Formazione: Risultato	2006	2007	2009	2010	2011	2012	Valore	Peso
8R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	9,82	10,00	10,00	10,00	10,00	9,08	9,08	100,00%
8R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R3	Progetti finanziati su totale richieste	6,92	10,00	7,77	7,53	7,59	5,20	5,20	100,00%
8R4	Allievi soddisfatti su totale utenti	9,70	8,28	9,65	9,70	9,75	9,88	9,88	100,00%
8R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R6	Partecipanti alle iniziative formative	7,49	7,67	10,00	10,00	8,98	10,00	10,00	100,00%
8R7	Costo medio corsi di formazione diretta CSV	8,69	8,70	9,21	9,41	9,72	8,53	8,53	100,00%

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

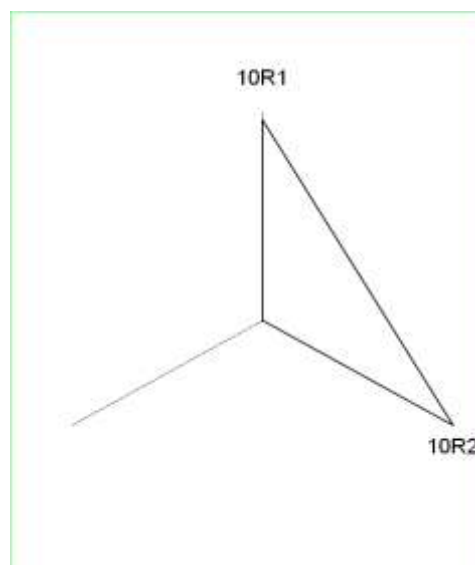
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- si mantiene la totale soddisfazione delle richieste pervenute dalle Odv;
- gli utenti serviti rispetto agli utenti potenziali risultano in forte calo rispetto agli anni precedenti;
- il livello di soddisfazione degli utenti che hanno risposto ai questionari inviati con le pubblicazioni e disponibili sul sito si mantiene costante;
- esistono e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- le visite quotidiane al sito internet hanno avuto un drastico calo rispetto agli anni precedenti;
- Il dato sulla Newsletter non raggiunge il valore massimo poiché, nonostante la news fornisca informazioni sulle novità normative e sulle scadenze fiscali, non si prevedono comunicazioni specifiche sui servizi del Cesvot.



	Informazione e comunicazione: Risultato	2006	2007	2009	2010	2011	2012	Max	Valore	Peso
9R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	8,12	10,00	8,12	100,00%
9R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R3	Utenti serviti su utenti potenziali	9,87	9,80	9,72	9,22	9,45	7,45	10,00	7,45	100,00%
9R4	Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario	6,63	7,00	6,67	5,47	6,17	6,13	10,00	8,76	70,00%
9R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	8,61	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R6	Sito internet	8,50	8,70	10,00	9,27	10,00	4,46	10,00	4,46	100,00%
9R7	Realizzazione di una Newsletter					5,00	6,00	10,00	6,00	100,00%

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

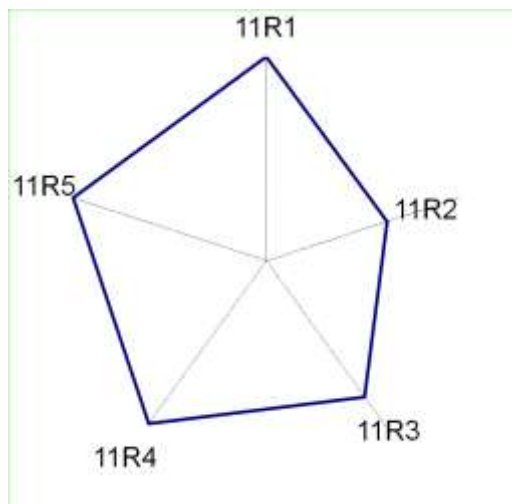
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- sono state effettivamente avviate e realizzate tutte le attività di ricerca previste.



	Ricerca e documentazione: Risultato	2010	2011	2012	Valore	Peso
10R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	10,00	9,60	9,60	100,00%
10R2	Realizzazione delle attività	8,57	10,00	10,00	10,00	100,00%

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

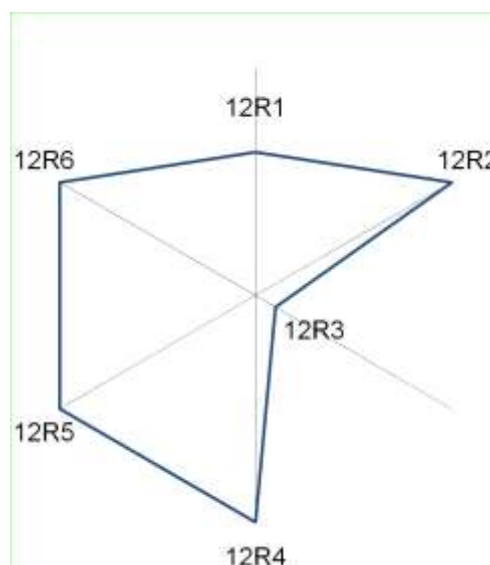
- esistono procedure formali di coordinamento della attività delle Delegazioni attraverso incontri periodici dei segretari;
- il numero di incontri di coordinamento realizzati è stato inferiore rispetto a quanto previsto nel programma, in controtendenza rispetto agli anni precedenti;
- il dato sulla partecipazione agli incontri di coordinamento si mantiene sostanzialmente stabile;
- si registra un miglioramento dell'omogeneità della copertura territoriale;
- l'organizzazione di eventi avviene in maniera costante su tutto i territorio regionale.



	Coordinamento tra Delegazioni: Risultato	2010	2011	2012	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	5,63	6,25	90,00%
11R3	Partecipanti agli incontri di coordinamento	8,11	7,70	7,41	8,23	90,00%
11R4	Omogeneità della copertura territoriale	9,09	8,24	9,86	9,86	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 sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- il Centro di Servizio mantiene azioni in rete con soggetti istituzionali, del Terzo settore e altri soggetti; nel corso del 2012 non sono però state attivate collaborazioni con Fondazioni bancarie;
- la promozione delle reti si mantiene costante rispetto all'anno precedente.



	Animazione territoriale: Risultato	2010	2011	2012	<i>Valore</i>	<i>Peso</i>
12R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi			6,33	6,33	100,00%
12R2	Azione in rete con interlocutori istituzionali	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
12R3	Azione in rete con fondazioni bancarie	0,90	0,90	0,90	1,00	90,00%
12R4	Azione in rete con altri soggetti del Terzo settore	4,16	9,00	9,00	10,00	90,00%
12R5	Azione in rete con altri soggetti	6,75	9,00	9,00	10,00	90,00%
12R6	Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale		10,00	10,00	10,00	100,00%

Profilo di impatto

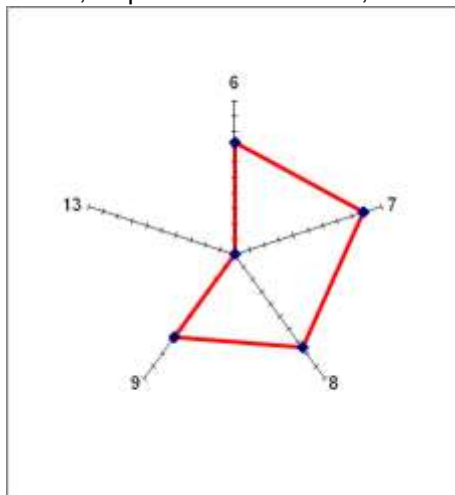
La valutazione d'impatto rappresenta un terreno ancora sperimentale che, dopo l'avvio nel 2009, è stata applicata da alcuni servizi in maniera sistematica nel corso del 2010. E' quindi possibile effettuare una prima analisi comparata sui dati delle annualità 2010, 2011 e 2012.

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.

Si tratta di un percorso articolato, complesso, che necessita di affinamenti per poter dare un contributo effettivo alla gestione del Centro.

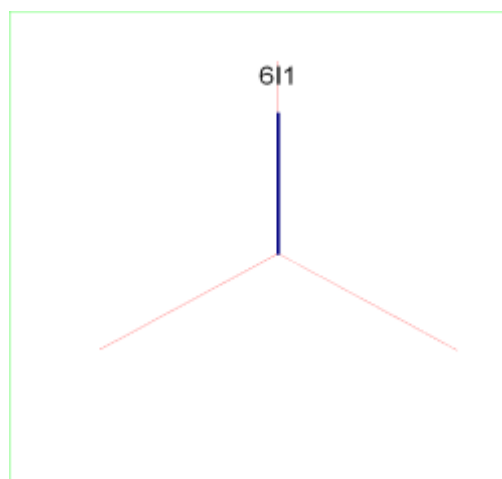
Per i prossimi anni si prevede il consolidamento del numero degli indicatori e delle aree gestionali interessate e l'affinamento delle modalità di rilevazione.



Aree	Valore ponderato	2012	2011	2010	2009	2008
6	Promozione del volontariato	72,70%	67,00%	100,00%		
7	Consulenza e assistenza	87,98%	90,53%	85,15%		
8	Formazione	75,00%	75,00%	80,00%		
9	Informazione e comunicazione	67,00%	67,00%	100,00%		
13	Progettazione sociale			84,80%		

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

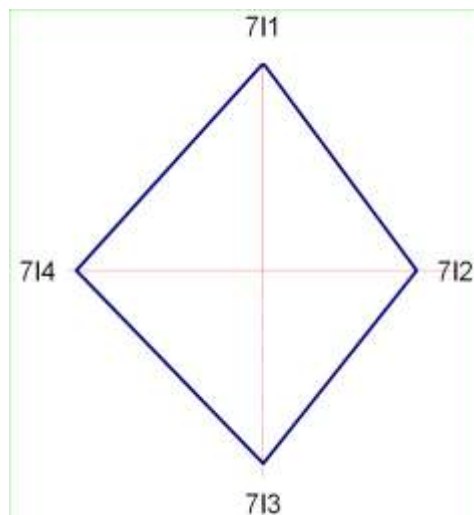
- La sintesi degli indicatori relativi al progetto Scuola e Volontariato esprime valori in linea con l'anno precedente confermando la validità del progetto.



	Promozione del volontariato: Impatto	2010	2011	2012	Valore	Peso
611	Scuola e volontariato	7,32	7,21	7,27	7,27	100,00%

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

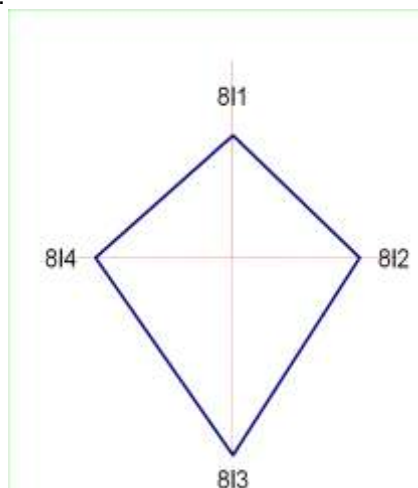
- la soddisfazione per il servizio del Numero verde registra un leggero aumento;
- anche l'utilità per la risoluzione del problema, anche se in lieve calo, si mantiene su livelli positivi;
- viene valutata positivamente anche l'utilità dei servizi di consulenza alla gestione della documentazione;
- si mantiene costante anche la ricaduta del servizio di accompagnamento alla realizzazione del bilancio sociale.



	Consulenza e assistenza: Impatto	2010	2011	2012	Valore	Peso
711	Numero Verde: Soddisfazione del Servizio	8,92	8,62	9,39	9,39	100,00%
712	Numero Verde: Risoluzione dei problemi	8,11	8,62	7,88	7,88	100,00%
713	Documentazione	10	10	9,29	9,29	100,00%
714	Bilancio Sociale	9,64	8,97	9,58	9,58	100,00%

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

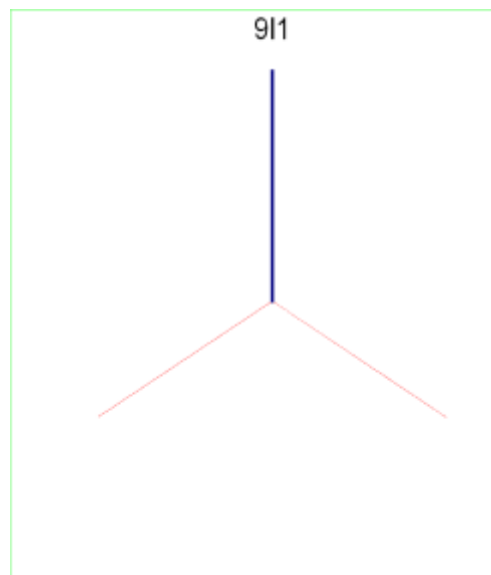
- il 62% di coloro che hanno partecipato al corso progettisti ha presentato nuovi progetti, dato che si mantiene costante negli anni;
- relativamente alla ricaduta della partecipazione al corso l'indicatore assume un valore in linea con l'anno precedente;
- il gradimento dell'utilizzo della Fad è sempre massimo;
- L'indice relativo alla tenuta delle reti assume un valore superiore rispetto al 2011.



	Formazione: Impatto	2010	2011	2012	<i>Valore</i>	<i>Peso</i>
811	Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti	6,11	6,15	6,19	6,19	100,00%
812	Ricaduta organizzativa	8,61	7,14	7,35	7,35	100,00%
813	Utilità e gradimento della formazione FAD	7,22	10	10	10	100,00%
814	Tenuta delle reti	8,06	6,71	7,97	7,97	100,00%

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

- Le pubblicazioni hanno valori di richiesta ulteriore rispetto al primo invio in media pari al 52%. Il valore è al di sopra del parametro di riferimento fissato nel 2010, individuato quale benchmark, pari al 40%.



Informazione e comunicazione: Impatto		2010	2011	2012	Valore	Peso
911	I Quaderni del Cescvot	10,00	6,70	10,00	10	100,00%

Nel 2012 è terminato il lavoro di valutazione di impatto dei progetti finanziati sul bando Percorsi di Innovazione, i cui risultati sono stati riportati nelle documento relativo alla valutazione partecipata del 2011.

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, mentre sono definiti in maniera chiara i requisiti per 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.

L'indicatore 2.L.4, inserito in conformità a quanto previsto dal Sistema premiale nazionale, evidenzia per la prima volta un valore non corrispondente al massimo previsto. Si tratta della mancata pubblicazione sul sito del Cesvot del bilancio di esercizio, elemento che si raccomanda sia sanato al più presto.

- 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 a non aventi diritto; inoltre, anche nel 2012, non si rilevano segnalazioni da parte di utenti per la mancata erogazione di servizi ad aventi diritto.

- L'indicatore 3.R.4 ci informa circa il coinvolgimento degli utenti o della struttura istituzionale nella valutazione dei servizi offerti dal Centro. Da questo punto di vista nel 2012 si registra un mantenimento degli strumenti posti in essere gli anni precedenti.

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

In questo quadro è comunque possibile un miglioramento nella direzione di una sempre più ampia applicazione a tutti i servizi del 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 2012 nessuna nuova associazione di volontariato è diventata socia del Cesvot. Rimangono quindi 29 le organizzazioni di rilevanza regionale che partecipano alla gestione del Centro. Attualmente queste rappresentano l'intero panorama delle associazioni regionali che, a norma del vigente statuto, possono acquisire la qualifica di soci del Cesvot. Inoltre va evidenziato che le associazioni socie rappresentano anche le loro affiliate. Considerando come intero panorama del volontariato toscano le associazioni aderenti al Cesvot, quelle affiliate alle associazioni socie risultano essere circa il 46% del totale mantenendosi sugli stessi livelli del 2011.
- 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 stata con quella del 2011 anche se si registra l'organizzazione di un'unica Assemblea di Delegazione nel corso dell'anno. Il dato è in parte compensato dalle riunioni del Consiglio direttivo rispetto alle quali solo una Delegazione ha fatto registrare meno di 5 incontri (mentre nel 2011 erano tre le Delegazioni sotto questa soglia).
- L'indicatore 3.R.4 che, come già osservato sopra, indica un mantenimento delle modalità di coinvolgimento dei destinatari dei servizi o della struttura istituzionale in momenti di valutazione dei risultati conseguiti.
- L'indicatore 11.R.3, dal quale si ricava che la partecipazione dei segretari di Delegazione agli incontri di coordinamento che, seppur in calo rispetto al 2011, si mantiene alta.

