



SISTEMA DI VALUTAZIONE PARTECIPATA

APPLICAZIONE SULLA ANNUALITA' **2013**

INDICE

Prefazione Presidente Co.Ge. Toscana Andrea Torricelli.....	3
Prefazione Presidente Cesvot Federico Gelli	4
Premessa.....	5
Obiettivi del lavoro.....	5
Note metodologiche e terminologiche	7
Sintesi delle informazioni fornite dal sistema	10
Profilo di legittimità	10
Profilo di risultato.....	11
Profilo di impatto.....	24
Riflessioni e proposte per la gestione.....	29
Legittimità e trasparenza	29
Partecipazione e governance	30
Integrazione e sinergia territoriale.....	31
Efficacia e innovazione	32
Efficienza ed uso ottimale delle risorse.....	33
Principali contenuti informativi.....	34
0) Area dei requisiti formali	34
1) Area della rappresentanza del volontariato	36
2) Area della gestione economica e finanziaria.....	43
3) Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure.....	49
4) Area dell'individuazione dell'utenza	52
5) Area delle risorse strutturali	56
6) Area Promozione del volontariato	59
7) Area Consulenza e assistenza	62
8) Area Formazione.....	69
9) Area Informazione e comunicazione	77
10) Area Ricerca e documentazione.....	81
11) Area del coordinamento tra Delegazioni	83
12) Animazione territoriale	88
13) Area Progettazione sociale.....	94

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 2013 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 2013 del "Sistema di Valutazione Partecipata" elaborato e condiviso in maniera congiunta dal Comitato di Gestione della regione Toscana e dallo stesso Cesvot.

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

Condivisione politica e concertazione degli obiettivi e dei percorsi

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

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

Ampiezza dell'orizzonte valutativo

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

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

L'adozione di un indicatore segnala che su quel particolare fenomeno si sta richiamando l'attenzione (ciò vale in modo particolare se alla base si esplicita un valore obiettivo da raggiungere); lo strumento, concepito in una logica di supporto alla gestione delle attività e contemporaneamente all'azione e decisione di chi è preposto a verificarne la correttezza, è diretto a fornire informazioni, segnali e "luoghi di approfondimento" (in primo luogo ai principali soggetti coinvolti nei sistemi dei fondi speciali), utili ai fini di un miglioramento delle attività e dei servizi dell'organizzazione Cesvot e di un monitoraggio del rispetto dei requisiti e della regolarità della gestione della funzione pubblica attribuita.

Articolazione per tematiche ed orientamento alla "mission"

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

Strumenti "ad hoc" e processi partecipati

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

Il sistema consente di avere informazioni tempestive, propone modalità di lavoro definite ma flessibili, si fonda sulla semplicità (agevole acquisizione e lettura del dato) ma anche sulla complessità dell'indagine (data la molteplicità degli aspetti indagati).

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

Cultura della valutazione nella prospettiva gestionale e del miglioramento continuo

Il percorso intende arrivare ad una valutazione delle attività del Cesvot attraverso l'utilizzo di un approccio globale, ponendosi come momento di approfondimento dei risultati conseguiti, nella logica di conferire la

massima trasparenza alla gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, diffondere informazioni il più possibile oggettive e condivise, favorire l'individuazione di priorità di intervento e di miglioramento.

L'applicazione del modello proposto si inserisce in un complesso e continuo "processo di valutazione" che deve caratterizzare ogni organizzazione e sistema incaricato di definire "politiche / strategie" e realizzare servizi e attività. Il modello infatti non esaurisce la sua portata nei dati di sintesi espressi dagli indicatori e dalle correlate schede ma, attraverso l'esposizione, e ancor prima la ricerca, dei dati e delle informazioni necessari al calcolo, favorisce la riflessione e invita al supplemento di indagine, anche grazie alla relativa facilità e rapidità degli strumenti: in tal senso diventa uno strumento gestionale.

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

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

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

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

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

In ogni caso l' applicazione all'annualità 2013 ha consentito:

- di acquisire utili informazioni sul livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle attività offerte dal Cesvot nell'anno 2013;
- 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 2013, 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 2013 bisogna tener conto di alcune considerazioni:

- la programmazione 2013 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 e registrati nel data base del Centro.

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

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

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

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

Il Cesvot 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.

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

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

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

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

Un primo sperimentale tentativo di sintesi, **nella logica gestionale**, delle informazioni fornite dall'analisi delle singole aree ha condotto alla costruzione di **5 profili**:

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

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

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

Sintesi delle informazioni fornite dal sistema

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

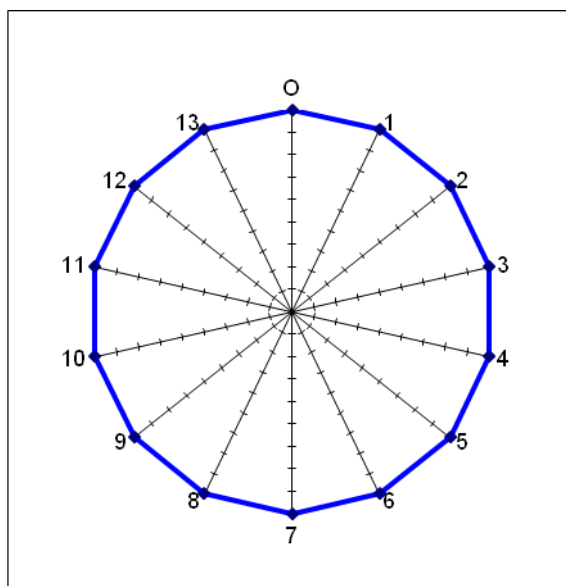
Profilo di legittimità

Gli indicatori di legittimità presentano la situazione per cui è possibile affermare che l'attività del Cesvot si è complessivamente sviluppata nel corso del 2013 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.

A differenza del 2012 anche il valore dell'area 2 (Gestione economica e finanziaria) torna al valore massimo poiché dal 2013 si è provveduto alla pubblicizzazione del bilancio di esercizio sul sito dell'ente (indicatore introdotto a partire dal 2011).



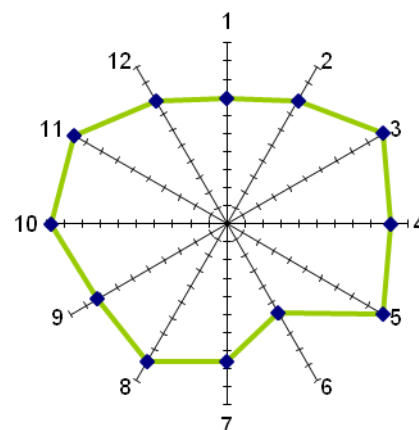
Aree	Valore ponderato	2013	2012	2011	2010	2009
0	Requisiti formali	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1	Rappresentanza del volontariato	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2	Gestione economica e finanziaria	100,00%	83,33%	83,33%	100,00%	100,00%
3	Caratteristiche organizzative e procedure	100,00%	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: 55 - 100

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

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

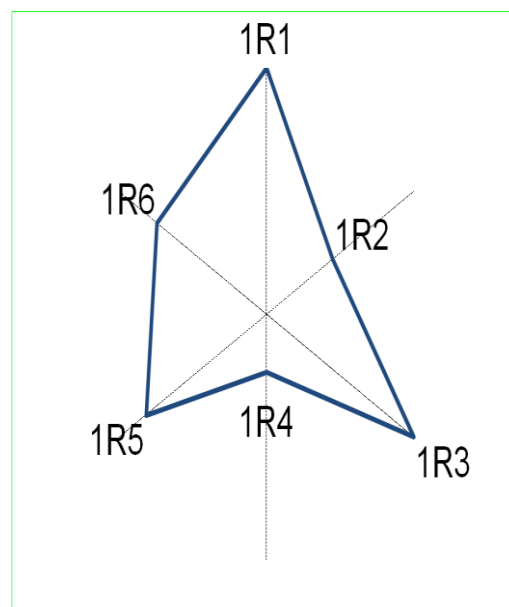


Valore ponderato	2013	2012	2011	2010	2009
Rappresentanza del volontariato	69,72%	64,54%	74,09%	30,96%	68,87%
Gestione economica e finanziaria	78,75%	79,62%	81,80%	83,50%	91,43%
Caratteristiche organizzative e procedure	100,00%	89,58%	89,58%	100,00%	95,26%
Individuazione dell'utenza	90,36%	94,49%	79,75%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

L'analisi viene di seguito sviluppata per singola area.

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

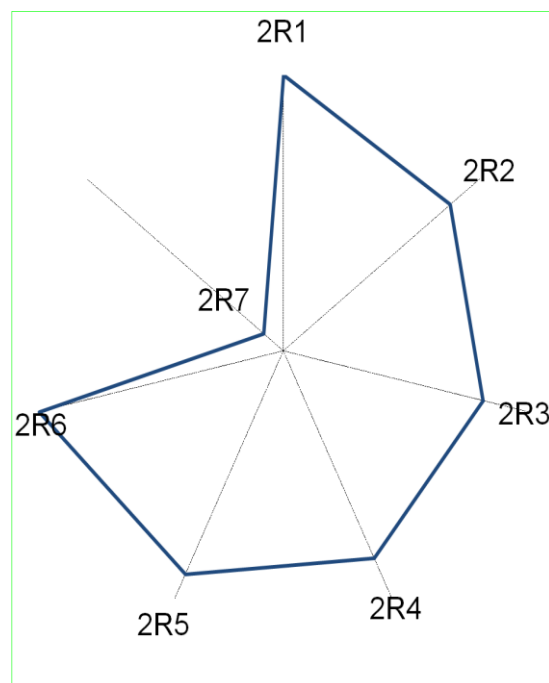
- la compagine sociale del Cesvot è costituita dal 100% delle associazioni che rappresentano al momento l'universo di riferimento delle associazioni a valenza regionale (che secondo lo statuto sono le uniche che possono essere socie). Nel 2013 due nuove associazioni sono diventate socie del Cesvot allargando ulteriormente la base sociale;
- queste associazioni aggregano il 45% delle associazioni di volontariato aderenti al Cesvot. La percentuale risulta in linea con gli anni precedenti anche se con una lieve flessione. All'aumento del numero delle associazioni che fanno parte della compagine sociale non corrisponde un uguale incremento delle associazioni rappresentate;
- il numero di assemblee e consultazioni è stato superiore rispetto agli anni precedenti. Soprattutto sono aumentati gli incontri degli organi regionali e si sono tenute, a differenza del 2012, Assemblee in ogni Delegazione;
- la percentuale di partecipazione alle attività istituzionali è inferiore rispetto agli anni precedenti. Tale percentuale è sempre piuttosto bassa alle Assemblee di Delegazione e il fatto che ne siano state tenute un numero maggiore rispetto al 2012 causa un indice complessivo inferiore.
- Al contrario l'attività di coinvolgimento della base associativa nelle Delegazioni aumenta rispetto all'anno precedente e torna sui livelli 2011 (che è stato un anno elettorale);
- la presenza di associazioni iscritte a registro nella base sociale aumenta leggermente.



	Rappresentanza del volontariato: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
1R1	Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
1R2	% OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti	4,66	4,57	4,50	4,50	100,00%
1R3	Numero di assemblee e consultazioni della base sociale	9,00	6,89	9,00	10,00	90,00%
1R4	Percentuale dei presenti medi sul totale degli aventi diritto	4,43	4,73	2,34	2,34	100,00%
1R5	Attività di Coinvolgimento base associativa Delegazioni	8,64	5,00	8,18	8,18	100,00%
1R6	Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro	7,24	7,24	7,42	7,42	100,00%

In generale si riscontra una situazione in cui:

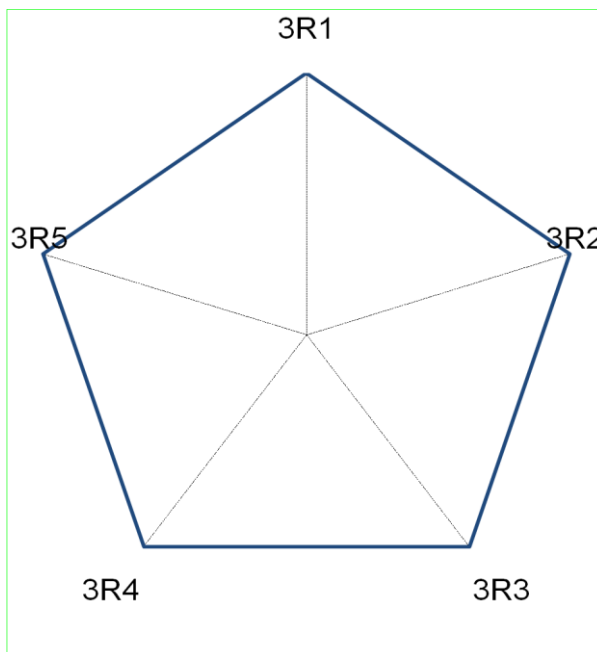
- l'impiego dei fondi a disposizione si mantiene sostanzialmente costante negli anni;
- aumenta leggermente la rigidità della struttura. Gli oneri di supporto generale incidono per una quota di circa l'15% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro (11% nel 2012);
- a quanto detto sopra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