Dalla lettura combinata degli indicatori sopra riportati si evidenzia un complesso sistema di coinvolgimento delle associazioni, con una partecipazione costante anche se il 2012, a differenza del 2011 non è stato un anno elettorale.

Integrazione e sinergia territoriale

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

Gli indicatori che possono essere utilizzati a tale scopo sono:

- Gli indicatori che vanno dal 12.R.2 al 12.R.5, i quali ci informano circa le “azioni in rete” attuate, tramite la stipula di appositi protocolli, con interlocutori istituzionali, fondazioni bancarie, Terzo settore e altri soggetti. Si conferma un alto livello di collaborazione con interlocutori istituzionali e con altri soggetti del territorio sia del Terzo settore che non, mentre rimangono totalmente escluse da questo sistema le fondazioni bancarie.
- L'indicatore 11.R.4 fornisce indicazioni in merito alla “omogeneità della copertura territoriale” e alla conseguente capacità di coinvolgere in modo omogeneo le associazioni dei vari contesti territoriali (Delegazioni). L'indicatore, in controtendenza rispetto agli anni scorsi, registra una maggiore omogeneità di comportamento delle Delegazioni nel rapporto con le associazioni che operano a livello locale.
- L'indicatore 12.R.6 è stato introdotto nel 2011 in base a quanto previsto dal Sistema premiale nazionale. Al momento sono disponibili i dati di due sole annualità, ma si può già evidenziare un miglioramento in quanto portato avanti dal Centro.

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

Uno degli aspetti che si potrebbe migliorare riguarda le relazioni con le fondazioni bancarie con le quali potrebbero essere proposte collaborazioni per il perseguimento di finalità comuni.

Al momento l'unica attività in cui si è avuto un diretto coinvolgimento dei rappresentanti delle Fondazioni bancarie è l'elaborazione del bando Percorsi di Innovazione e la valutazione dei progetti presentati dalle associazioni. In particolare la Commissione di valutazione è stata composta da rappresentanze partitiche delle Fondazioni, del Volontariato, del Comitato di Gestione e del Centro servizi.

Importante è la rilevazione delle reti attivate che può dare un'idea sull'intervento di Cesvot in questo particolare ambito considerato ormai fondamentale per la promozione del volontariato.

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.

Utile 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 2012 è stata pari al 82%% degli utenti potenziali con un forte aumento rispetto agli anni precedenti. Anche le associazioni aderenti al Cesvot sono tornate a crescer sui livelli del 2010 (a questo proposito va ricordato che nel 2011 è stata effettuata una revisione delle associazioni aderenti non iscritte a registro con la conseguente cancellazione di numerose associazioni che risultavano aver perso i requisiti per accedere ai servizi. I dati del 2011 non quindi in linea con quelli degli altri anni).
- Gli indicatori 7-8-9.R.4. inerenti la soddisfazione rilevata dagli utenti delle attività prese in considerazione dimostrano un alto livello di gradimento dei servizi.
- indicatori 2-7-8-9-10.R.1 e 10.R.2 inerenti la misurazione dello scostamento tra spesa programmata e spesa realizzata indicano un ottimo di raggiungimento degli obiettivi prefissati a livello generale.T

Dalla lettura trasversale degli indicatori sopra riportati si ricava quindi che anche nel 2012 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 della OdV e che pertanto sarà necessario cogliere i segnali, anche marginali, dell'affiorare di nuovi e/o più articolati bisogni.

Per le prossime valutazioni andrà tenuto presente che tali valori saranno fortemente influenzati dalla riduzione delle somme disponibili per la programmazione per effetto del nuovo accordo nazionale. Inoltre il nuovo sistema di rendicontazione applicato dal 2012 a livello nazionale dovrebbe evidenziare gli effettivi utilizzi delle somme stanziare.

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.
- 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.

L'introduzione del Modello unificato di rendicontazione ha reso non paragonabili i dati rispetto all'annualità precedente, ma probabilmente meglio valutabili in quanto confrontabili con gli altri Centri di servizio.

In generale i dati riferiti al 2012 indicano un'alta percentuale di spese sostenute per i servizi (85% dei costi), mentre gli oneri sostenuti per personale impegnato in attività di gestione generale incide per poco più del 9%.

In considerazione della diminuzione di risorse a disposizione del Centro, è stata avviata, nel corso del 2012 una revisione delle spese di gestione per migliorarne l'efficienza.

Principali contenuti informativi

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

0) Area dei requisiti formali

Gli indicatori di tale area servono a segnalare situazioni di non conformità rispetto alla normativa in vigore, allo statuto ed al regolamento dell'ente gestore, alle disposizioni impartite nel Bando istitutivo e dal Comitato di Gestione.

Sono tutti requisiti di legittimità che, in caso di assenza, richiedono un pronto intervento correttivo.

0.L.1

Presenza di soci conforme allo statuto

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

Fonti: Libro soci integrato per ciascun socio dall'indicazione della natura, ovvero se si tratta di OdV o di altra organizzazione.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

Il Libro Soci attesta che attualmente sono socie del Cesvot tutte le associazioni regionali toscane.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

0.L.2

Presenza di un Regolamento di funzionamento dell'ente e di accesso ai servizi

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

Fonti: Copia aggiornata del Regolamento, copia dell'atto di adozione del Regolamento, documenti inerenti la pubblicizzazione.

Valore ammesso : 0 – 1

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

IND: 1

Commento: Il Cesvot ha predisposto un proprio regolamento in cui disciplina, oltre le finalità e le attività, i propri organi e le Delegazioni territoriali. L'accesso ai servizi è regolato da un'apposita Carta dei Servizi. Inoltre ogni Delegazione dispone di un proprio regolamento di funzionamento. I documenti vengono resi pubblici tramite il sito www.cesvot.it.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

0.L.3

Assenza di rilievi sulla regolarità della gestione

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

Fonti: Copia relazioni organo di controllo al bilancio, relazioni periodiche dei membri di nomina Comitato di Gestione negli organi amministrativi e di controllo, rapporto dell'organo di garanzia (Collegio dei garanti).

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

0.L.4

Regolare funzionamento degli organi sociali

L'indicatore serve per verificare il regolare svolgimento della vita associativa, dalle convocazioni alle deliberazioni a dottate.

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 Cevot, in cui si forniscono alcune indicazioni sulle attività e gli obiettivi da perseguire.

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

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

1) Area della rappresentanza del volontariato

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

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

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

Legittimità

1.L.1.

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

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

Fonti: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 0 – 1

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

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.

Nella realtà toscana il numero delle OdV socie rappresenta il 97% della compagine sociale in quanto una sola associazione su 29 non è di volontariato.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

1.L.2.

Eventi di consultazione del volontariato conformi al Regolamento

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

Fonti: Documentazione prodotta dal Csv.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: tra le finalità del Centro rientrano la promozione della partecipazione associativa, la definizione dei programmi in accordo fra il Centro di Servizio e le associazioni e la definizione di modalità di raccordo a livello territoriale attraverso le Delegazioni.

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

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

Risultato

1.R.1

Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie

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

Fonti: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 10

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

Commento: il Cesvot è costituito da 29 associazioni regionali che rappresentano al momento l'universo di riferimento delle associazioni a valenza regionale (che secondo lo Statuto sono le uniche che possono essere socie). Nel 2012 non vi sono stati incrementi di associazioni socie né uscite, per cui il valore attribuito all'indicatore è 10.

1.R.2

Percentuale OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 4,57

Associazioni componenti gli organi di governo	1.506
Associazioni aderenti	3.299

Commento:

Le 29 associazioni socie rappresentano anche le loro affiliate. Quindi per associazioni che compongono gli organi di governo si intendono le associazioni locali aderenti al Cesvot affiliate alle associazioni socie (come riportato nella tabella che segue). A queste si aggiungono le 29 associazioni socie.

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

L'indice risulta in linea, ancorché appena inferiore, rispetto al 2011 (4,66). Confrontando i dati del 2011 si nota infatti che le associazioni componenti gli organi di governo sono aumentate (nel 2011 erano 1489), ma in misura inferiore rispetto all'aumento delle associazioni aderenti al Cesvot (che nel 2011 erano 3195).

1.R.2 Percentuale OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti				
Sigla	Associazioni socie del Cesvot	Anno di adesione	Settore	Associazioni affiliate (aderenti al Cesvot)
ACLI	Acli – Ass. Cristiana Lavoratori Italiani Regionale Toscana	1997	Sociale	9
ADMO	Admo – Ass. Donatori Midollo Osseo Regionale Toscana	2009	Sanitario	7
AICS	Aics Solidarietà – Ass. Italiana Cultura e Sport Regionale Toscana	2003	Sociale	7
AIDO	Aido – Ass. Italiana Donatori Organi Regionale Toscana	1997	Sanitario	68
ANPAS	Anpas – Ass. Nazionale Pubbliche Assistenze Comitato Regionale Toscano	1997	Sanitario	150
ANTEAS	Anteas – Ass. Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà Regionale Toscana	2002	Sociale	13
ARCAT	Arcat - Associazione Regionale dei Club degli Alcolisti in Trattamento della Toscana	2010	Sociale	23
ARCI	Arci Solidarietà – Ass. Ricreativa e Culturale Italiana Regionale Toscana	1997	Sociale	42
Banco alimentare	Ass. Banco Alimentare della Toscana	2009	Sociale	1
Famiglia e famiglia	Ass. Famiglia & Famiglia	2009	Sociale	1
AUSER	Auser Volontariato – Ass. per l'Autogestione dei Servizi e la solidarietà Regionale Toscana	1997	Sociale	166
AVIS	Avis – Ass. Volontari Italiani del Sangue Regionale Toscana	1997	Sanitario	176
AVO	Avo – Ass. Volontari Ospedalieri Regionale Toscana	1997	Sanitario	28
CAVAT	Cavat – Coordinamento Associazioni Volontariato Aids Toscano	2002	Socio - sanitario	3
CEART	Ceart - Coordinamento Enti Ausiliari Regione Toscana	1998	Socio - sanitario	9
CIF	Cif - Centro Italiano Femminile Regione Toscana	1998	Sociale	15
MFD	Cittadinanzattiva Toscana Onlus - ex Movimento Federativo Democratico	2002	Tutela e promozione dei diritti	2
CNV	Cnv - Centro Nazionale per il Volontariato	1997	Culturale	70

GAI	Comitato Regionale Toscano Gruppi Archeologici d'Italia	2002	Culturale	4
MISERICORDIE	Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia	1997	Sanitario	275
FRATRES	Consociazione Nazionale Donatori di Sangue Fratres	1997	Sociale	294
AUTO AIUTO	Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto	1997	Socio - sanitario	17
Coord. Toscano per la Salute Mentale	Coordinamento Toscano delle Associazioni per la Salute Mentale	2011	Socio - sanitario	18
Movimento per la vita	Federazione Regionale Toscana dei Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita	2002	Sociale	6
Beni culturali	Federazione Toscana Volontari Beni Culturali	1998	Culturale	5
FIR CB SER	Fir Cb Ser – Federazione Italiana Ricetrasmisizioni Citizen's Band Servizio Emergenza Radio Regionale Toscana	1998	Protezione civile	30
LEGAMBIENTE	Legambiente Volontariato Toscana	2010	Ambientale	18
UISP	Uisp Solidarietà - Unione Italiana Sport Per Tutti - Federazione Regionale Toscana	1998	Sociale	20
VAB	Vab - Vigilanza Antincendi Boschivi Regione Toscana	2009	Protezione civile	0
N. associazioni socie	29	Totale associazioni che partecipano al governo del Cesvot	1.506	1.477

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: 7,66

Numero assemblee e consultazioni
Media triennio 2010-2012

151
197

Commento: nell'indicatore vengono messi a raffronto il numero delle consultazioni dell'anno con la media del triennio (2010-2012). 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 nasconde alcune differenze nei valori annuali, in particolare nel 2012 a livello regionale sono stati indetti gli Stati Generali (che invece nel 2011 non si erano mai tenuti), sono aumentate le riunioni dell'Ufficio di presidenza (15 nel 2012 contro 14 nel 2011) e i Consigli direttivi (9 invece di 7). La diminuzione complessiva dell'indicatore è quindi dovuta principalmente al dato sul numero degli incontri a livello di Delegazione. In merito va evidenziato che nel 2012, nonostante siano aumentati gli incontri dei Consigli direttivi (69 nel 2012 contro 67 nel 2011), soltanto una Delegazione ha indetto un'assemblea, mentre si registra il contemporaneo calo del numero delle commissioni delegazionali (da 52 a 15). A questo proposito si ricorda che il 2011 è stato un anno elettorale per le Delegazioni e di conseguenza tutte hanno tenuto almeno un'assemblea.

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: 4,73

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

1380
2920

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

L'indicatore fornisce informazioni circa la prima area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "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" con particolare riguardo all'indicatore n. 2 "Intensità di partecipazione delle OdV socie ad incontri formalmente convocati". Va però ricordato, che 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 Cesvot.

Il valore dell'indicatore è in leggero aumento rispetto all'anno precedente (4,43), ma valutando i dati delle presenze si nota che sono inferiori rispetto al 2011. Questo è da ricondurre all'organizzazione di un'unica assemblea di Delegazione durante il 2012 alla quale comunque la partecipazione è risultata scarsa.

1.R.3 Numero assemblee e consultazioni della base sociale						
1.R.4 Percentuale presenti medi sul totale aventi diritto						
	Incontri	N. totale partecipanti	Somma aventi diritto di ciascun incontro	Aventi diritto di ciascun organo	Media partecipanti per incontro	% partecipanti
Assemblea di Delegazione	1	12	147	3195	12	8%
Direttivo di Delegazione	69	776	1348	218	11	58%
Uffici di Presidenza di Delegazione	24	78	90	31	3	87%
Commissioni Progetti Delegazionali (Cpd)	15	81	114	25	5	71%
Altra commissione	0	0	0	0		
Commissione Idd	0	0	0	0		
Assemblea Regionale	3	60	123	40	20	49%
Direttivo Regionale	9	85	126	14	9	67%
Uffici di Presidenza Regionale	15	56	90	6	4	62%
Commissioni Percorsi di Innovazione	5	38	40	8	8	95%
Commissioni Progetti Regionali (Cpr)						
Commissioni Revisione Utenti	3	4	9	3	1	44%
Commissioni Sviluppo e promozione	1	5	5	5	5	100%
Commissioni tutoring	3	3	15	5	1	20%
Commissioni personale	0	0	0	0		
Collegio Sindaci Revisori				3		
Collegio dei Garanti	0	0	0	3		
Stati Generali	2	178	807	263	89	22%
Comitato Scientifico	1	4	6	6	4	67%
2012	151	1380	2920	3825		
2011	221					
2010	219					
Media 2010-2012	197					

1.R.5

Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

		IND: 5,00
Delegazioni che hanno organizzato assemblee	1	
Delegazioni che hanno organizzato minimo 5 direttivi	10	

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 2012 è inferiore rispetto al 2011 (8,64). Si registra infatti che, mentre l'anno scorso tutte le Delegazioni avevano organizzato un'assemblea, nel 2012 solo Empoli ha tenuto una consultazione della base sociale. Questo dato è in parte compensato dalle riunioni del Consiglio direttivo rispetto alle quali solo a Siena si registrano meno di 5 incontri (mentre nel 2011 erano 3 le Delegazioni sotto questa soglia).

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

		IND: 7,24
Associazioni socie iscritte a registro	21	
Associazioni socie	29	

Commento: l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 1). 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), poiché sono le uniche che formalmente costituiscono la base sociale. Il valore dell'indice rimane invariato rispetto al 2011 visto che nel corso del 2012 non sono intervenuti cambiamenti nella base sociale del Cesvot.

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 23.04.13.

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 fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 8 "Adeguatezza della struttura e dei contenuti del bilancio di esercizio", il quale 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. L'indicatore fornisce informazioni anche circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 6 "Regolarità e conformità al processo di programmazione", il quale esamina 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.

Fonti: Sito Internet.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 0

Commento: l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 e fornisce informazioni circa la quarta area, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 7 "Pubblicità del bilancio di esercizio", il quale valuta la pubblicizzazione dei documenti di bilancio del Centro servizi. Il bilancio di esercizio non viene pubblicato sul sito del Cesvot e quindi per il 2012 (bilancio 2011) non sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore. Il valore attribuito è **0**.

Risultato

2.R.1

Scostamento tra dati preventivi e consuntivi

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

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10,00

Consuntivo	€	5.722.360,11
Preventivo	€	5.722.340,11

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 2012 - riga 1).

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

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

2.R.2

Indice di rigidità della struttura

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

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

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

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

IND: 8,89

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	812.859,19
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	7.307.621,52

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 2012 - 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'11% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro (percentuale identica al 2011). L'indicatore è pari a 8,89, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (8,92).

Da notare che l'indice si mantiene praticamente costante nonostante la forte diminuzione dell'attribuzione annuale per servizi (che nel 2011 superava i 9 milioni di euro). Questo pare indicare che non siamo in presenza di un irrigidimento della struttura.

2.R.3

Incidenza dell'attività istituzionale

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

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 8,19

Totale oneri di missione (al netto degli ammortamenti)	€	4.312.019,28
Totale oneri (al netto degli ammortamenti)	€	5.261.773,40

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 2012, "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 costituiscono circa l'82% dei costi sostenuti dal Centro, in calo rispetto al 2011 (87% con indicatore pari a 8,74).

L'indicatore fornisce un risultato pari a **8,19**.

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.

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: 8,46

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	812.859,19
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	5.261.773,40

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 2012, riga 7 / "Totale oneri al netto degli ammortamenti"). L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 9 "Incidenza degli oneri di supporto generale", il quale 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 gli oneri di supporto generale incidono per circa il 16% (15,45%) rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a **8,46**, in calo rispetto al 2011 (8,93) .

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: 9,09

Oneri personale	€	479.296,41
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	5.261.773,40

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 2011, "Oneri per il personale" relativi ad attività di supporto generale / "Totale oneri al netto degli ammortamenti").

L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 10 "Incidenza del personale di supporto generale", il quale 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 per poco più dell'9% (9,11%) rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a **9,09**, e rappresenta la quota di oneri non correlati alle risorse umane; il dato è peggiore rispetto all'anno precedente (9,46). Il calo registrato è legato alla forte ridimensionamento degli oneri totali rispetto al 2012, mentre il costo legato al personale sostanzialmente si è invece mantenuto invariato.

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: 9,98

Oneri per investimenti	€	16.894,92
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	7.307.621,52

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 2011, somma delle righe 9 e 19 / somma delle righe 1.b.1, 2, 5.a e 6).

L'indicatore mette a confronto gli oneri per investimenti sia per acquisto attrezzature che per allestimenti delle sedi Cesvot (regionale e Delegazioni) con il totale dell'attribuzione per la programmazione annuale per servizi.

Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli investimenti per acquisti attrezzature e allestimenti sedi incidono per lo 0,23% sul totale oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a **9,98**. L'indicatore è sostanzialmente invariato rispetto al 2012, 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: $(\text{Proventi acquisiti da fonti diverse dal fondo speciale destinati all'attività di Csv} / \text{valore previsto dal programma}) \times 10$

IND: 1

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

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 2011 - riga 6).

Nel prospetto di sintesi della rendicontazione relativa al 2011 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

PROVENTI		preventivo 2012	consuntivo 2012
1) Attribuzione su programmazione annuale	+	5.722.340,11	5.722.360,11
1.a.1) <i>incassati</i>			4.363.175,78
1.a.2) <i>da incassare</i>		5.722.340,11	1.359.184,33
1.b.1) <i>per servizi</i>		5.722.340,11	5.722.360,11
1.b.2) <i>per progettazione sociale (ex accordo 23.06.2010)</i>			
1.b.3) <i>per progettazione sociale (ex progetto Sud)</i>			
2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi	+		
3) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	100.000,00	100.000,00
4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	+		
5) RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti	+	1.327.659,89	1.585.261,41
5.a) <i>Per servizi</i>			1.585.261,41
5.b) <i>Per progettazione sociale</i>			
6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV	+		
TOTALE PROVENTI		7.150.000,00	7.407.621,52
ONERI			
ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI			
7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)	+	844.100,00	812.859,19
7.a) <i>Oneri per adesione a coordinamento/i regionale e nazionale</i>		52.000,00	52.000,00
8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	+	20.000,00	20.000,00
9) Acquisti beni in C/Capitale	+	10.000,00	6.844,49
TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATR. E STRAORD.		874.100,00	839.703,68
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		467.350,00	479.296,41
MISSIONE			
10) Promozione del volontariato	+	589.225,40	554.742,18
11) Consulenza e assistenza	+	387.552,07	325.891,36
12) Formazione	+	1.058.818,24	961.165,90
13) Informazione e comunicazione	+	652.971,21	530.004,22
14) Ricerca e documentazione	+	474.545,73	455.611,41
15) Progettazione sociale	+	146.172,00	149.344,31
15.a) <i>Servizi</i>		146.172,00	149.344,31
15.b) <i>Bandi</i>			
16) Animazione territoriale	+	753.250,50	476.995,78
17) Supporto logistico	+	25.364,85	22.350,94
18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	+	826.000,00	835.913,18
19) Acquisti beni in C/Capitale	+	12.000,00	10.050,43
TOTALE MISSIONE		4.925.900,00	4.322.069,71
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		1.277.650,00	1.308.138,90
20) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	100.000,00	100.000,00
TOTALE ONERI (al netto degli ammortamenti)		5.900.000,00	5.261.773,40
21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni	+	1.250.000,00	362.461,00
22) RESIDUI - Risorse non vincolate	+		1.783.387,12
di cui derivanti da economie			533.387,12
di cui quota dell'anno destinata a fondo rischi			1.250.000,00
di cui Debiti V/fondo speciale per il volontariato			
TOTALE A PAREGGIO		7.150.000,00	7.407.621,52
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE			
Saldo del Fondo rischi al 31/12:			10.129.365,97
Saldo del conto debiti V/fondo speciale al 31/12:			

3) Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure

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

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

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

Legittimità

3.L.1

Finalità ed obiettivi della programmazione conformi alla normativa

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

Fonti: programma, report e consuntivo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: A seguito dell'analisi dei documenti relativi al Piano settori di attività 2012 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.

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 è stato ampliato a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 5). L'indicatore fa riferimento all'area relativa "ascolto dei bisogni delle OdV e più in generale della comunità territoriale di riferimento quale fondamento del processo di programmazione del Csv", con particolare riguardo al "contenuto e struttura della programmazione". 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 Coge 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.

Risultato

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 Cescvot e le mansioni svolte dai lavoratori indicando i nominativi assegnati a ciascun incarico. L'organigramma è stato revisionato e approvato dagli organi competenti in data 12.11.12.

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: Tutti i servizi del Cescvot 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 Cescvot 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 non e la progettazione e realizzazione dei servizi editoriali. Tutti i dati relativi ai servizi del Cescvot vengono inseriti in un'area intranet che permette di avere informazioni quasi in tempo reale sui risultati in termini numerici delle attività realizzate. Formalmente le procedure per il monitoraggio sono descritte nel Manuale Qualità, nelle procedure Pro-Ncr, Pro-Req, Pro-Ai, nelle procedure non sottoposte a sorveglianza della Qualità.

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

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

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

3.R.4

Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

Commento: il Cesvot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale. In particolare per quanto riguarda le attività di formazione viene realizzato annualmente un percorso partecipato di verifica dei risultati raggiunti e di redazione del nuovo bando (Az. “Bando per i progetti di formazione per il 2013: redazione partecipata, promozione ed assistenza progettuale” PS 2012 Settore Formazione e progettazione). 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. Per la valutazione del servizio “Il bilancio sociale per le associazioni di volontariato” si è tenuto un *focus group* a Firenze in data 2 dicembre 2012 (Az. “Il Bilancio sociale per le associazioni di volontariato” PS 2012 Settore Gestione risorse e Monitoraggio). Anche per il progetto “Scuola e Volontariato” sono previsti momenti condivisi di valutazione delle attività nel loro complesso con i segretari e i presidenti di Delegazione.

I risultati raggiunti vengono esposti periodicamente alla Presidenza e discussi in incontri congiunti con l’Ufficio di Direzione. Gli Stati generali sono infine un momento collegiale di confronto sulle attività realizzate. Si mantiene pertanto lo stesso valore dell’anno precedente pari a 10.

3.R.5

Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale

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

Fonti: Bilancio Sociale, sito internet.

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

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

IND: 5

Commento: l’indicatore è stato ampliato a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell’Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 11). L’indicatore fa riferimento all’area relativa a “trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l’efficienza e il rispetto della normativa”, con particolare riguardo a “realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale”.

Il bilancio sociale del Cesvot per l’annualità 2012, seppur rispettante tutti i requisiti di contenuto, è stato pubblicato sul sito il 02.10.12 e non ha quindi rispettato il requisito relativo alla pubblicazione entro la fine del mese di settembre. Il punteggio ottenuto viene quindi dimezzato e risulta essere pari a 5, valore invariato rispetto all’anno precedente.

3.R.5 Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale		
	Pubblicazione del documento sul sito del Centro entro la fine di settembre	NO
	Presenza nel documento dei seguenti requisiti:	punteggio
	il bilancio di esercizio	2
	l’assetto istituzionale,	2
	la struttura operativa,	2
	le modalità di funzionamento,	2
	le attività svolte e i risultati ottenuti.	2

4) Area dell'individuazione dell'utenza

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

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

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

Legittimità

4.L.1

Assenza di servizi erogati a titolo gratuito a non aventi diritto

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

Fonti: segnalazione dell'organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto e nel Regolamento, nonché dall'assenza di segnalazioni da parte dell'organo di controllo, si evince che non sono stati erogati servizi a non aventi diritto. Il Centro ha inoltre predisposto un'apposita Commissione di verifica dei requisiti previsti dalla normativa per gli utenti che hanno accesso ai servizi. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

4.L.2

Assenza di servizi non erogati a titolo gratuito ad aventi diritto

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

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

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto e nel Regolamento, nonché dall'assenza di segnalazioni da parte degli utenti, non si rilevano inadempienze. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

4.L.3

Definizione puntuale nel Regolamento dei destinatari dei servizi

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

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

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: il Cesvot disciplina puntualmente nel proprio Regolamento i destinatari dei servizi. Le modalità di accesso ai servizi sono descritte e rese pubbliche nelle procedure, nei bandi e nella Carta dei servizi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

Risultato

4.R.1

Presenza di un database di utenti potenziali

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di uno strumento di archiviazione dei dati sugli utenti potenziali.

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

Commento: nel database del Cesvot, al 31/12/12 sono presenti 5018 associazioni, 6717 enti e 15378 persone. Delle 5018 associazioni 3299 sono le organizzazioni "aderenti", cioè associazioni di cui è stato possibile verificare il possesso dei requisiti previsti dalla L. 266/91 e che quindi hanno accesso ai servizi. E' inoltre possibile estrarre il numero delle associazioni che hanno cessato l'attività (35).

Queste associazioni rimangono nel data base del Cesvot, ma è stato verificato che non svolgono più alcuna attività e quindi si ritiene opportuno toglierle dal conteggio degli utenti potenziali.

Il database è costantemente aggiornato in tutte le sue parti (anagrafica, erogazione servizi, monitoraggio) anche grazie ad un protocollo di intesa con gli enti preposti alla tenuta del Registro regionale del volontariato. Inoltre, viene ulteriormente aggiornato in seguito alle verifiche periodiche della Commissione revisione utenti che ha il compito controllare, per le associazioni non iscritte a Registro, l'esistenza e la permanenza dei requisiti richiesti dalla L. 266/91 e poter quindi usufruire dei servizi.

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

4.R.2

Presenza di procedure per la verifica dei requisiti di accesso gratuito

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la verifica dei requisiti per le OdV non iscritte al Registro regionale del volontariato.

Fonti: verbali Commissione revisione utenti

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

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

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

4.R.3

Presenza di procedure per la verifica della soddisfazione

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 9

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

4.R.4

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

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

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.

L'indicatore fornisce informazioni anche circa la terza area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "ascolto dei bisogni delle OdV e più in generale della comunità territoriale di riferimento quale fondamento del processo di programmazione del Csv" con particolare riguardo all'indicatore n. 4 "Partecipazione al processo di programmazione".

Rispetto a quanto realizzato nel 2012 va evidenziato che il monitoraggio dei fabbisogni formativi è stato messo a sistema (Azione "Sistema di monitoraggio dei fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato" Piano settori 2012 Settore Formazione e progettazione) estendendo il modello sperimentato nel 2010 a tutta la Toscana.

Inoltre l'attività di indagine e di ricerca effettuata da Cesvot ha consentito di evidenziare con metodologie scientifiche la situazione e lo stato del volontariato indagando anche i cosiddetti bisogni inespressi. Tra queste indagini, fortemente orientative per l'intervento, occorre ricordare: in tema di analisi dei bisogni delle associazioni *I bisogni del volontariato toscano: rilevazioni e analisi*, Unipi (prof. A. Salvini), 2012, *L'apporto del volontariato alla promozione dell'invecchiamento attivo e della solidarietà tra le generazioni*, Fondazione Zancan, *Identikit delle piccole associazioni: indagine esplorativa a carattere sperimentale*, Qubica (dott.ssa E. Elia), 2012; in tema di reti tra associazioni di Volontariato, *Reti di OdV e soggettività collettiva*, ricerca comparata Livorno/Salerno, Unipi (prof. A. Salvini), *Le reti del volontariato in Toscana: Follonica, Garfagnana, Pistoia*, indagine contemplata nel macro progetto di ricerca biennale su "Identità, bisogni e rappresentazioni del volontariato in Toscana", Unipi (prof. A. Salvini), *Analisi sulle ricerche in materia di rappresentanza e partecipazione del volontariato per supportare le future iniziative progettuali di Cesvot*, Iris (dott. F. Lenzi), 2012, *Rimane un ruolo di advocacy delle associazioni di volontariato in Toscana?*, Unipi (prof. R. Ciucci); in tema di giovani *Giovani e partecipazione in Toscana. Sfide e opportunità per il volontariato*, Fondazione Volontariato e Partecipazione, *Giovani e volontariato. Rappresentazioni e propensione*, indagine contemplata nel macro progetto di ricerca biennale su "Identità, bisogni e rappresentazioni del volontariato in Toscana", Unipi (prof. A. Salvini). Affianco a questi campi di interesse generale, sono stati approfonditi o sono in corso di approfondimento alcune tematiche quali immigrazione, comunicazione sociale, volontariato e solidarietà internazionale, questioni di genere: la partecipazione femminile nel volontariato toscano.