	Gestione economica e finanziaria: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
2R1	Scostamento tra dati preventivi e consuntivi	7,49	7,50	7,50	10,00	75,00%
2R2	Indice di rigidità della struttura	7,14	7,11	6,81	8,51	80,00%
2R3	Incidenza dell'attività istituzionale	7,87	7,37	7,35	8,17	90,00%
2R4	Incidenza degli oneri di supporto generale	7,14	6,77	6,69	8,36	80,00%
2R5	Incidenza del costo del personale di struttura	6,62	6,36	6,31	9,01	70,00%
2R6	Incidenza investimenti in beni strumentali e allestimento sedi	5,98	5,99	5,99	9,98	60,00%
2R7	Indicatore di mobilitazione	0,70	0,70	0,70	1,00	70,00%

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

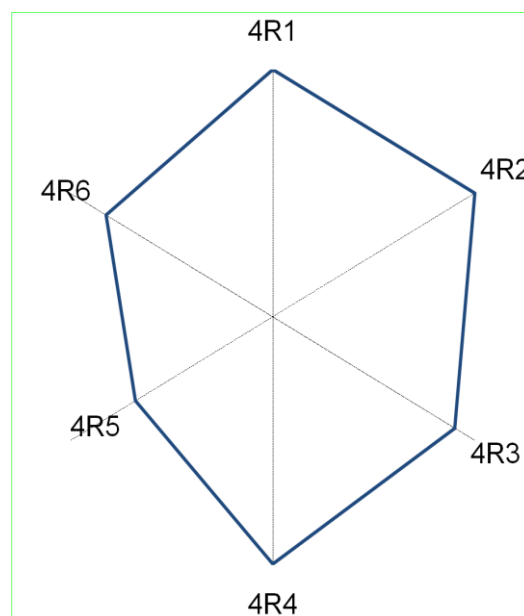
- il funzionamento organizzativo è descritto e monitorato attraverso procedure codificate e vagliate dal sistema di certificazione qualità;
- tutti i servizi del Cesvot hanno delle procedure codificate e approvate dall'organo competente, aggiornate periodicamente e portate a conoscenza del personale che le applica e degli utenti;
- tutti i servizi del Cesvot sono inseriti in un sistema di monitoraggio che permette di avere informazioni quasi in tempo reale sui risultati in termini numerici delle attività realizzate;
- il Cesvot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale;
- il dato riguardante la realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale migliora rispetto agli anni precedenti poiché nel 2013 la pubblicazione del Bilancio sociale ha rispettato il termine prescritto.



	Caratteristiche organizzative e procedure: Risultato	2011	2012	2013	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	10,00	10,00	100,00%

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

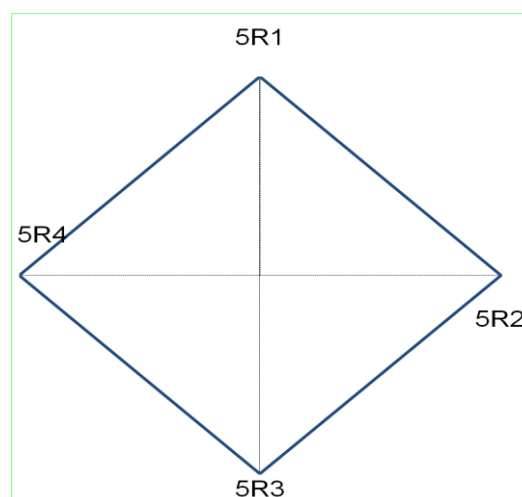
- il Centro di Servizio ha specifiche procedure per la creazione e l'aggiornamento di un archivio di utenti potenziali e per la verifica dei requisiti di accesso gratuito ai servizi;
- sono definiti strumenti e procedure per la verifica della soddisfazione di vari servizi;
- la rilevazione dei bisogni avviene tramite studi e ricerche specifiche;
- l'andamento dei nuovi aderenti è molto variabile negli anni. 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. Nel 2013 si è registrato un aumento delle nuove aderenti anche se inferiore rispetto al 2012;
- 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 leggermente migliorata mantenendosi comunque in linea con il 2013 ;
- l'indicatore 4R7 non raggiunge il valore massimo poiché la carta dei servizi non viene aggiornata annualmente.



	Individuazione dell'utenza: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
4R1	Presenza di un database di utenti potenziali	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R2	Presenza di procedure per la verifica dei requisiti di accesso gratuito	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R3	Presenza di procedure per la verifica della soddisfazione	9,00	9,00	9,00	9,00	100,00%
4R4	Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni e processo di programmazione	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R5	Evoluzione nuovi aderenti	2,01	10,00	6,11	6,79	90,00%
4R6	% utenti OdV sugli utenti potenziali OdV	5,02	8,20	8,24	8,24	100,00%
4R7	Presenza di una Carta Servizi completa e aggiornata	9,00	9,00	9,00	9,00	100,00%

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

- presenta procedure di selezione e valutazione dei fornitori;
- garantisce l'apertura delle sedi e degli sportelli secondo le modalità definite nel programma;
- sviluppa un'attività di aggiornamento e qualificazione del personale; questa attività nel 2013 è stata svolta in conformità a quanto previsto nel programma iniziale.

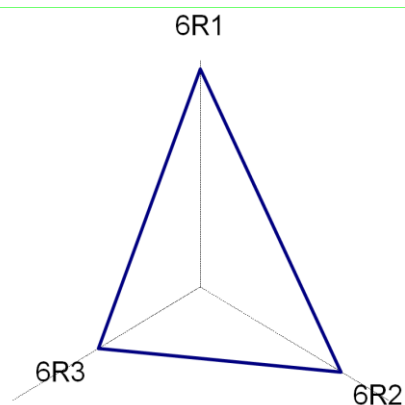


	Risorse strutturali: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
5R1	Procedure di selezione dei fornitori	100,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R2	Procedure di valutazione dei fornitori	100,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R3	Accessibilità delle sedi	100,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R4	Aggiornamento e qualificazione operatori	9,20	9,49	10,00	10,00	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:

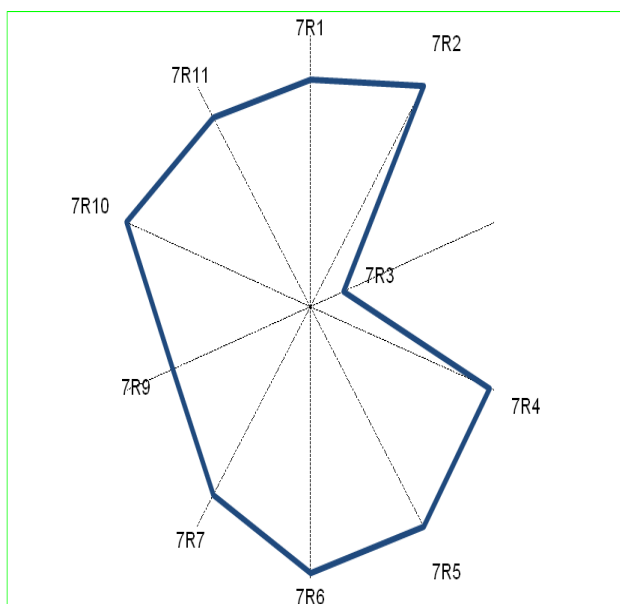
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa, in leggero miglioramento rispetto al 2012;
- anche se il costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato è diminuito costantemente nell'ultimo triennio, l'indicatore aumenta poiché riguarda la coerenza tra quanto preventivato e quanto realizzato.
- i dati relativi alle associazioni e agli istituti scolastici coinvolti nel percorso di promozione del volontariato tra i giovani hanno visto una contrazione degli interlocutori anche a seguito della riformulazione del progetto.



	Promozione del volontariato: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
6R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi		9,41	9,61	9,61	100,00%
6R2	Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale	7,19	6,90	7,48	7,48	100,00%
6R3	Promozione del volontariato tra i giovani	10,00	7,71	5,43	5,43	100,00%

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

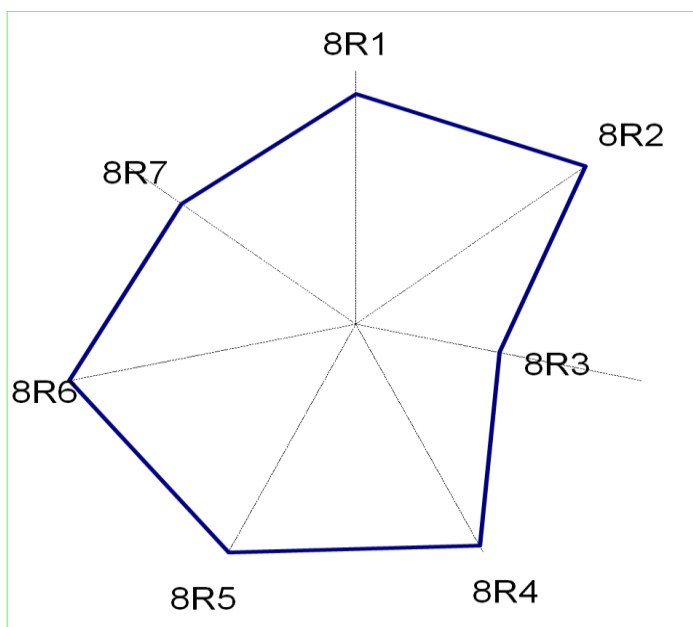
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa anche se in lieve diminuzione rispetto al 2012;
- tutte le richieste di consulenza pervenute sono state soddisfatte;
- le associazioni di volontariato aderenti al Cevot che hanno usufruito dei servizi di consulenza nel 2013 sono stati 589 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 inferiore rispetto al 2012, ma sempre più in linea con quanto preventivato;
- non è più presente l'indicatore 7R8 relativo al sostegno alla tenuta della contabilità poiché il servizio è stato interrotto a partire dal 2013;
- il numero delle azioni di supporto e le iniziative innovative mirate alla qualificazione dei volontari è diminuito rispetto agli anni precedenti poiché nel 2013 non è stato attivato il bando Percorsi delle Idee;
- si mantiene costante la presenza del numero verde contattabile gratuitamente dagli utenti;
- l'andamento del servizio del Fondo di garanzia subisce una lieve flessione.



	Consulenza e assistenza: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
7R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	8,41	8,33	8,33	100,00%
7R2	Evasione delle richieste pervenute	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R3	Utenti su totale utenti potenziali	1,59	1,77	1,79	1,79	100,00%
7R4	Utenti soddisfatti su totale aventi diritto	6,21	6,80	6,81	9,73	70,00%
7R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R6	Numero di consulenze fornite	8,32	8,81	9,79	9,79	100,00%
7R7	Costo medio per consulenza	7,97	8,65	8,57	8,57	100,00%
7R9	Promozione delle Capacità delle ODV	10,00	10,00	7,50	7,50	100,00%
7R10	Presenza del Numero verde	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R11	Fondo di garanzia	9,00	9,70	8,56	8,56	100,00%

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

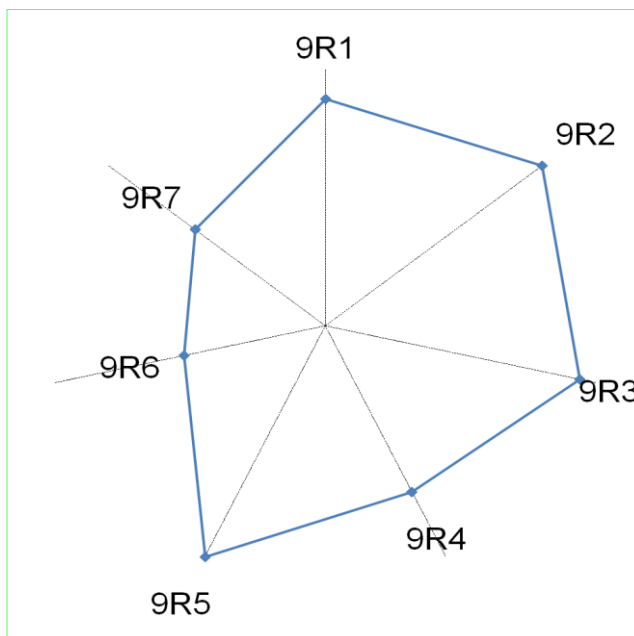
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa in linea con l'anno precedente;
- i corsi di formazione organizzati nel 2013 sono stati 113, dato superiore a quanto previsto nel programma. Si mantengono quindi gli standard degli altri anni;
- è stato finanziato il 50% dei progetti presentati sul bando per la Formazione, dato leggermente inferiore rispetto al 2012 (52%);
- la soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione si mantiene a livelli sempre molto alti;
- esistono e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- hanno partecipato ai corsi più corsisti rispetto a quanto previsto;
- il costo medio per partecipante alle attività di formazione è sceso rispetto agli anni precedenti.