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

4.R.5

Evoluzione nuovi aderenti

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

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

Valore ammesso: 1 – 10.

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

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

IND: 10,00

Nuovi aderenti 2012	104
Media dei nuovi aderenti 2010 - 2012	79

Commento: l'indicatore mira a fornire informazioni su l'incremento dei beneficiari dei servizi del Cesvot. Si prende a riferimento il saldo delle associazioni che hanno aderito al Cesvot con la media del triennio. I "nuovi aderenti" vengono calcolati per differenza tra il numero di associazioni aderenti a fine anno e quello a fine anno precedente. Si considera quindi che nel corso del 2012 ci sia stato un aumento complessivo di 104 associazioni tra gli utenti del Cesvot. Questo valore è decisamente superiore rispetto all'anno precedente (nel 2011 era pari al 2,23), ma va tenuto presente che nel 2011 è stata effettuata una verifica di tutte le associazioni non iscritte al Registro del volontariato che nel tempo avevano aderito al Cesvot. Questo ha comportato la cancellazione dall'elenco delle aderenti di tutte quelle associazioni che non hanno fornito i dati richiesti o si sono rivelate non più in possesso dei requisiti previsti dalla legge 266/91.

4.R.5 - Evoluzione Nuovi Aderenti	
Anno	Nuovi aderenti
2010	113
2011	19
2012	104
Media 2010-2012	79

4.R.6

Percentuale utenti OdV sugli utenti potenziali OdV

L'indicatore fornisce informazioni sull'intensità di servizio alle OdV.

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: 8,20

Utenti complessivi dei servizi	2678
Utenti potenziali	3264

Commento: per "utenti complessivi dei servizi" si intendono le "associazioni collaboranti aderenti" ovvero le associazioni aderenti al Cesvot che hanno avuto accesso o hanno fatto richiesta di accedere ad almeno un servizio, bando o progetto tra quelli attivati dal Cesvot nel corso del 2012. 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 31/12/12 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'indicatore fornisce informazioni anche circa la quinta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv" con particolare riguardo all'indicatore n. 16 "Livello di copertura dell'utenza potenziale". Da notare però che mentre l'indicatore del Sistema premiale fa riferimento alle sole associazioni iscritte a Registro, il dato qui riportato è più ampio e comprende tutto il panorama del volontariato toscano.

L'indice è nettamente superiore al 2011 (5,02); questo aumento è dovuto all'incremento delle associazioni collaboranti con il Centro che sono passate da 1585 a 2678 portando la percentuale degli utenti serviti al 82,05 % delle associazioni aderenti al Cesvot.

4.R.6 - Percentuale utenti OdV sugli utenti potenziali OdV

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

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 è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 18). L'indicatore fa riferimento all'area relativa alla "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv". L'indicatore assegna un punteggio per la presenza di una Carta dei servizi che sia completa, aggiornata e resa disponibile all'utenza. Il Cesvot ha pubblicato la propria Carta dei servizi nel 2011, carta che rispetta i requisiti richiesti, ma l'aggiornamento è però previsto in maniera biennale e quindi la nuova Carta sarà disponibile nel 2013. Non è stato quindi possibile attribuire il punteggio massimo.

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

5) Area delle risorse strutturali

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

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

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni circa gli elementi presenti e le attività realizzate dal Csv nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

Legittimità

5.L.1

Regolarità dei contratti relativi al personale

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

Fonti: segnalazione dell'organo di controllo e/o degli enti competenti.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: Il personale Cesvot è prevalentemente dipendente a tempo indeterminato. L'organigramma comprende solo i ruoli di consulenza per i quali il contratto applicato è a progetto. Per il lavoratori dipendenti viene applicato il CCNL Avis. Dai documenti agli atti non sono state riscontrate segnalazioni di irregolarità in materia di disciplina sul lavoro.

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

5.L.2

Regolarità dei contratti di affitto / comodato / utilizzo strutture

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

Fonti: segnalazione dell'organo di controllo e/o degli enti competenti, certificazioni rilasciate dagli enti pubblici competenti.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

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

5.L.3

Accessibilità- fruibilità della struttura

L'indicatore intende segnalare il superamento barriere architettoniche.

Fonti: segnalazioni di utenti.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: tutte le sedi Cesvot (Delegazioni e sede regionale) sono accessibili e prive di barriere architettoniche. Nel mese di aprile un'associazione ha segnalato la difficoltà nell'utilizzo del montascale per accedere ai locali della sede regionale. Il montascale infatti non era adeguato al trasporto di una carrozzina a motore. Gli uffici del Cesvot si sono immediatamente attivati con la proprietà e il montascale è stato sostituito.

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 Cevot predispone e mantiene procedure formalizzate per i fornitori suddivise per aree di servizio. Nell'ottobre 2011 è stato definito un Regolamento degli approvvigionamenti che individua meccanismi di selezione dei fornitori.

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 Cevot 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.

Fonti: sito internet www.cesvot.it

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

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

IND: 10

Ore apertura al pubblico	176
Ore previste nel programma	176

Commento: L'orario di apertura al pubblico delle sedi locali (Delegazioni) rimane invariato rispetto agli anni precedenti mantenendo il valore di 176 ore di apertura al pubblico a settimana (16 ore per ciascuna Delegazione). Da notare che nell'indicatore non viene considerata la sede regionale del Cevot che è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18.

L'indicatore fornisce informazioni anche circa la quinta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le associazioni del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv" con particolare riguardo all'indicatore n. 17 "Apertura della sede centrale in generale in fasce orarie accessibili ai volontari", il quale esamina la fruibilità dell'accesso al Centro Servizi da parte dell'utenza sia dal punto di vista di orario settimanale che dal lato dell'accessibilità ai volontari.

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

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

5.R.4

Aggiornamento e qualificazione operatori

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

Fonti: Piano e registro di formazione, registri presenze.

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

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

IND: 9,49

Ore realizzate	1707
----------------	------

Commento: nel calcolo vengono confrontati il monte orario complessivo previsto con le ore effettivamente svolte dopo analisi dei registri presenza. La formazione interna è prevista da apposita procedura PRO-SELF facente parte del Sgq del Cesvot. La procedura è stata aggiornata all'inizio del 2011 con l'introduzione di un nuovo sistema di analisi dei bisogni formativi e di valutazione della ricaduta dell'attività formativa. Inoltre dal 2011 i corsi di formazione per il personale sono gestiti tramite l'area intranet.

Il valore dell'indicatore (**9,49**) è in aumento rispetto all'anno precedente (9,20); sia le ore realizzate che le ore previste nel 2012 sono state superiori all'anno precedente (1224 previste e 1330 realizzate).

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 2012, Piano settori di attività 2012 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**.

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 2012, Piano settori di attività 2012 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**.

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 2012, Piano settori di attività 2012 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

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

IND: 1

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

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

Risultato

6.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

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

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: 9,41

Consuntivo	€	554.742,18
Preventivo	€	589.225,40

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2012 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.

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

Il valore non è quindi paragonabile a quelli degli anni precedenti.

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.cevot.it>, Piano settori di attività 2012

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $[(\text{Oneri per patrocini concessi} / \text{Numero patrocini concessi}) / (\text{Oneri previsti nel programma} / \text{Numero patrocini previsto nel programma})] \times 10$

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

IND: 6,90

Costo medio	€	736,43
Valore previsto nel programma	€	1.066,67

Commento: l'indicatore mette a confronto il costo medio finanziato con il costo medio previsto a programma. Nel 2012 sono stati finanziati 222 progetti sul Bando Sviluppo e promozione territoriale per un importo complessivo pari a € 163.500. Il valore relativo al costo medio previsto nel programma è stato ricavato dividendo la somma a preventivo (€ 160.000) per il numero individuato dal programma (150).

La diminuzione dell'indicatore rispetto all'anno precedente (7,19) parrebbe indicare una minore coerenza tra realizzato e programmato. Di fatto il costo medio si avvicina effettivamente di più a quanto programmato, ma va evidenziato che sia il numero dei progetti che il finanziamento concesso sono superiori a quanto previsto poiché sono state utilizzate risorse non spese derivanti da esercizi precedenti sulla stessa azione.

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

	N.	Importi
Progetti finanziati nel 2012	222	€ 163.500,00
Valore previsto nel programma	150	€ 160.000,00

6.R.3

Scuola e volontariato

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

Fonti: report annuale Scuola e volontariato.

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: 7,71

N. associazioni coinvolte	385
N. associazioni coinvolte anno precedente	451
N. scuole coinvolte	77
N. scuole coinvolte anno precedente	112

IND: 8,54

IND: 6,88

Commento: il valore dell'indicatore è composta dalla media di due indicatori specifici. Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni coinvolte nel progetto nel corso del 2012 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra il numero delle scuole coinvolte nel progetto nel corso del 2012 e il valore dell'anno precedente.

La diminuzione dell'indice finale (10 nel 2011) è legata ad una diminuzione complessiva delle associazioni e delle scuole coinvolte.

6.1.1

Scuola e volontariato

L'indicatore fornisce informazioni circa:

- il gradimento degli utenti del progetto;
- la modifica delle percezioni dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva;
- la modifica delle percezioni delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile.

Fonti: report annuale Scuola e volontariato, questionari somministrati a giovani e associazioni di volontariato.

Calcolo: analisi statistica con il supporto del software Spss dei dati ottenuto dalla compilazione dei questionari (valori riportati nella tabella che segue).

Calcolo degli indici:

- Gradimento degli utenti rispetto al progetto: Media (gradimento giovani, gradimento associazioni)
- Modifica della percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva: Media (empowerment totale, capacità di porsi e perseguire obiettivi, interesse sociopolitico, frequentazione di OdV).
- Modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile: Media (opinioni negative sulla partecipazione dei giovani, disponibilità dell'associazione ad accogliere i giovani)
Media dei tre indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

IND: 7,27

Gradimento degli utenti rispetto al progetto **IND: 7,95**

Gradimento giovani	8
Gradimento associazioni	7,9

Modifica della percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva **IND: 7,50**

Empowerment totale	8,1
Capacità di porsi e perseguire obiettivi	8,5
Interesse sociopolitico	6,9
Fiducia in se stessi e nel futuro	6,9
Frequentazione di OdV	6,5

Modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile **IND: 6,50**

Opinioni negative sulla partecipazione dei giovani	4 (un numero basso indica opinioni negative meno presenti)
Disponibilità dell'associazione ad accogliere i giovani	9

Commento: Dal 2009 il Cesvot ha sperimentato una specifica azione valutativa sull'impatto del progetto "Scuola e Volontariato". La misurazione si è svolta coinvolgendo tutte le Delegazioni (il progetto prevede il coinvolgimento di 11 operatori locali, 1 operatore video maker e un coordinatore regionale) e somministrando 2 questionari costruiti ad hoc uno per i volontari e l'altro per gli studenti nel periodo febbraio – maggio 2013. I questionari somministrati sono stati 165 per gli studenti partecipanti al progetto, 161 per gli studenti non partecipanti (gruppo di controllo), 40 per i referenti delle associazioni coinvolte e 30 per i referenti di associazioni non coinvolte (gruppo di controllo). Il totale dei questionari somministrati è 397. Rispetto agli anni scorsi il progetto ha subito una contrazione di risorse, registrando quindi un numero inferiore di soggetti coinvolti. Nonostante questo, per la rilevazione Co.Ge. si è scelto comunque di mantenersi su numeri elevati per poter restituire un confronto credibile con gli anni passati.

Per l'anno scolastico 2012-13 sono state 385 le associazioni aderenti al progetto, 77 le scuole coinvolte, 138 i docenti e 325 le classi raggiunte dalle varie attività.

Rispetto al gradimento degli utenti rispetto al progetto si rileva una complessiva soddisfazione che rimane alta ed invariata per i giovani rispetto all'anno scorso. La stessa non variazione si registra sul gradimento delle associazioni, che rispetto allo scorso anno rimane sostanzialmente invariato, come chiaro segnale dell'apprezzamento delle attività del progetto e del proseguire della modalità adottata dal Cesvot e dal Cnv (soggetto attuatore) di lavorare in forma partecipata e sinergica, coinvolgendo maggiormente le Delegazioni e proponendo alle singole OdV attività di co-progettazione e interventi specifici e calibrati all'interno delle scuole.

Prendendo in considerazione l'indicatore che informa sulla modifica delle percezioni dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva occorre osservare che l'idea teorica alla base del lavoro di indagine è quella secondo la quale, somministrando lo stesso questionario a giovani che hanno partecipato al progetto e a giovani che invece non vi hanno preso parte, le dimensioni relative ai temi della cittadinanza attiva (empowerment totale, capacità di porsi e perseguire obiettivi e interesse sociopolitico) dovrebbero risultare differenti per i due gruppi e che tali diversità possano essere imputabili alla partecipazione al progetto. Di fatto i dati mostrano che sia l'anno scorso che quest'anno i valori relativi ai giovani che hanno aderito al progetto sono più alti dei valori del gruppo di controllo. La differenza più significativa riguarda la capacità di porsi e perseguire obiettivi: possiamo ipotizzare che i giovani coinvolti nella attività di Scuola e Volontariato siano maggiormente capaci di darsi obiettivi e di attuare azioni per raggiungerli. L'organizzazione del progetto stesso e l'intenzionalità di favorire il protagonismo giovanile che gli operatori del progetto

sostengono permette ai giovani di sperimentare azioni che hanno un processo definito (programmazione, realizzazione e verifica) e questo gli permette di applicare questo schema in altri ambiti di vita.

Da notare che rispetto al 2011-2012 è aumentato il valore relativo alla frequenza di giovani coinvolti nel progetto ad associazioni di volontariato (nel 2011-2012 era di 6 punti, sale a 6,5 nell'anno corrente). Nonostante il reclutamento di nuovi volontari non sia uno degli obiettivi prioritari del progetto, più concentrato fino ad oggi su attività di educazione alla cittadinanza attiva, l'aver puntato in questo anno scolastico sull'attività degli stage ha contribuito a nostro avviso ad aumentare il livello di disponibilità dei giovani ad impegnarsi attivamente in attività volontaristiche.

L'indicatore che ci informa sulla modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile conferma il trend dell'anno passato: le associazioni coinvolte nel progetto hanno una predisposizione ad accogliere i giovani più alta delle associazioni non coinvolte. Inoltre, rispetto allo scorso anno, e forse proprio come conseguenza dell'aver investito maggiormente sull'attività di stage, aumenta il punteggio delle associazioni che si dichiarano disponibili ad accogliere giovani volontari (lo scorso anno il punteggio era di 8,5, per l'a.s. 2012-2013 la media è 9). Il dato sulle opinioni negative sulla partecipazione dei giovani conferma l'efficacia del progetto in quanto mostra che le associazioni non coinvolte tendano ad esprimere opinioni più stereotipe rispetto al mondo giovanile, spesso di tipo negativo: il progetto riesce invece ad avvicinare le associazioni ai giovani e viceversa, favorendo un reciproco scambio ed una maggiore conoscenza. Coloro che partecipano al progetto sembrano avere una visione positiva della partecipazione attiva dei giovani alla vita cittadina, un'opinione buona circa la disponibilità della propria associazione ad accogliere giovani volontari, e un'idea positiva circa la necessità di creare progetti che uniscano il mondo scolastico con quello associativo.

Possiamo quindi confermare dall'anno scorso che le associazioni partecipanti al progetto abbiano idee maggiormente articolate rispetto al mondo giovanile e rifiutino l'adesione a stereotipi comuni (Ad esempio "I giovani non hanno voglia di impegnarsi e partecipare").