	Formazione: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
8R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	9,08	9,08	9,08	100,00%
8R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R3	Progetti finanziati su totale richieste	7,59	5,20	5,02	5,02	100,00%
8R4	Allievi soddisfatti su totale utenti	9,75	9,88	9,72	9,72	100,00%
8R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R6	Partecipanti alle iniziative formative	8,98	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R7	Costo medio corsi di formazione diretta CSV	9,72	8,53	7,61	7,61	100,00%

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

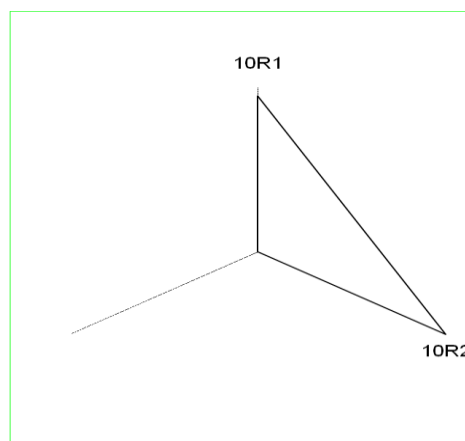
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- si mantiene la totale soddisfazione delle richieste pervenute dalle associazioni;
- migliora la capacità di raggiungere gli utenti potenziali tornando sui valori del 2013;
- il livello di soddisfazione degli utenti che hanno risposto ai questionari inviati con le pubblicazioni e disponibili sul sito subisce una leggera flessione, ma si tratta di numeri non significativi per la scarsità delle risposte ottenute;
- esistono e sono mantenute aggiornate procedure per il monitoraggio degli standard di servizio;
- le visite quotidiane al sito internet hanno registrato un miglioramento rispetto al 2012. Da ricordare che nel 2011 sono cambiate le modalità di monitoraggio;
- 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	2011	2012	2013	Max	Valore	Peso
9R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	8,12	8,84	10,00	8,84	100,00%
9R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R3	Utenti serviti su utenti potenziali	9,45	7,45	9,40	10,00	9,40	100,00%
9R4	Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario	6,17	6,13	5,03	10,00	7,19	70,00%
9R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R6	Sito internet	10,00	4,46	5,23	10,00	5,23	100,00%
9R7	Realizzazione di una Newsletter	5,00	6,00	6,00	10,00	6,00	100,00%

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

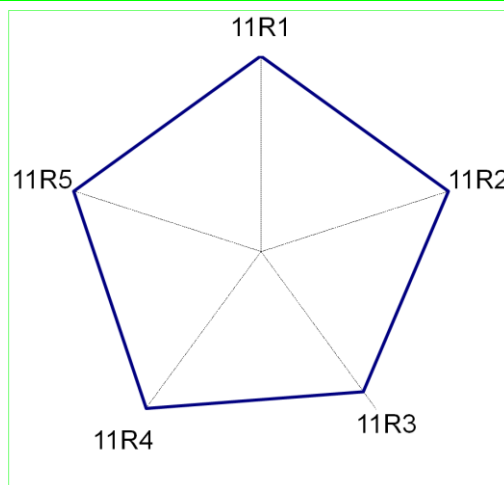
- si ha un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di spesa;
- sono state effettivamente avviate e realizzate tutte le attività di ricerca previste.



	Ricerca e documentazione: Risultato	2011	2012	2013	Valore	Peso
10R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	9,60	9,45	9,45	100,00%
10R2	Realizzazione delle attività	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

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

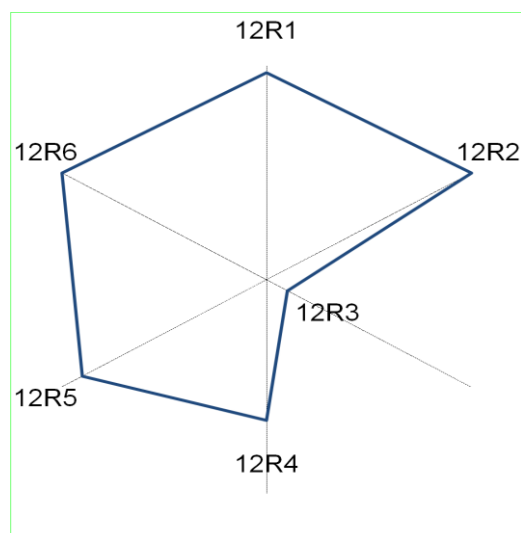
- esistono procedure formali di coordinamento della attività delle Delegazioni attraverso incontri periodici dei segretari;
- il numero di incontri di coordinamento realizzati è stato quanto previsto nel programma, migliorando il dato del 2012;
- il dato sulla partecipazione agli incontri di coordinamento si mantiene sostanzialmente stabile;
- si registra un leggero miglioramento dell'omogeneità della copertura territoriale che comunque risulta essere molto alta;
- l'organizzazione di eventi avviene in maniera omogenea su tutto il territorio regionale.



	Coordinamento tra Delegazioni: Risultato	2011	2012	2013	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	5,63	9,00	10,00	90,00%
11R3	Partecipanti agli incontri di coordinamento	7,70	7,41	7,97	8,85	90,00%
11R4	Omogeneità della copertura territoriale	8,24	9,86	9,89	9,89	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, dato notevolmente migliorato rispetto al 2012;
- il Centro di Servizio mantiene costanti le azioni in rete con soggetti istituzionali che sono andate progressivamente aumentando negli anni;
- anche nel 2013 continuano a non essere state attivate collaborazioni con Fondazioni bancarie;
- le collaborazioni con altri enti del Terzo settore sono quasi dimezzate rispetto al 2013;
- i protocolli stipulati con altri soggetti si mantengono pressoché costanti;
- il numero delle reti attivate è in costante aumento.



	Animazione territoriale: Risultato	2011	2012	2013	<i>Valore</i>	<i>Peso</i>
12R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi		6,33	9,69	9,69	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	9,00	9,00	5,90	6,56	90,00%
12R5	Azione in rete con altri soggetti	9,00	9,00	8,10	9,00	90,00%
12R6	Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%

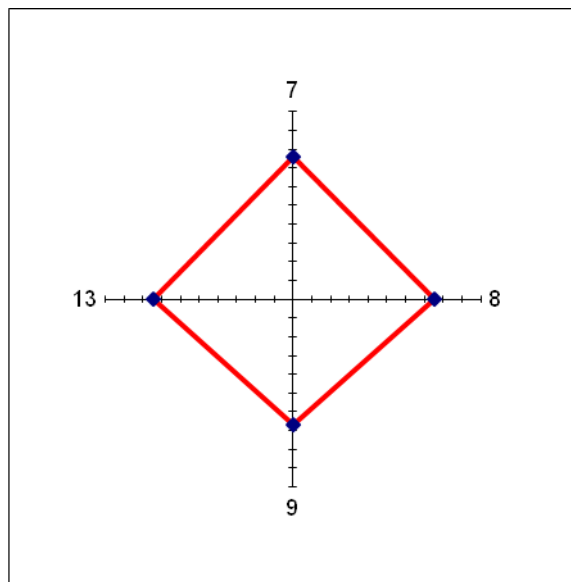
Profilo di impatto

La valutazione d'impatto rappresenta un terreno ancora sperimentale 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 a partire dal 2010.