6.1.1 - Scuola e volontariato							
Indice		Destinatari		Valore partecipanti	Valore non partecipanti	Valore precedente partecipanti	Valore precedente non partecipanti
Gradimento degli utenti del progetto		Giovani e studenti partecipanti al progetto "Scuola e Volontariato"		8		8,3	
		Associazioni partecipanti al progetto "Scuola e Volontariato"		7,9		8	
Modifica della percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva		Confronto fra giovani e studenti	Empowerment totale	8,1	7,7	7,8	7,7
			Capacità di porsi e perseguire obiettivi	8,5	8,4	8,9	8,4
			Interesse sociopolitico	6,9	6	6,2	6
		Frequenza di OO.VV. per giovani partecipanti e giovani non partecipanti		6,5	4	6	4
Modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile		Confronto fra associazioni partecipanti al progetto "Scuola e Volontariato" e	Opinioni negative sulla partecipazione dei giovani	4	6,2	4,6	6,2
			Disponibilità dell'associazione ad accogliere i giovani	9	7,1	8,5	7,1

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 Csv 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 2012, Piano settori di attività 2012 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**.

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 2012, Piano settori di attività 2012 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**.

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 2012, Piano settori di attività 2012 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**.

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

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 2011, Piano settori di attività 2011.

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: 8,41

Consuntivo	€ 325.891,36
Preventivo	€ 387.552,07

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2012 per l'Area Consulenza e assistenza e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

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

Il valore non è quindi paragonabile a quelli degli anni precedenti.

7.R.2

Evasione delle richieste pervenute

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $(\text{Richieste pervenute}) / (\text{Richieste evase}) \times 10$

IND: 10

Richieste pervenute	1403
Richieste evase	1403

Commento: l'indicatore mette a raffronto le richieste di consulenza pervenute con quelle soddisfatte. Sono conteggiate le consulenze effettuate dai segretari di Delegazione (1028), pervenute al Numero verde (123) e al servizio "L'esperto risponde" (251). Così come negli anni passati tutte le richieste sono state evase. Il valore dell'indicatore pertanto è quello massimo, 10.

7.R.2 - Evasione delle richieste pervenute

	Richieste di consulenza
Consulenza Numero Verde	123
Consulenza Segretari di Delegazione	1.028
L'Esperto risponde	251
Progettazione europea	1
TOTALE	1.403

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: 1,77

Utenti	577
Utenti potenziali	3264

Commento: Per "Utenti" si intendono i destinatari delle consulenze effettuate sia dai segretari di Delegazione, sia tramite i servizi "Numero verde" e "L'esperto risponde"; per costruire il dato si considerano solo le associazioni di volontariato. Per "Utenti potenziali" si intendono tutte le associazioni aderenti al Cesvot al 31/12/2012 meno le associazioni che hanno cessato l'attività.

Il valore dell'indicatore è simile – con un leggero miglioramento - rispetto al 2011 (1,59); si rileva comunque una diminuzione del numero assoluto di consulenze effettuate rispetto agli anni precedenti (1043 contro le 1547 del 2011, le 1829 del 2010 e le 2205 nel 2009), mentre sono aumentate le associazioni aderenti ovvero gli utenti potenziali.

7.R.4

Utenti soddisfatti su totale aventi diritto

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3 o 4 nella scala di valutazione adottata dal Csv (3. buono; 4. ottimo). La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati.

IND: 9,71

Utenti soddisfatti	201
Utenti serviti che hanno risposto	207

Commento: l'indicatore verifica la soddisfazione degli utenti tramite questionari consegnati 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 registra il dato più alto da quando è stato introdotto (nel 2011 era pari a 8,87).

7.R.5

Monitoraggio degli standard

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione - 10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio.

IND: 10

Commento: il Cesvot ha predisposto e mantiene aggiornate procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione e valutazione della soddisfazione dei servizi di consulenza. Si mantiene il valore massimo dell'indicatore pari a 10.

7.R.6

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: (totale richieste di consulenza) / (media triennio) x 10

IND: 8,81

Totale richieste di consulenza	1403
Media 2010-2012	1593

Commento: l'indicatore mette a raffronto le consulenze effettuate con la media degli ultimi tre anni. L'indicatore aumenta rispetto agli anni precedenti, segnalando il consolidarsi di una tendenza negativa. Mentre il trend storico dell'indice è positivo, nel 2010 e nel 2011 si registra una diminuzione costante del dato con particolare riferimento alle consulenze dei Segretari (passate dalle 1199 del 2011 a 1028, con un calo annuo di più del 15%), mentre le consulenze del servizio Numero verde restano stabili nel corso degli ultimi due esercizi e l'Esperto Risponde ha un lieve incremento (225 consulenze nel 2011 contro le 251 del 2012).

7.R.6 - Numero di consulenze fornite	
Totale richieste Consulenze	
Anno 2010	1.829
Anno 2011	1.547
Anno 2012	1.403
Media 2010 - 2012	1.593

7.R.7

Costo medio per consulenza

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 8,65

Costo medio sostenuto	53,5
Costo medio previsto	47,1

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. Da notare che vengono presi in considerazione i soli costi per la consulenza diretta alle associazioni (€ 75.000) e non l'intero budget che comprende anche la produzione di materiale di consulenza e interventi integrati di consulenza sul territorio. Il valore dell'indicatore è più alto rispetto all'anno precedente (7,97) cosa che indica una maggiore rispondenza tra quanto previsto e quanto realizzato. Il costo medio a consulenza sostenuto è inferiore rispetto all'anno precedente (€ 54,9).

7.R.7 - Costo medio per Consulenza	
Oneri sostenuti per consulenza	€ 75.000,00
Numero di consulenze fornite	1.403
Costo medio per prestazione	€ 53,5
Oneri previsti per la consulenza	€ 75.000,00
Media 2010-2012 consulenze fornite	1.593
Costo medio previsto	€ 47,1

7.R.8

Sostegno alla tenuta della contabilità delle Associazioni

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Numero associazioni cui è stato fornito il servizio / valore a programma) x 10

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

Numero associazioni cui è stato fornito il servizio	216
Valore obiettivo	190

Commento: Il valore a programma è indicato nel Piano Settori attività 2012 Azione “Sostegno alla tenuta della contabilità delle associazioni. Progetto “Liberi dai Conti” del Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni – Consulenza.

Il numero delle associazioni a cui è stato possibile fornire il servizio è superiore rispetto al valore obiettivo poiché non tutte hanno richiesto il massimo di quanto disponibile a bando. In generale è stato fornito il servizio ad un numero minore di associazioni rispetto all'anno precedente (270) poiché il budget disponibile nel bilancio 2012 è stato minore.

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.

Fonti: Piano settori di attività 2012, 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	3
Media triennio	

Commento: L'indicatore è stato introdotto a partire dalla scorsa annualità e fornisce informazioni circa la sesta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero “Rafforzamento della capacità di azione delle OdV attraverso servizi di supporto e/o mirati alla qualificazione dei volontari, anche con servizi e azioni innovative” con particolare riguardo all'indicatore n. 20 “Promozione delle capacità delle Odv”, il quale prende in considerazione servizi di supporto e azioni innovative (anche attraverso accompagnamenti e tutoraggi) mirati alla qualificazione dei volontari per garantire un approccio globale alle esigenze di cambiamento e sviluppo delle capacità di azione delle Odv.

Per il 2011 vengono presi in considerazione i seguenti servizi / progetti: Tutoring gestionale (percorso che mira a supportare le associazioni nel migliorare la propria organizzazione interna e la propria capacità di intervento sul territorio), Bilancio sociale per associazioni di volontariato (servizio integrato di consulenza e accompagnamento rivolto alle associazioni che desiderino realizzare un percorso di rendicontazione sociale), Percorsi delle Idee (progetto per l'elaborazione e la realizzazione di iniziative formative promosse dalle associazioni di volontariato su tematiche individuate attraverso un percorso partecipato).

Il valore registrato è uguale a quello dell'anno precedente.

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.

Fonti: Carta dei Servizi, Sito Internet.

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

IND: 10

Commento: l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 13). L'indicatore fa riferimento all'area relativa alla “Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv”. L'indicatore assegna un punteggio per la presenza di un Numero verde che sia adeguatamente pubblicizzato. Il Cesvot, fin dalla sua nascita, ha un Numero verde che rispetta i requisiti richiesti. Il punteggio attribuito è quindi pari a 10.

4.R.8 Presenza Numero verde contattabile gratuitamente dagli utenti					
			punteggio		
<input type="checkbox"/> presenza del Numero verde	– fino a 4 punti		4		
<input type="checkbox"/> pubblicazione sul sito	– fino a 3 punti		3		
<input type="checkbox"/> pubblicazione sulla Carta dei Servizi	– fino a 3 punti		3		

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

		IND: 10	MEDIA IND: 9,70
N° associazioni che hanno utilizzato il fondo	8		
Valore anno precedente	8		
		IND: 9,41	
Valore crediti	€ 1.010.390		
Valore anno precedente	€ 1.074.000		

Commento: il valore dell'indicatore è composta dalla media di due indicatori specifici. Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni che hanno utilizzato il fondo nel 2012 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra i crediti ottenuti nel 2012 grazie al fondo e i crediti dell'anno precedente.

Le associazioni che hanno utilizzato il fondo sono in linea con l'anno precedente, mentre diminuisce lievemente il valore dei crediti. L'indice finale è comunque superiore al 2011.

Impatto

7.1.1

Numero verde: soddisfazione del servizio

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti che hanno usufruito del servizio numero verde.

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3 o 4 nella scala di valutazione adottata dal CSV (3 buono; 4 ottimo). La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati.

IND: 9,39

Utenti soddisfatti	31
Utenti serviti che hanno risposto	33

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

Considerando che con il servizio "Numero verde" l'associazione riceve una risposta in maniera "differita" (le risposte sono scritte), la soddisfazione espressa viene considerata indice di una effettiva capacità del servizio di risolvere il problema per il quale era stata richiesta la consulenza.

L'indicatore registra un miglioramento rispetto agli anni precedenti (8,62 nel 2011 e 8,92 nel 2010), anche se bisogna considerare che il numero di questionari pervenuti al Cesvot è sempre molto esiguo.

7.1.1 - Numero Verde: soddisfazione del servizio					
	Totale questionari pervenuti	Nessuna risposta	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "ottimo"
Quale è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	33	0	2	17	14

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

IND: 7,88

Utenti soddisfatti	26
Utenti serviti che hanno risposto	33

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.

L'indicatore registra una diminuzione rispetto al 2011 (8,62), anche se bisogna considerare che il numero di questionari pervenuti al Cesvot è esiguo per l'analisi dei dati.

7.1.2 - Numero Verde: risoluzione problemi					
	Totale questionari pervenuti	Giudizio "insufficiente"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "ottimo"
Quanto la consulenza è stata utile per la risoluzione del suo problema	33	1	6	9	17

7.1.3

Utilità dei servizi di documentazione

L'indicatore intende sull'impatto prodotto dall'azione in termini di miglioramento dell'"atteggiamento culturale" e della corretta conservazione e adeguata valorizzazione degli archivi e dei fondi bibliografici delle associazioni.

Fonti: Qdoc - Questionario di valutazione sui servizi per migliorare la gestione della documentazione delle associazioni di volontariato.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (risposte positive / n. soggetti intervistati) x 10

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

IND: 9,29

Risposte positive	13
N. soggetti intervistati	14

Commento: l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "Ritiene che il / i servizi di cui ha usufruito sia / siano stati utili?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Qdoc) ai referenti delle associazioni che hanno usufruito dei servizi di documentazione (consulenza, catalogazione di materiale librario, supporto all'organizzazione dell'archivio corrente e di deposito, ordinamento dell'archivio storico, fornitura di software). Sono state intervistate le 14 associazioni che hanno usufruito del servizio di catalogazione e affini (consulenza, archivio storico, ecc.) nel 2012.

I questionari prevedono risposte che vanno da "negativo" a "molto buono". Per "risposte positive" si considera la somma di coloro che hanno risposto "sufficiente", "buono" e "molto buono".

Tutte le risposte degli intervistati sono state positive (un solo intervistato non ha risposto) confermando l'eccellenza del servizio, anche se è stato registrato un lieve calo rispetto al 2011 (indicatore pari a 10).

7.1.3 - Utilità e servizi della documentazione				
Domanda 1 Qdoc - Questionario di valutazione sui servizi per migliorare la gestione della documentazione delle associazioni di volontariato		2012		2011
Ritiene che il / i servizi di cui ha usufruito sia / siano stati utili?	Negativo	0	0,0%	0,0%
	Scarso	0	0,0%	0,0%
	Sufficiente	1	7,1%	0,0%
	Buono	10	71,4%	80,0%
	Molto buono	2	14,3%	20,0%
	Non risposto	1	7,1%	0,0%
	N. soggetti intervistati	14		

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>.

Calcolo: (n. di associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale / n. associazioni che si sono iscritte al progetto) x 10

Valore ammesso: 1 - 10

IND: 9,58

N. associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale	23
N. associazioni che si sono iscritte al progetto	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 si erano iscritte al servizio.

Nel corso dell'anno 1 associazione inizialmente iscritta si è ritirata. A conclusione del percorso, quindi, 23 associazioni hanno realizzato il bilancio sociale.

Si registra un miglioramento dell'indice (8,97 nel 2011) poiché è diminuito il numero delle associazioni che non riescono a terminare il percorso.

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 2012, Piano settori di attività 2012 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 2012, Piano settori di attività 2012 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 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**.

8.L.3

Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi

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

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

Segnalazione organo di controllo

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

Commento: Il 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**.

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

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 2012, Piano settori di attività 2012.

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: 9,08

Valore rilevato	€ 961,165,90
Valore previsto nel programma	€ 1.058.818,24

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2012 per l'Area Formazione e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

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

Il valore non è quindi paragonabile a quelli degli anni precedenti.

8.R.2

Evasione delle richieste pervenute dalle OdV

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 10

Corsi organizzati	114
Valore a programma	101

Commento: Per corsi organizzati si intendono i 103 progetti di formazione finanziati con il Bando 2012 più 11 corsi di formazione gestiti direttamente dal Cesvot (come da tabella che segue). Il valore a programma è indicato nelle azioni del Piano settori 2012 Settore Formazione e progettazione (macro area "Formazione su progetti presentati da associazioni" e "Formazione su questioni di carattere strategico"). Si prevede l'organizzazione di 7 corsi di formazione gestiti direttamente dal Cesvot, mentre il valore a programma per i corsi in affidamento è stato calcolato dividendo l'importo previsto per l'azione con il finanziamento massimo per

ciascun progetto indicato nel bando formazione 2012 (delegazionali € 6.000 - regionali € 10.000). Si ottiene quindi la previsione di 84 corsi delegazionali e 10 regionali.

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

8.R.2 - Risposta alle richieste pervenute dalle OdV			
Corsi organizzati direttamente dal Cesvot			
Titolo	date inizio/date fine corso	Partecipanti previsti	Allievi Iscritti
Dall'Idea al Progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 10 edizione	24/02/2012 - 15/12/2012	20	24
Teorie e tecniche di comunicazione orientate al reperimento e all'accoglienza dei volontari	31/03/2012 - 23/06/2012	60	50
Valutare i progetti nel volontariato - Livorno	30/03/2012 - 30/09/2012	16	22
Entrata libera. Eliminare le barriere virtuali dai siti web delle associazioni di volontariato.	10/04/2012 - 18/05/2012	15	26
Laboratorio per il volontariato di introduzione alla progettazione europea - 2ª Edizione	13/10/2012 - 12/01/2013	20	24
Il volontariato per la cooperazione: Toscana e Regioni dell'Est d'Europa	06/11/2012 - 09/11/2012	10	11
Adiutor III - Corso di formazione per Amministratore di Sostegno - Aula 1	20/01/2012 - 26/05/2012	15	17
ADIUTOR III - Corso di Formazione per Amministratore di Sostegno - Aula 2	21/01/2012 - 06/06/2012	15	13
ADIUTOR III - Corso di Aggiornam. per Amministrazione di Sostegno - Ediz. 1	11/02/2012 - 21/04/2012	10	10
ADIUTOR III - Corso di Aggiornam. per Amministrazione di Sostegno - Ediz. 2	11/05/2012 - 16/06/2012	10	10
ADIUTOR III - Corso di formazione per Amministratore di Sostegno - Ed. 3	07/09/2012 - 24/11/2012	15	17
ADIUTOR III - Corso di aggiornamento per Amministratore di Sostegno - Ed. 3	22/09/2012 - 26/10/2012	10	9
		216	233
Progetti di formazione organizzati direttamente dal Cesvot	11		
Corsi finanziati con il bando Formazione per il volontariato 2012	103		
Totale	114		

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>.