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

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

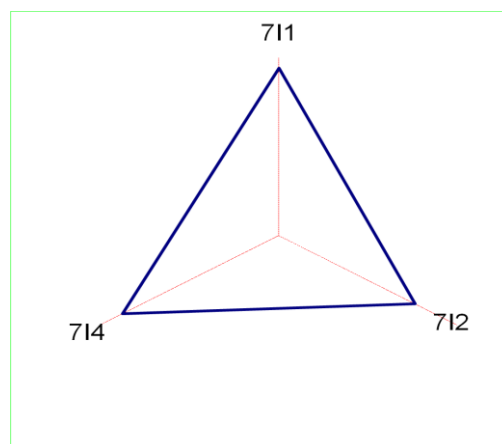
Sono state prese in considerazione solo le aree dei servizi più significativi e dove era possibile disporre di dati relativi all'impatto. Nel caso della progettazione sociale si fa riferimento ad un'indagine ad hoc che è stata realizzata per la prima volta nel 2010 e successivamente ripetuta nel 2013.



Aree	Valore ponderato	2013	2012	2011	2010	2009
7	Consulenza e assistenza	76,03%	87,98%	90,53%	85,15%	
8	Formazione	75,00%	75,00%	75,00%	80,00%	
9	Informazione e comunicazione	67,00%	67,00%	67,00%	100,00%	
13	Progettazione sociale	74,60%			84,80%	

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

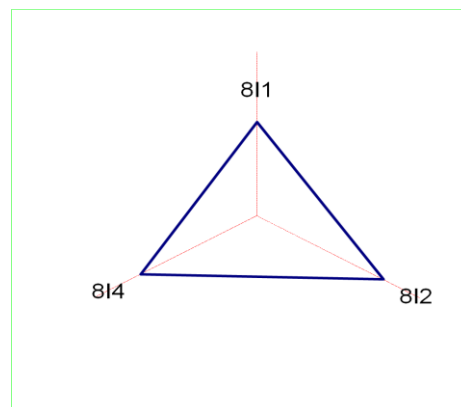
- la soddisfazione per il servizio del Numero verde registra un leggero aumento;
- anche l'utilità per la risoluzione del problema, anche se in lieve calo, si mantiene su livelli positivi;
- viene valutata positivamente anche l'utilità dei servizi di consulenza alla gestione della documentazione;
- si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



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

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

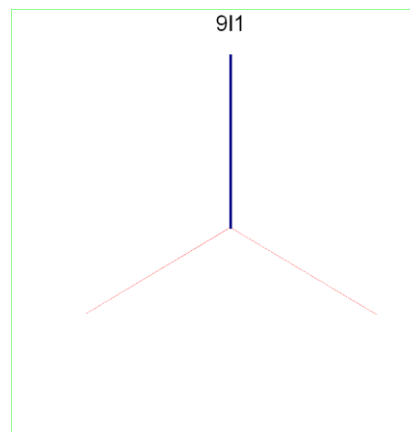
- il 57% di coloro che hanno partecipato al corso progettisti ha presentato nuovi progetti, dato in leggero calo rispetto agli anni precedenti;
- relativamente alla ricaduta della partecipazione al corso l'indicatore assume un valore in linea con l'anno precedente;
- l'indice 813 è stato eliminato;
- L'indice relativo alla tenuta delle reti si mantiene in linea con gli anni precedenti.



	Formazione: Impatto	2011	2012	2013	Valore	Peso
811	Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti	6,15	6,19	5,71	5,71	100,00%
812	Ricaduta organizzativa	7,14	7,35	7,75	7,75	100,00%
814	Tenuta delle reti	6,71	7,97	7,13	7,13	100,00%

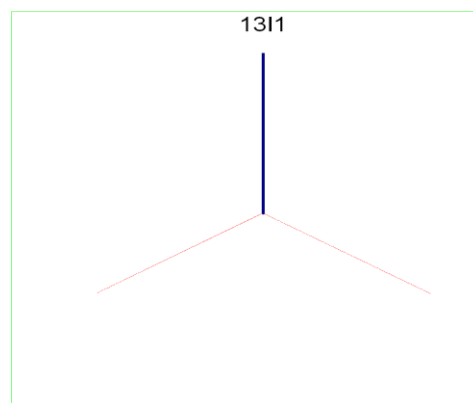
Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- Le pubblicazioni hanno valori di richiesta superiore rispetto al primo invio in media pari al 21%, valore che risulta inferiore rispetto al parametro di riferimento fissato nel 2010 (40%).



	Informazione e comunicazione: Impatto	2011	2012	2013	Valore	Peso
911	I Quaderni del Cesvot	6,70	10,00	5,30	5,30	100,00%

Nel 2013 è stato realizzato un percorso di valutazione di impatto progetti finanziati sul bando Percorsi di Innovazione 2007 e 2008. L'indice di sintesi dell'impatto risulta in linea con i valori 2011.



81
del

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

Riflessioni e proposte per la gestione

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

Legittimità e trasparenza

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

Gli indicatori che possono essere utilizzati a tale scopo sono:

- Tutti gli Indicatori di legittimità "L".

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

Dal punto di vista della presenza di associazioni di volontariato nella compagine sociale si segnala il mantenimento di quanto previsto Dm e dal bando istitutivo, 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 (pubblicazione sul sito del Cescvot del bilancio di esercizio) che nel 2012 non aveva un valore corrispondente al massimo previsto è stato sanato riportando tutti i parametri in linea con quanto previsto.

- Gli indicatori 4.R.1 e 4.R.2 dai quali si ricava che per l'individuazione dei soggetti legittimati a usufruire dei servizi e delle attività prestate gratuitamente. Il Cescvot utilizza un data base costantemente aggiornato in tutte le sue parti (anagrafica, erogazione servizi, monitoraggio) anche grazie ad un protocollo di intesa con gli enti preposti alla tenuta del Registro regionale del volontariato. Inoltre, viene ulteriormente aggiornato in seguito alle verifiche periodiche della Commissione Verifica Utenti che ha il compito di controllare, per le associazioni non iscritte a Registro, l'esistenza e la permanenza dei requisiti richiesti dalla L. 266/91.