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: 5,20

Progetti finanziati	103
Progetti presentati considerati ammissibili	198

Commento: l'indicatore mette a confronto i progetti finanziati con il bando Formazione 2012 con quelli presentati e giudicati ammissibili. Il valore dell'indicatore è **5,20** con una flessione importante rispetto al 2011 in cui era 7,59, flessione legata alla diminuzione dei progetti finanziati, passati da oltre 140 a 103, ed all'aumento dei progetti considerati ammissibili.

8.R.3 - Progetti finanziati su totale delle richieste			
	Progetti presentati	Progetti ammissibili	Progetti finanziati
Bando formazione per il volontariato 2012	211	198	103

8.R.4

Allievi soddisfatti su totale utenti

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

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

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: 9,88

Allievi soddisfatti	1032
Totale questionari pervenuti	1045

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 911 questionari somministrati ai partecipanti di 50 progetti che al 31/08/13 risultano terminati e rendicontati.

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

L'indicatore fornisce informazioni circa la sesta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Rafforzamento della capacità di azione delle Odv attraverso servizi di supporto e/o mirati alla qualificazione dei volontari, anche con servizi e azioni innovative" con particolare riguardo all'indicatore n. 19 "Formazione mirata per i quadri dirigenti delle organizzazioni di volontariato". L'indicatore prende in considerazione le iniziative rivolte ai quadri dirigenti delle Odv di almeno 15 ore realizzate dal Csv o il supporto alla realizzazione di almeno un'iniziativa della durata di 15 ore proposte da OdV o da un gruppo di OdV.

Il valore dell'indicatore aumenta leggermente rispetto agli anni precedenti (9,75 nel 2011) confermando l'alto livello di soddisfazione per i corsi promossi dal Cevot.

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 Cevot	134	0	0	2	64	67	1
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	911	0	1	36	362	501	11
TOTALE	1045	0	1	38	426	568	12

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 Cevot 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>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $\text{Partecipanti iscritti} / (\text{Partecipanti previsti}) \times 10$

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

IND: 10

Partecipanti iscritti	1433
Partecipanti previsti	1314

Commento: L'indicatore prende in esame i partecipanti previsti ed effettivamente iscritti sia corsi di formazione indicati nella precedente tabella (8.R.2) sia a 50 corsi finanziati con il bando Formazione 2012 che risultano terminati e rendicontati al 31/08/2013.

Per partecipanti previsti si considera il numero ipotizzato 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 Cevot e quelli realizzati dalle associazioni.

Per il 2012, gli iscritti ai corsi sono in numero superiore rispetto ai partecipanti previsti.

Il valore dell'indice è quindi pari a **10**.

8.R.6 - Partecipanti alle iniziative formative			
	N° partecipanti iscritti	N° partecipanti previsti	Ore di formazione erogate
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	233	216	461
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	1200	1098	2270
TOTALE	1433	1314	2731

8.R.7

Costo medio corsi di formazione Csv

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

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

Calcolo: $10 - \{[ASS \text{ (oneri sostenuti per la formazione / n. partecipanti iscritti)} - (\text{oneri previsti per la formazione / n. partecipanti previsti})] / \text{costo medio previsto}\} \times 10$

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

IND: 8,53

Costo medio sostenuto per partecipante	€	265,66
Costo medio previsto per partecipante	€	311,62

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 2012 che risultano terminati e rendicontati al 31/08/2013 (pari a 50).

L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 12 "Costo medio orario della formazione per partecipante", il quale esamina la congruità del costo medio orario per partecipante dei corsi di formazione promossi.

L'onere per allievo è ottenuto dividendo la spesa complessiva sostenuta (€ 380.690,60) per il numero dei corsisti che hanno effettivamente partecipato ai progetti di formazione (1209).

Per quanto riguarda i costi previsti, il dato è ottenuto dividendo la spesa attesa (€ 388.781,42) per il numero dei corsisti preventivati (1433).

In totale nel corso del 2012 sono state erogate 2731 ore di formazione per un costo orario pari a € 139,40. Il costo orario per partecipante risulta essere pari a 6,03 €.

L'indicatore cala rispetto al 2011 (9,72). In generale si nota che il costo per partecipante è inferiore a quello dell'anno precedente (€ 296,93 nel 2011) mentre il costo di un'ora di formazione è leggermente superiore (€ 13,34 nel 2011).

8.R.7 - Costo medio corsi di formazione		
Oneri sostenuti per formazione in affido	€	264.724,50
Oneri sostenuti per formazione diretta	€	115.966,10
Totale oneri sostenuti	€	380.690,60
Partecipanti iscritti		1433
Corsi di formazione		62
Partecipanti medi		23
Totale ore erogate per partecipante		2731
Costo medio sostenuto per partecipante	€	265,66
Costo medio sostenuto per ora di formazione	€	139,40
Costo sostenuto per ora di formazione per partecipante	€	6,03
Oneri previsti per la formazione in affido	€	274.328,80
Oneri previsti per la formazione diretta	€	135.140,00
Totale oneri previsti	€	409.468,80
Partecipanti previsti		1314
Costo medio previsto per partecipante	€	311,62

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 dei corsi.

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: 6,19

Partecipanti che hanno presentato nuovi progetti	13
Partecipanti che hanno concluso il percorso	21

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 Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2012 X^a edizione a 6 mesi dalla conclusione del corso.

Su 21 soggetti intervistati, 13 dichiarano di aver utilizzato la competenza maturata grazie alla partecipazione al corso. Rispetto ai risultati dell'indagine effettuata nel 2011 (61,5% di risposte positive), la percentuale si mantiene praticamente invariata.

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 X ^a edizione"		2012		2011
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	13	61,9%	61,5%
	No	6	28,6%	38,5%
	Non so	2	9,5%	0,0%
	Non risposto		0,0%	0,0%
N. soggetti intervistati		21		

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 Fd - Questionario di valutazione della ricaduta formativa per l'associazione.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 7,35

Risposte positive dei corsisti	63,6%
Risposte positive dei referenti delle associazioni	83,3%

Commento: l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Quest 3 Fd) sia ai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2012 X^a edizione sia ai referenti delle associazioni che hanno inviato i corsisti a 6 mesi dalla conclusione del corso. I questionari prevedono risposte che vanno da "per niente" a "molto". Per "risposte positive" si considera la somma di coloro che hanno risposto "abbastanza", "discretamente" e "molto".

Confrontando i dati con l'anno precedente si nota che le risposte positive dei corsisti diminuiscono (78,6% nel 2011), mentre aumentano quelle dei referenti delle associazioni (64,3% nel 2011). Questo comporta il miglioramento dell'indicatore (7,14 nel 2011).

8.1.2 - Ricaduta organizzativa				
Domanda 3 Quest 3A FD somministrato ai partecipanti al corso "Dall'idea al progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato X^ edizione"		2012		2011
Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?	per niente	2	9,1%	7,1%
	poco	3	13,6%	14,3%
	abbastanza	6	27,3%	28,6%
	discretamente	5	22,7%	28,6%
	molto	3	13,6%	21,4%
	non risposto	3	13,6%	
N. soggetti intervistati		22		
Domanda 3 Quest 3B FD somministrato alle associazioni invianti i partecipanti al "Dall'idea al progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato X^ edizione"		2012		2011
Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?	per niente	1	5,6%	21,4%
	poco	0	0,0%	14,3%
	abbastanza	6	33,3%	14,3%
	discretamente	4	22,2%	28,6%
	molto	5	27,8%	21,4%
	non risposto	2	11,1%	
N. soggetti intervistati		18		

8.1.3

Utilità e gradimento della formazione Fad

L'indicatore intende informare sull'utilità e i benefici dell'attività di formazione e dei documenti somministrati attraverso il "Sistema Fad".

Fonti: Qfad - Questionario agli utenti della Fad.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (risposte positive / n. soggetti intervistati) x 10

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

IND: 10

Risposte positive	19
N. soggetti intervistati	19

Commento: l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "A distanza di qualche mese dal termine del corso ritieni che l'utilizzo della Fad sia stato utile al raggiungimento degli obiettivi del corso stesso?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Qfad) ai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'idea al Progetto 2012 X^ edizione a 6 mesi dalla conclusione del corso.

Su 13 soggetti intervistati, tutti confermano l'utilità della Formazione a Distanza per il raggiungimento degli obiettivi del corso. Rispetto ai risultati dell'anno precedente il dato rimane invariato.

8.1.3 - Utilità e gradimento della formazione a distanza (Fad)				
Domanda 1 Qfad - Questionario agli utenti della Fad (partecipanti al Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato X^ ed.)		2012		2011
A distanza di qualche mese dal termine del corso ritieni che l'utilizzo della Fad sia stato utile al raggiungimento degli obiettivi del corso stesso?	Sì	19	100,0%	100,0%
	No	0	0,0%	0,0%
	Non so	0	0,0%	0,0%
	Non risposto	0	0,0%	0,0%
N. soggetti intervistati		19		

8.1.4

Tenuta delle reti:

L'indicatore intende la 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: [soggetti che hanno mantenuto rapporti + (soggetti che hanno presentato progetti in partenariato*1,5)] / 2,5 x 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: 7,97

Soggetti che hanno mantenuto rapporti	87,3%
Soggetti che hanno presentato progetti in partenariato	74,6%

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 telefonico (Qreti) ai referenti dei corsi di formazione in affido selezionati secondo i seguenti criteri:

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

Sono stati quindi selezionati 57 progetti. Le associazioni sono state intervistate 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 un'ottima tenuta per quanto riguarda la tenuta dei rapporti a distanza di vari mesi (si mantiene l'87% di risposte positive per la domanda 1). Per quanto riguarda nuove progettazioni invece la percentuale di mantenimento della rete scende dal 74,6% ma in aumento rispetto al 2011 (53,8%) facendo aumentare l'indicatore (6,71 nel 2011).

8.1.4 - Tenuta delle reti				
Domande 1 e 2 Qreti - Questionario somministrato ai partecipanti ai corsi F.		2012		2011
A distanza di vari mesi, i rapporti con questi enti sono stati mantenuti?	Si	310	87,3%	87,1%
	No	41	11,5%	11,1%
	Non so	4	1,1%	1,8%
Risposte ottenute		355		
Terminato il progetto, con questi partner avete presentato altri progetti o svolto altre iniziative insieme?	Si	265	74,6%	53,8%
	No	85	23,9%	31,5%
	Non so	5	1,4%	14,7%
Risposte ottenute		355		

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 2012, Piano settori di attività 2012 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 2012, Piano settori di attività 2012 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 2012, Piano settori di attività 2012.

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: 8,12

Consuntivo	€	530.004,22
Preventivo	€	652.971,21

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2012 per l'Area Informazione e comunicazione e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

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

Il valore non è quindi paragonabile a quelli degli anni precedenti.

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 2012, moduli richiesta Quaderni.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: $(\text{Richieste pervenute}) / (\text{Richieste evase}) \times 10$

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

IND: 10

Richieste pervenute	5508
Richieste evase	5508

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

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

L'indicatore fa riferimento a tutte le "ulteriori richieste" dopo il primo invio arrivate nel corso del 2012 relativamente a tutti I Quaderni.

Rispetto al 2011 si registra il raddoppio delle richieste di pubblicazioni.

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: $\text{Totale degli utenti serviti} / \text{totale degli utenti potenziali} \times 10$

IND: 7,45

Utenti serviti	2431
Utenti potenziali	3264

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 (3264) i mancati recapiti ovvero le associazioni che per vari motivi non ricevono posta al 31/12/12 (833).

Il valore dell'indicatore è in molto inferiore rispetto agli anni precedenti (9,45 nel 2011); il calo è legato alla diminuzione del 18,5% del numero di utenti serviti, unito all'aumento delle aderenti al Cesvot.

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 servizi editoriali.

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: 8,76

Utenti soddisfatti	37
Utenti che hanno inviato il questionario	42

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" su questi cinque parametri.

L'indicatore resta pressoché invariato rispetto al 2011 (8,81), anche se bisogna considerare il numero esiguo di questionari che sono pervenuti al Cesvot (42).

Sul tema, le ulteriori richieste dopo il primo invio possono essere considerate quale indicatore sul gradimento pubblicazioni del Cesvot. Rispetto a questo ultimo punto si rimanda all'indice 9.1.1 in cui sono riportate le ulteriori richieste.

9.R.5

Monitoraggio degli standard

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

Fonti: Manuale Qualità, procedura PRO-COM.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: 1 Il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione - 10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio.

IND: 10

Commento: in conformità al Sgq il Cesvot predispone e mantiene procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione dei dati e della valutazione dei servizi editoriali. I requisiti sono verificati annualmente durante gli audit interni ed esterni per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma Uni En Iso 9001:2008.

Sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore al quale viene attribuito il valore massimo pari a 10.

9.R.6

Sito Internet

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

Fonti: Piano settori di attività 2012, report sito internet.

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

IND:4,46

Visite quotidiane	535
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 2012 sono state registrate 195.284 visite che divise per 365 giorni danno una media di 535 visite quotidiane e 124.466 visitatori diversi (per "visitatori diversi" si intendono gli utenti unici che visitano il sito su base giornaliera).

Il valore previsto nel programma è indicato nel Piano settori di attività 2012 Azione "Sito internet" del Settore Comunicazione, promozione e ufficio stampa che pone come obiettivo atteso 1200 visite quotidiane. L'obiettivo non è stato raggiunto e l'indicatore è diminuito rispetto agli anni precedenti (10 nel 2011).

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: l'indicatore è stato introdotto a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010. L'indicatore fa riferimento all'area quinta, relativa alla "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizio del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento", con particolare riguardo all'indicatore n. 14 "Realizzazione di una newsletter".

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 31/12/12 gli indirizzi che compongono la mailing list sono 2719 con un aumento del 18% rispetto all'anno precedente.

Il valore assegnato non è massimo (6) poiché la Cesvot News non fornisce notizie sui servizi del Cesvot e solo in qualche caso riguarda informazioni su iniziative di interesse del volontariato.

9.R.7 Realizzazione di una newsletter			
Cesvotnews pubblicate nel 2012			26
Pubblicazione di Newsletter mensile			SI
Presenza nella newsletter delle seguenti informazioni:		punteggio	
o informazioni su servizi Cesvot	- fino a 2,5 punti	0	
o aggiornamenti giuridico - fiscali	- fino a 2,5 punti	2,5	
o informazioni su bandi	- fino a 2,5 punti	2,5	
o informazioni su iniziative di interesse per il volontariato	- fino a 2,5 punti	1	

Impatto

9.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>,

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: $(\% \text{ ulteriori richieste dopo il primo invio} / \text{Valore a programma}) \times 10$.

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

IND: 10,00

% ulteriori richieste dopo il primo invio	52%
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 volumi pubblicati ne "I Quaderni". Le restanti copie rimangono in deposito e vengono inviate dietro specifica richiesta.

Il parametro di riferimento (*benchmark*) è stato fissato nel 40%, da calcolare rapportando la media delle ulteriori richieste rispetto al totale dei primi invii.

Andando ad osservare le distribuzioni dei singoli Quaderni riportate nella tabella che segue è da evidenziare che i Quaderni n. 56 e 58 hanno percentuali in linea con il valore di *benchmark*, mentre i n. 57 e 59 registrano richieste inferiori. Il numero 60 ha un dato naturalmente basso in quanto pubblicato a fine anno.

8.I.1 - I Quaderni del Cesvot							
N. Quaderno	Titolo	Totale copie distribuite	Prima distribuzione	Richieste	Download dal sito	Richieste + download	% Richieste / primo invio
Quaderno 56	La comunicazione al centro	1407	882	525	658	1183	60%
Quaderno 57	Anziani e non autosufficienza	877	703	174	604	778	25%
Quaderno 58	Il valore del volontariato - indicatori per una valutazione extraeconomia del dono	1682	768	914	279	1193	119%
Quaderno 59	Città e migranti in Toscana	1139	824	315	98	413	38%
Quaderno 60	Il volontariato inatteso - nuove identità nella solidarietà organizzata in Toscana	915	788	127	214	341	16%
		6.020	3.965	2.055	1.853		52%

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 2012, Piano settori di attività 2012 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 2012, Piano settori di attività 2012 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**.

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 2012, Piano settori di attività 2012 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

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

IND: 1

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

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

Risultato

10.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

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

Valore ammesso : 1 - 10

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

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

Valore rilevato	€ 455.611,41
Valore previsto	€ 474.545,73

IND: 9,60

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2012 per l'Area Ricerca e documentazione e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

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

Il valore non è quindi paragonabile a quelli degli anni precedenti.

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 2011 e 2012 e aggiornamenti (stati di avanzamento)

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: (attività realizzate / attività programmate) x 10

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

Attività realizzate	12
Attività programmate	12

IND: 10

Commento: l'indicatore prende in esame le attività di ricerca realizzate nel corso del 2012 indipendentemente se derivanti dalla programmazione dell'anno o di quelle precedenti. Per attività realizzate si intendono sia quelle concluse che quelle in corso. Come riportato nella tabella che segue, nel 2012 sono state realizzate 12 ricerche (solo 2 ancora in corso) afferenti al Piano settori di attività 2012 e 2011.

11.R.2 - Realizzazione delle attività	
Azioni previste dal Piano Settori 2012	Stato di avanzamento al 31/12/12
Azione 1 - I bisogni del volontariato toscano: rilevazione e analisi	Conclusa
Azione 2 - Le trasformazioni di genere e il "dinamismo al femminile" nel volontariato toscano	In corso
Azione 3 - Anno Europeo 2012 per l'Invecchiamento attivo e la Solidarietà tra le generazioni	Conclusa
Azione 4 - Le nuove frontiere dell'impegno sociale tra volontariato e movimenti collettivi per la difesa dei beni comuni	In corso
Azione 5 - Integrazione attraverso la dimensione generazionale: volontariato si confronta con i "nuovi cittadini" stranieri	Conclusa
Azione 6 - Il Volontariato nelle politiche sociali tra autonomia e dipendenza	Conclusa
Azioni previste dal Piano Settori 2011	Stato di avanzamento al 31/12/12
Azione 1 - Soggettività del volontariato, soggettività dei volontari	Conclusa
Azione 2 - Welfare sussidiario, Terzo settore, volontariato: verso nuove forme organizzative?	Conclusa
Azione 3 - "L'importante non è vincere... ma partecipare". Rimane un ruolo di advocacy delle associazioni di volontariato in Toscana?	Conclusa
Azione 5 - La comunicazione sociale: linguaggi, strumenti e modalità comunicative per l'azione volontaria in Toscana	Conclusa

Azione 6 - Crisi economica e vulnerabilità sociale: quale protagonismo del volontariato?	Conclusa
Azione 7 - Volontariato e solidarietà internazionale: cooperazione decentrata e sussidiarietà orizzontale in Toscana	Conclusa

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 interne 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 richiesto dall'indicatore 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 2012 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento).

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

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

IND: 6,25

Incontri svolti	5
Incontri a programma	8

Commento: l'indicatore è calcolato confrontando il numero di incontri di coordinamento dei segretari di Delegazione effettuati nel 2012 con il valore previsto nel programma indicato nel Piano settori di attività 2012 Azione "Coordinamento delle Delegazioni" del Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni. A differenza dell'anno precedente, il numero degli incontri svolti è stato inferiore a quello previsto all'inizio dell'anno.

11.R.3

Partecipanti agli incontri di coordinamento

L'indicatore fornisce informazioni sulla partecipazione dei segretari di Delegazione agli incontri di coordinamento presso la sede regionale Cesvot.

Fonti: Piano settori di attività 2012, registri presenze.

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

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

IND: 8,23

Σ partecipanti incontri	51
Totale aventi diritto di ciascun incontro	62

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

La partecipazione agli incontri risulta in leggero calo rispetto al 2011 (8,56), considerando anche il fatto che gli incontri sono stati in numero decisamente minore (15 nel 2011).

11.R.3 Partecipanti agli incontri di coordinamento			
n. riunioni	Aventi diritto	Totale aventi diritto	Partecipanti
3	12	36	27
2	13	26	24
5		62	51

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: 9,86

OdV intercettate	2678
Associazioni aventi diritto	3299

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

L'omogeneità rilevata nel 2012 è in aumento rispetto al 2011 (8,24) in controtendenza con l'andamento già riscontrato per gli anni precedenti, che evidenziava la tendenza delle Delegazioni a muoversi in maniera diversa nel rapporto con le associazioni.

Comparando i valori assoluti con quelli del 2011, si nota che, mentre le associazioni aderenti sono pressoché stabili in tutte le Delegazioni, il numero delle intercettate è cresciuto dappertutto, e anche in modo sostanziale (Arezzo, Firenze, Livorno, Massa, Pisa hanno un numero di associazioni intercettate sostanzialmente doppio rispetto all'anno precedente).

11.R.4 - Omogeneità della copertura territoriale del servizio			
Delegazione	Associazioni intercettate (aderenti)	Associazioni aderenti	%
AR	212	263	0,81
EM	139	147	0,95
FI	500	607	0,82
GR	172	233	0,74
LI	231	293	0,79
LU	394	522	0,75
MS	118	158	0,75
PI	217	294	0,74
PT	209	249	0,84
PO	166	182	0,91
SI	320	351	0,91
Totale	2.678	3.299	
		Dev standard	0,0721
		Bravais Pears	9,86

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 2012 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), Bilancio sociale 2012.

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 2012 sono state realizzate 21 Iniziative di Delegazione e 24 iniziative regionali (riportate nella tabella che segue). I requisiti richiesti sono soddisfatti e viene quindi attribuito all'indicatore il valore massimo pari a **10**.

11.R.5 - Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) – Copertura territoriale		
Delegazione	Iniziativa di Delegazione	Data di svolgimento
Arezzo	Festival Italiano del cinema sociale Quinta edizione	01/03/2012 - 30/11/2012
Empoli	APRITE QUELLA PORTA: INDICAZIONI, SUGGERIMENTI ED AUTOANALISI NELL'OTTICA DELLA CRESCITA DEI VOLONTARI IN ASSOCIAZIONE	28/04/2012 - 05/05/2012
Empoli	Mobilità Zero	11/10/2012 - 14/10/2012
Firenze	Raccorti Sociali - piccoli film per grandi idee Primo laboratorio creativo di video narrazione sociale	07/05/2012 - 15/12/2012
Firenze	Quelle che ...il volontariato. Storie, valori e ruoli al femminile: una questione di pari opportunità	30/11/2012 - 30/11/2012
Grosseto	La cura del vivere	07/11/2012 - 15/12/2012
Grosseto	VIP 3	20/07/2012 - 20/12/2012
Livorno	Televolontariato 2012	27/10/2012 - 28/12/2012
Livorno	Comunicazione sociale e nuovi media	01/12/2012 - 15/12/2012
Lucca	I richiedenti asilo provenienti da Lampedusa in provincia di Lucca: l'impegno delle Istituzioni, dei centri di accoglienza e del volontariato.	21/04/2012 - 21/04/2012
Lucca	Giovani e volontariato: un'opportunità comune	29/10/2012 - 01/12/2012
Lucca	Mediterraneo : mare che unisce, mare che divide	15/10/2012 - 03/11/2012
Massa Carrara	Sport e Integrazione Sociale	01/12/2012 - 01/12/2012
Massa Carrara	Volontariato di rigore! Uno sport spettacolare	14/04/2012 - 16/06/2012
Pisa	Radiovolontariato	25/06/2012 - 20/12/2012
Pisa	Appuntamenti volontari	16/11/2012 - 21/12/2012
Pisa	Il Cesvot nel territorio	09/09/2012 - 09/09/2012
Prato	Il villaggio della solidarietà	19/05/2012 - 20/05/2012
Prato	Il villaggio della solidarietà seconda parte	30/09/2012 - 30/09/2012
Pistoia	Festival : la Cultura del Volontariato	11/11/2012 - 15/12/2012
Siena	Il valore del volontariato: percorsi di riflessione e di approfondimento per comprendere i criteri di misurazione del	23/06/2012 - 23/06/2012

Data	Eventi Cesvot	Luogo di svolgimento
15 febbraio 2012	La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro	Siena
16 febbraio 2012	La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro	Pisa
17 febbraio 2012	La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro	Firenze
24 febbraio 2012	Difesa civica e volontariato - insieme per la difesa dei diritti	Lucca
24 e 25 febbraio	Re-imparare a comunicare	Lucca
25 febbraio 2012	Città di Lucca...diventare accessibile	Lucca
17 marzo 2012	I servizi sociali di interesse generale nell'Unione europea - quale ruolo per il volontariato?	Firenze
19/21/28 marzo - 1/4/11/12/16/17/18/ 20/23 e 24 aprile 2012	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2012	Toscana
31 marzo 2012 14 aprile 2012 19 maggio 2012 23 giugno 2012	Teorie e tecniche di comunicazione orientate al reperimento e all'accoglienza di volontari	Firenze
12 maggio 2012	I progetti del volontariato e la loro efficacia	Firenze
25 maggio 2012	Per i diritti dei cittadini - una rete a sostegno dei più deboli	Firenze
26 maggio 2012	La comunicazione sostenibile. Condividere valori, creare responsabilità	Firenze
25/27 maggio 2012	Society e Social - mostra campagne internazionali di pubblicità sociale	Firenze
26 maggio 2012	Quale ruolo del volontariato nelle politiche regionali e locali per i prossimi anni	Firenze
3 luglio 2012	Per i diritti dei cittadini - una rete a sostegno dei più deboli	Cecina Mare
5 luglio 2012	Città e migranti in Toscana. L'impegno del volontariato e dei governi locali per i diritti della cittadinanza	Cecina Mare
19/21 settembre 2012	The digital world challenges library automation: guidance and projects for a new collection management	Firenze
18 ottobre 2012	Volontari per i beni culturali...habemus magnam chartam	Lucca
15 novembre 2012	Promuovere cittadinanza attiva, solidarietà e legalità nella scuola	Firenze
16 novembre 2012	Volontariato e pubblica amministrazione. Presentazione di buone prassi di collaborazione	Firenze
23 novembre 2012	Più rete, più partecipazione. Il volontariato toscano di fronte alla crisi	Montecatini Terme
7 dicembre 2012	Durante e dopo di noi. Lavori in corso	Firenze
14 dicembre 2012	L'amministratore di sostegno, la formazione e il volontariato	Firenze
16 dicembre 2012	Concorso "Raccorti Sociali. Piccoli film per grandi idee"	Firenze

12) Animazione territoriale

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

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

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

Legittimità

12.L.1.

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

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

Fonti: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

Inoltre il 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 2012, Piano settori di attività 2012.

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: 6,33

Valore rilevato	€ 476.995,78
Valore previsto	€ 753.250,50

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2012 per l'Area Animazione territoriale e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

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

Il valore non è quindi paragonabile a quelli degli anni precedenti.

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: 10

Numero protocolli	26
Media triennio 2010-2012	21

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 2012 il Cescvot ha mantenuto attivi i protocolli stipulati negli anni precedenti con interlocutori istituzionali, mentre nel corso dell'anno ne sono stati sottoscritti altri 11, di cui 3 con le Società della Salute di Empoli, Firenze e Pisa.

Accordi / protocolli attivi nel 2012				
Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia
Regione Toscana URPT Unione Regionale delle Province Toscane	Registro regionale del volontariato	19/12/2005	illimitata	Istituzionale
Agenzia delle Entrate Direzione Regionale della Toscana	Assistenza fiscale ai soggetti disabili	01/01/2006	illimitata	Istituzionale
Provincia di Pisa	Programmazione degli interventi integrati per azioni di informazione, formazione e	13/07/2006	illimitata	Istituzionale
Circondario Empolese Valdelsa	Costituzione del Gruppo permanente delle associazioni di volontariato area Circondario	24/01/2008	illimitata	Istituzionale
UPI Toscana	Promozione, sostegno e sviluppo del volontariato	26/02/2008	illimitata	Istituzionale
Soprintendenza Archivistica per la Toscana	Accordo d'intenti per la valorizzazione della documentazione presente in Toscana con	07/11/2008	illimitata	Istituzionale
Provincia di Prato	Promozione, sostegno e sviluppo del volontariato nella Provincia di Prato	17/06/2010	17/06/2012	Istituzionale
Regione Toscana	Accordo quadro per la realizzazione di interventi di promozione culturale e di	14/03/2011	14/03/2014	Istituzionale
Regione Toscana - Difensore Civico	Costituzione di un Comitato di Coordinamento Comune fra Cescvot e	15/03/2011	illimitata	Istituzionale
Associazione Liberarsi e Comune di Firenze (tramite BiblioTecaNova Isolotto)	Convenzione per la promozione di iniziative culturali che stimolino la conoscenza del	31/03/2011	31/03/2012	Istituzionale
Società della Salute Zona Pisana	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale	21/06/2011	illimitata	Istituzionale
Società della Salute di Empoli	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale	28/06/2011	illimitata	Istituzionale
Regione Toscana	Realizzazione delle edizioni 2011/2013 del Meeting delle culture / Meeting internazionale	13/07/2011	13/07/2013	Istituzionale
Società della Salute di Firenze	Progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di	02/08/2011	illimitata	Istituzionale
Provincia di Firenze	Convenzione di tirocinio (GiovaniSi)	19/10/2011	23/03/2012	Istituzionale
Unione Nazionale Comunità Enti Montani della Toscana (UNCEM)	Progettazione ed attuazione di attività integrate per la promozione, il sostegno e lo	14/11/2011	illimitata	Istituzionale
Provincia di Arezzo	Realizzazione del progetto "I laboratori della cittadinanza partecipata - AEV	02/12/2011	conclusione del progetto	Istituzionale
Provincia di Pistoia - Difensore civico	Protocollo d'intesa per la promozione di una rete territoriale nel coinvolgimento delle	24/01/2012	illimitata	Istituzionale
Società della Salute Alta Val di Cecina	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale	08/02/2012	illimitata	Istituzionale
Provincia di Pisa	Convenzione di tirocinio (GiovaniSi)	07/02/2012	12/07/2012	Istituzionale
Regione Toscana (Giunta)	Istituzione del Tavolo GiovaniSi	07/02/2012	fine della legislatura	Istituzionale
Regione Toscana - Dip. Della Gioventù	Convenzione per la "Promozione della cultura della legalità fra i giovani"	12/04/2012	fino alla completa	Istituzionale
Provincia di Grosseto	Convenzione di tirocinio (GiovaniSi)	16/03/2012	30/09/2012	Istituzionale
Società della Salute della Valdinievole	Protocollo d'intesa per la progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale	04/06/2012	illimitata	Istituzionale
Società della Salute della Valdera	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale	15/06/2012	illimitata	Istituzionale
Provincia di Prato	Protocolli d'intenti per la promozione, il sostegno e lo sviluppo del volontariato nella	26/09/2012	31/12/2012	Istituzionale

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

12.R.2 Azione in rete con interlocutori istituzionali					
	2010	2011	2012	Totale	Media
N. accordi / protocolli	19	19	26	64	21

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.