Questo continuo monitoraggio permette di evitare che i servizi siano erogati a non aventi diritto; inoltre, anche nel 2013, 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 2013 si registra un mantenimento degli strumenti posti in essere gli anni precedenti.

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

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

Partecipazione e governance

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

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

- Gli indicatori 1.R.1, 1.R.2 e 1.R.6 dai quali si evince che nel 2013 due nuove associazioni di volontariato sono diventate socie del Cesvot. diventano quindi 31 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 45% del totale mantenendosi sui livelli degli anni precedenti.

- 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 più bassa rispetto al 2012 anche se si registra l'organizzazione Assemblee da parte di tutte le Delegazioni. Il dato è in parte compensato dalle riunioni del Consiglio direttivo rispetto alle quali quattro Delegazioni hanno registrato meno di 5 incontri (mentre nel 2012 solo una Delegazione era 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, in aumento rispetto al 2012, si mantiene alta.

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

Integrazione e sinergia territoriale

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

Gli indicatori che possono essere utilizzati a tale scopo sono:

- Gli indicatori che vanno dal 12.R.2 al 12.R.5, i quali ci informano circa le “azioni in rete” attuate, tramite la stipula di appositi protocolli, con interlocutori istituzionali, fondazioni bancarie, Terzo settore e altri soggetti.

Si conferma un alto livello di collaborazione con interlocutori istituzionali e con altri soggetti del territorio, mentre diminuiscono i rapporti con il Terzo settore e 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 registra una buona omogeneità di comportamento delle Delegazioni nel rapporto con le associazioni che operano a livello locale.

- L'indicatore 12.R.6 è stato introdotto nel 2011 in base a quanto previsto dal Sistema premiale nazionale. Nei tre anni presi in considerazione si evidenzia un miglioramento in quanto portato avanti dal Centro con un incremento costante del numero di reti attivate o mantenute.

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

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.

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

- indicatori 4.R.5 e 4.R.6 dai quali si ricava che la % degli utenti complessivi dei servizi nel 2013 è stata pari al 82%% degli utenti potenziali in linea con gli anni precedenti. Le associazioni aderenti al Cescvot sono cresciute ma non sui livelli del 2012 (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.

Dalla lettura trasversale degli indicatori sopra riportati si ricava quindi che anche nel 2013 sono state sostanzialmente rispettate le previsioni e gli obiettivi fissati nel programma.

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

Va anche tenuto presente che i valori sono fortemente influenzati dalla riduzione delle somme disponibili per la programmazione per effetto del nuovo accordo nazionale.

Efficienza ed uso ottimale delle risorse

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

In tal senso sono utilizzabili:

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

Il bilancio del 2013 è sostanzialmente in linea con il 2012. Maggiori cambiamenti saranno evidenziati per il 2014 anno in cui l'assegnazione di risorse al Csv si sono ridotte notevolmente. Già a partire dal 2013 sono stati effettuati numerosi interventi di razionalizzazione delle spese di gestione, ma la diminuzione dei fondi ha inciso anche sui servizi resi, molti dei quali sono stati ridimensionati o eliminati.

Principali contenuti informativi

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

0) Area dei requisiti formali

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

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

0.L.1

Presenza di soci conforme allo statuto

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

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

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

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

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

0.L.2

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

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

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

Valore ammesso : 0 – 1

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

IND: 1

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

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

0.L.3

Assenza di rilievi sulla regolarità della gestione

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

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

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

0.L.4

Regolare funzionamento degli organi sociali

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

Fonti: Copia relazioni organo di controllo, relazioni periodiche dei membri di nomina Comitato di Gestione negli organi amministrativi e di controllo, 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 Cescvot, in cui si forniscono alcune indicazioni sulle attività e gli obiettivi da perseguire.

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

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

1) Area della rappresentanza del volontariato

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

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

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

Legittimità

1.L.1.

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

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

Fonti: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

A seguito di una modifica intervenuta nel corso del 2013, tutte le 31 associazioni socie del Cescvot sono organizzazioni di volontariato.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

1.L.2.

Eventi di consultazione del volontariato conformi al Regolamento

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

Fonti: Documentazione prodotta dal Csv.

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

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

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

Risultato

1.R.1

Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie

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

Fonti: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 10

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

Commento: il Cescvot è costituito da 31 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 2013, sono diventate socie del Cescvot 2 nuove associazioni (Voltonet e Anffas) 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: 4,50

Associazioni componenti gli organi di governo 1.502
Associazioni aderenti 3.335

Commento:

Le 31 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 31 associazioni socie.

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

L'indice risulta in linea, ancorché appena inferiore, rispetto al 2012 (4,57). Confrontando i dati del 2012 si nota infatti che le associazioni componenti gli organi di governo sono leggermente diminuite (nel 2012 erano 1506), mentre sono aumentate le associazioni aderenti al Cesvot (che nel 2012 erano 3299).

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	10
ADMO	Admo – Ass. Donatori Midollo Osseo Regionale Toscana	2009	Sanitario	7
AICS	Aics Solidarietà – Ass. Italiana Cultura e Sport Regionale Toscana	2003	Sociale	8
AIDO	Aido – Ass. Italiana Donatori Organi Regionale Toscana	1997	Sanitario	65
ANFFAS	ANFFAS Onlus Toscana - Ass. regionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali	2013	Socio - sanitario	0
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	24
ARCI	Arci Solidarietà – Ass. Ricreativa e Culturale Italiana Regionale Toscana	1997	Sociale	34
Banco alimentare	Ass. Banco Alimentare della Toscana	2009	Sociale	2
Famiglia e famiglia	Ass. Famiglia & Famiglia	2009	Sociale	1
AUSER	Auser Volontariato – Ass. per l'Autogestione dei Servizi e la solidarietà Regionale Toscana	1997	Sociale	163
AVIS	Avis – Ass. Volontari Italiani del Sangue Regionale Toscana	1997	Sanitario	177
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	8
CIF	Cif - Centro Italiano Femminile Regione Toscana	1998	Sociale	16
MFD	Cittadinanzattiva Toscana Onlus - ex Movimento Federativo Democratico	2002	Tutela e promozione dei diritti	2
CNV	Cnv - Centro Nazionale per il Volontariato	1997	Culturale	71
GAI	Comitato Regionale Toscano Gruppi Archeologici d'Italia	2002	Culturale	4
MISERICORDIE	Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia	1997	Sanitario	277
FRATRES	Consociazione Nazionale Donatori di Sangue Fratres	1997	Sociale	292
AUTO AIUTO	Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto	1997	Socio - sanitario	10