IND: 1

Numero protocolli	0
Media triennio 2009-2011	1

Commento: L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivi e la media dei tre anni precedenti. In questo caso, non essendo stati attivati protocolli con fondazioni bancarie nel corso del 2012, l'indice assume il valore minimo (1).

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

12.R.4

Azioni in rete con Terzo settore

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

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 10

Numero protocolli	15
Media triennio 2010-2012	12

Commento: nel 2012 sono stati realizzati i seguenti 15 protocolli con soggetti del Terzo settore, 5 in più rispetto all'anno precedente.

Accordi / protocolli attivi nel 2012				
Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia
Fondazione Volontariato e Partecipazione	Protocollo d'Intesa per lo svolgimento di attività di ricerca su problematiche relative all	25/03/2010	illimitata	Terzo settore
FormAzione Co&So Network	Svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	28/05/2010	illimitata	Terzo settore
Associazione Don Nesi - Corea	Convenzione per riordino archivio storico	18/07/2011	18/07/2012 (prorogata al	Terzo settore
Pubblica Assistenza L'AVVENIRE	Convenzione per formazione riordino Archivio Storico	21/07/2011	21/07/2012	Terzo settore
File - Fondazione italiana di leniterapia	Convenzione per riordino archivio storico	28/07/2011	28/07/2012	Terzo settore
Associazione Ireos	Convenzione per riordino archivio storico	03/08/2011	03/08/2012	Terzo settore
Arciconfraternita della Misericordia di Lucca	Convenzione per riordino archivio storico	03/08/2011	03/08/2013	Terzo settore
Croce Verde Pubblica Assistenza di Lucca	Convenzione per riordino archivio storico	19/08/2011	19/08/2012	Terzo settore
ANPAS - Associazione nazionale pubbliche assistenze	Convenzione per riordino archivio storico	02/09/2011	28/02/2013	Terzo settore
Unitalsi	Promozione dell'utilizzo della formazione a distanza (Fad) nell'Unitalsi	04/11/2011	04/11/2012	Terzo settore
So. & Co. Consorzio delle Cooperative Sociali	Protocollo per la progettazione e gestione delle attività di formazione continua per i	04/01/2012	illimitata	Terzo settore
Ass. CUI ragazzi del sole Onlus	Catalogazione fondo documentario	21/03/2012	21/03/2013	Terzo settore
Arciconfraternita della Misericordia di Pisa	Convenzione per riordino archivio storico	22/05/2012	22/05/2013	Terzo settore
So. & Co. Consorzio delle Cooperative Sociali	Convenzione per la realizzazione di stage inerenti il corso P.E.R. PROGETTISTI	21/08/2012	29/11/2012	Terzo settore
So. & Co. Consorzio delle Cooperative Sociali	Convenzione per la realizzazione di stage inerente il corso "Responsabile della gestione	14/11/2012	31/03/2013	Terzo settore

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).

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

12.R.4 Azioni in rete con Terzo settore					
	2010	2011	2012	Totale	Media
N. accordi / protocolli	10	10	15	35	12

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.

Numero protocolli	8
Media triennio 2010-2012	7

IND: 10

Commento: nel 2012 sono attivi 8 protocolli con altri soggetti di cui 2 sottoscritti nel corso dell'anno:

Accordi / protocolli attivi nel 2012				
Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia
Fidi Toscana	Gestione fondo di garanzia per associazioni di volontariato	13/02/2008	illimitata	Altri soggetti
Università degli Studi di Pisa - Dip. Scienze Politiche e sociali	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	15/11/2010	illimitata	Altri soggetti
Università degli Studi di Siena	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	16/12/2010	illimitata	Altri soggetti
Università degli Studi di Firenze - Facoltà di Giurisprudenza	Protocollo d'intesa per l'organizzazione e lo svolgimento, presso la Facoltà, di attività	07/03/2011	illimitata	Altri soggetti
Sistema Counseling	Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento	25/07/2011	13/07/2012	Altri soggetti
Middlebury College School in Italy	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	13/09/2012	13/09/2015	Altri soggetti
Liceo Ginnasio statale "Galileo"	Convenzione per la realizzazione di tirocini di formazione e orientamento	09/11/2012	illimitata	Altri soggetti
Università degli Studi di Firenze	Convenzione quadro per lo svolgimento di tirocini formativi e orientamento curricolari e	19/12/2012	illimitata	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).

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

12.R.5 Azioni in rete con altri soggetti					
	2010	2011	2012	Totale	Media
N. accordi / protocolli	6	6	8	20	7

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.

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

4

Commento: l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 3). L'indicatore fa riferimento all'azione propulsiva del Csv del sistema territoriale del volontariato, attraverso la promozione e il sostegno di reti e collegamenti tra le OdV". In questo caso vengono segnalate le reti tra organizzazioni di volontariato direttamente promosse e sostenute dal Cesvot. Non rientra in questo indicatore tutta l'azione di promozione di reti di partenariato che il Centro attua attraverso l'emanazione di bandi che premiano il lavoro di rete. Tra questi ultimi è da sottolineare lo specifico progetto "Percorsi delle Idee" che si basa esplicitamente sulla promozione della collaborazione tra associazioni.

Infine a questo proposito va ricordato che dalla fine del 2010 il Cesvot si è dotato di uno specifico settore di attività denominato "Sviluppo delle reti e delle associazioni" proprio per sottolineare l'importanza attribuita a questo tipo di iniziative.

Per il momento sono disponibili solo i valori registrati per il 2011 e 2012; verranno confrontati con la media del triennio nelle prossime valutazioni.

12.R.6 Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale					
	2011	2012		Totale	Media
N. reti	3	4		7	2

Reti di associazione di volontariato promosse o mantenute attive nel corso del 2012					
Dopo di noi					
Difensore civico					
Agricoltura sociale					
Beni culturali					

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 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. Non sono stati emessi bandi su progetti di intervento sociale per il 2012.

13.L.3

Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi

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

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

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

IND: 1

Commento: Il 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. Non sono stati emessi bandi su progetti di intervento sociale per il 2012.

13.I.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. Le aree prese in considerazione sono le seguenti:

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

Fonti: report sulla valutazione di impatto dei progetti "Percorsi di Innovazione".

Calcolo: l'indagine è stata effettuata attraverso una parte autovalutativa (svolta cioè direttamente dai referenti progettuali delle associazioni) e una parte eterovalutativa (affidata cioè ad un gruppo di valutatori esterni). I valori sono riportati nella tabella che segue.

Calcolo degli indici:

- Continuità dell'azione progettuale: numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione (2 o più) x 10
 - Integrazione con le politiche pubbliche: Media (Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche, grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale) x 10
 - Sviluppo della relazionalità sul territorio: Media (Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto – da 1 in su, Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto, Mantenimento della relazionalità nel tempo - avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuali e numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto – da 1 in su) x 10
 - Riproduzione delle relazioni: presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto x 10
 - Comunicazione: Media risposte positive esplicitazione ed efficacia x 10
 - Rilevanza e grado di innovazione: Media risposte positive rilevanza e grado di innovazione x 10
 - Il consolidamento progettuale: Grado di consolidamento - alto e medio x 10
 - Trasformazioni sui beneficiari: Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari - alto e medio x 10
 - L'ambito della comunicazione: Grado di conoscenza e penetrazione del progetto - alto e medio x 10
- Media degli indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

IND: --

Commento: Non si registrano ulteriori dati rispetto a quelli riportati nella Valutazione partecipata 2011. Il lavoro di valutazione continuerà nel 2013.

Appendice di riepilogo modifiche indice e indicatori

NUOVO INDICE		INDICE PRECEDENTE		
N. Indicatore	Nome Area	N. Area	Nome Area	N. indicatore
2	Il bilancio e l'Amministrazione delle risorse	6	Gestione economico-finanziaria	
2L1	Conformità alle linee guida e/o disposizioni disciplinanti le modalità di rendicontazione	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6L1
2L2	Legittimazione dei documenti	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6L2
2L3	Inventario aggiornato degli immobilizzi acquisiti con le risorse del FSpV (completo dei dati riguardanti l'ubicazione degli stessi)	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6L3
2L4	Assenza di rilievi sulla tenuta della contabilità	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6L4
2L5	Assenza di rilievi sui documenti di rendiconto	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6L5
2L6	Pubblicità del bilancio di esercizio	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6L6
2R1	Scostamento tra dati preventivi e consuntivi	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6R1
2R2	Indice di rigidità della struttura	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6R2
2R3	Incidenza dell'attività istituzionale	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6R3
2R4	Incidenza degli oneri di supporto generale	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6R4
2R5	Incidenza del costo del personale di struttura	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6R5
2R6	Incidenza investimenti in beni strumentali e allestimento sedi	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6R6
2R7	Indicatore di mobilitazione	6	<i>Gestione economico-finanziaria</i>	6R7
6	Promozione del volontariato	12	Progetti Speciali	
6L1	Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa; Statuto e Regolamento	12	<i>Progetti Speciali</i>	12L1
6L2	Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal CoGe	12	<i>Progetti Speciali</i>	12L2
6L3	Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi	12	<i>Progetti Speciali</i>	12L3
6R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi Promozione del Volontariato	ex novo		
6R2	Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R8
6R3	Scuola e volontariato	12	<i>Progetti Speciali</i>	12R2
6I1	Scuola e volontariato	12	<i>Progetti Speciali</i>	12I2

Di seguito si rappresenta la mappa degli indicatori che sono stati modificati o introdotti nel corso della presente annualità, collegate alle aree rimodulate.

NUOVO INDICE		INDICE PRECEDENTE		
N. Indicatore	Nome Area	N. Area	Nome Area	N. indicatore
7	Consulenza e assistenza	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	
7L1	Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa; Statuto e Regolamento	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9L1
7L2	Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal CoGe	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9L2
7L3	Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9L3
7L4	Accesso disciplinato da Bando e/o Regolamento di accesso	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9L4
7L5	Pubblicizzazione delle modalità di accesso	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9L5
7R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi Consulenza	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R1
7R2	Evasione delle richieste pervenute	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R2
7R3	Utenti su totale utenti potenziali	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R3
7R4	Utenti soddisfatti su totale aventi diritto	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R4
7R5	Monitoraggio degli standard	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R5
7R6	Numero di consulenze fornite	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R6
7R7	Costo medio per consulenza	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R7
7R8	Sostegno alla tenuta della contabilità delle associazioni	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R8
7R9	Promozione delle Capacità delle ODV	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9R9
7R10	Presenza del Numero verde	4	<i>Individuazione dell'utenza</i>	4R8
7R11	Fondo di garanzia	12	<i>Progetti Speciali</i>	12R1
7I1	Numero Verde: Soddisfazione del servizio	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9I1
7I2	Numero Verde: Risoluzione Problemi	9	<i>Diretta erogazione dei servizi: Consulenza</i>	9I2
7I3	Utilità dei servizi di documentazione	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10I5
7I4	Bilancio sociale	12	<i>Progetti Speciali</i>	12I1

NUOVO INDICE		INDICE PRECEDENTE		
N. Indicatore	Nome Area	N. Area	Nome Area	N. indicatore
8	Formazione	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	
8L1	Contenuto delle azioni dell'area : conformità a Normativa; Statuto e Regolamento	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10L1
8L2	Contenuto delle azioni dell'area : conformità alla programmazione approvata dal CoGe	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10L2
8L3	Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10L3
8L4	Accesso disciplinato da Bando e/o Regolamento di accesso	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10L4
8L5	Pubblicizzazione delle modalità di accesso	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10L5
8R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi formazione	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10R1
8R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10R2
8R3	Progetti finanziati su totale richieste	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10R3
8R4	Allievi soddisfatti su totale utenti	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10R4
8R5	Monitoraggio degli standard	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10R5
8R6	Partecipanti alle iniziative formative	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10R6
8R7	Costo medio corsi di formazione diretta CSV	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10R7
8I1	Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10I1
8I2	Ricaduta organizzativa	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10I2
8I3	Utilità e gradimento della formazione FAD	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10I3
8I4	Tenuta delle reti	10	<i>Diretta erogazione dei servizi: Formazione</i>	10I4
9	Informazione e Comunicazione	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	
9L1	Contenuto delle azioni dell'area: conformità a Normativa; Statuto e Regolamento	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8L1
9L2	Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal CoGe	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8L2
9R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi comunicazione	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R1
9R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R2
9R3	Utenti serviti su utenti potenziali	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R3
9R4	Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R4
9R5	Monitoraggio degli standard	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R5
9R6	Sito internet	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R6
9R7	Realizzazione di una Newsletter	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R9
9I1	I Quaderni del Cesvot	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8I1

NUOVO INDICE		INDICE PRECEDENTE		
N. Indicatore	Nome Area	N. Area	Nome Area	N. indicatore
10	Ricerca e Documentazione	11	<i>Diretta erogazione dei servizi: Ricerca</i>	
10L1	Contenuto delle azioni dell'area : conformità a Normativa; Statuto e Regolamento	11	<i>Diretta erogazione dei servizi: Ricerca</i>	11L1
10L2	Contenuto delle azioni dell'area : conformità alla programmazione approvata dal CoGe	11	<i>Diretta erogazione dei servizi: Ricerca</i>	11L2
10L3	Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi	11	<i>Diretta erogazione dei servizi: Ricerca</i>	11L3
10R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi ricerca	11	<i>Diretta erogazione dei servizi: Ricerca</i>	11R1
10R2	Realizzazione delle attività ricerca	11	<i>Diretta erogazione dei servizi: Ricerca</i>	11R2
11	Delegazioni territoriali	7	<i>Coordinamento tra Delegazioni</i>	
11L1	Procedure di coordinamento conformi allo Statuto / Regolamento	7	<i>Coordinamento tra Delegazioni</i>	7L1
11R1	Presenza di procedure formali di coordinamento	7	<i>Coordinamento tra Delegazioni</i>	7R1
11R2	Numero di incontri di coordinamento	7	<i>Coordinamento tra Delegazioni</i>	7R2
11R3	Partecipanti agli incontri di coordinamento	7	<i>Coordinamento tra Delegazioni</i>	7R3
11R4	Omogeneità della copertura territoriale	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2R5
11R5	Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) - copertura territoriale	8	<i>Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione</i>	8R7
12	Animazione sul Territorio	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	
12L1	Presenza di soci non-OdV conforme al DM e al Bando istitutivo	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2L1
12L2	Eventi di consultazione di soggetti non OdV conformi al Regolamento	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2L2
12R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi Animazione Territoriale	ex novo		
12R2	Azione in rete con interlocutori istituzionali	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2R1
12R3	Azione in rete con fondazioni bancarie	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2R2
12R4	Azione in rete con altri soggetti del Terzo settore	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2R3
12R5	Azione in rete con altri soggetti	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2R4
12R6	Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale	2	<i>Rapporto con il territorio</i>	2R6
13	Progettazione sociale	ex novo		
13L1	Contenuto delle azioni dell'area : conformità a Normativa; Statuto e Regolamento	ex novo		
13L2	Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal CoGe ed alle linee guida della Commissione Regionale	ex novo		
13L3	Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi	ex novo		
131	Progetti di intervento sociale	12	<i>Progetti Speciali</i>	12I3