Coord. Toscano per la Salute Mentale	Coordinamento Toscano delle Associazioni per la Salute Mentale	2011	Socio - sanitario	17
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 Ricetrasmisioni 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	21
VAB	Vab - Vigilanza Antincendi Boschivi Regione Toscana	2009	Protezione civile	2
VOL.TO.NET	Vol.To.Net rete volontariato Toscana	2013	Culturale	7
N. associazioni socie	31	Totale associazioni che partecipano al governo del Cesvot	1.502	1.471

1.R.3

Numero di assemblee e consultazioni della base sociale

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 10,00

Numero assemblee e consultazioni	194
Media triennio 2010-2012	189

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 2013 a livello regionale sono stati indetti due incontri degli Stati Generali (che invece nel 2012 si erano tenuti soltanto una volta), sono aumentate le riunioni dell'Ufficio di presidenza (15 nel 2012) e i Consigli direttivi (9 nel 2012). Nel 2013, a differenza del 2012 sono state tenute ben 15 Assemblee di Delegazione (1 sola nel 12), mentre sono diminuiti gli incontri dei Consigli direttivi (69 nel 2012). Anche gli incontri delle commissioni delegazionali sono aumentati (da 15 a 44). Si ricorda che a fine 2013 sono stati cambiati gli organi istituzionali regionali. Per il dettaglio degli incontri si veda la successiva tabella.

1.R.4

Percentuale ponderata dei presenti medi sul totale aventi diritto

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 2,34

Somma presenti alle assemblee e consultazioni	1585
Somma aventi diritto di ciascun incontro	6766

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 Cevot.

Il valore dell'indicatore è diminuito rispetto all'anno precedente (4,73), dato che deriva da un numero maggiore di Assemblee nelle quali gli aventi diritto sono molti, mentre la partecipazione di solito è abbastanza 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	15	301	4274	3349	20	7%
Direttivo di Delegazione	54	583	1074	215	11	54%
Uffici di Presidenza di Delegazione	32	83	98	31	3	85%
Commissioni Progetti Delegazionali (Cpd)	44	232	337	76	5	69%
Altra commissione	0	0	0	0	0	0
Commissione Idd	3	17	21	7	6	81%
Assemblea Regionale	4	83	132	42	21	63%
Direttivo Regionale	11	101	156	14	9	65%
Uffici di Presidenza Regionale	23	97	128	5	4	76%
Commissioni Percorsi di Innovazione	0	0	0	0	0	0
Commissioni Progetti Regionali (Cpr)	0	0	0	0	0	0
Commissioni Revisione Utenti	0	0	0	0	0	0

Commissioni Sviluppo e promozione	0	0	0	0	0	0
Commissioni tutoring	0	0	0	0	0	0
Commissioni personale	0	0	0	0	0	0
Collegio Sindaci Revisori	5	11	15	3	2	73%
Collegio dei Garanti	1	3	3	3	3	100%
Stati Generali	2	74	528	259	37	14%
Comitato Scientifico	0	0	0	0	0	0
2013	194	1585	6766	4004		
2012	151					
2011	221					
Media 2011-2013	189					

1.R.5

Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

IND: 8,18

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

Commento: L'indicatore, prende in esame l'attività istituzionale delle Delegazioni, ponendo come soglia minima l'organizzazione di almeno un'Assemblea e almeno 5 incontri del Consiglio direttivo per sede. Il valore registrato per il 2013 è superiore rispetto al 2012 (5,00). Si registra infatti che a differenza del 2012, nel 2013 tutte le Delegazioni hanno organizzato una consultazione della base sociale. Questo dato è in parte compensato dalle riunioni del Consiglio direttivo rispetto alle quali 4 Delegazioni sono sotto la soglia di 5 incontri.

1.R.5 Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni				
	N. Assemblee	Indicatore Assemblee	N. Direttivi	Indicatore Direttivi
Arezzo	1	1	2	0
Empoli	2	1	6	1
Firenze	1	1	5	1
Grosseto	2	1	6	1
Livorno	3	1	5	1
Lucca	1	1	5	1
Massa Carrara	1	1	4	0
Pisa	1	1	6	1
Pistoia	1	1	4	0
Prato	1	1	8	1
Siena	1	1	3	0
Totale	15	11	54	7

1.R.6

Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

IND: 7,42

Associazioni socie iscritte a registro	23
Associazioni socie	31

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 aumenta lievemente poiché a fronte delle due nuove associazioni entrate a far parte della base sociale, c'è anche un aumento delle iscritte a Registro.

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 Cevot in data 03.03.2014.

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 Cevot. 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: 1

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 consuntivo è stato pubblicato sul sito del Cescvot nel marzo 2014 per cui sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore. Il valore attribuito è **1**.

Risultato

2.R.1

Scostamento tra dati preventivi e consuntivi

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

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10,00

Consuntivo	€	5.557.864,02
Preventivo	€	5.557.864,02

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: 8,51

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	836.775,27
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	5.602.479,92

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 2013 - riga 7 / la somma delle righe 1.b.1, 2, 5.a, 6).

L'indicatore evidenzia la quota di attribuzione sulla programmazione annuale della struttura che non è impiegata nelle spese di supporto generale (al netto degli ammortamenti). Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli oneri di supporto generale incidono per circa l'15% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro (percentuale più alta rispetto al 2012 in cui era pari all'11%). L'indicatore è pari a 8,51, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (8,89).

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: 8,17

Totale oneri di missione (al netto degli ammortamenti)	€	4.179.315,19
Totale oneri (al netto degli ammortamenti)	€	5.116.067,00

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 2013, "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 si mantengono sulla stessa percentuale dell'anno precedente pari all'82% dei costi sostenuti dal Centro.

L'indicatore fornisce un risultato pari a **8,17**.

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: 8,36

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti)	€	836.775,27
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	5.116.067,00

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 2013, 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 l'incidenza degli oneri di supporto generale rimane invariata rispetto all'anno precedente ed incide per circa il 16% rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a **8,36**, leggermente in calo rispetto al 2012 (8,46) .

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: 9,01

Oneri personale	€	507.077,66
Totali oneri (al netto degli ammortamenti)	€	5.116.067,00

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 2013, "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 circa il 10% (9,91%) rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a **9,01** e rappresenta la quota di oneri non correlati alle risorse umane; il dato è leggermente inferiore rispetto all'anno precedente (9,09).

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	€	9.016,63
Attribuzione su programmazione annuale per servizi	€	5.602.479,92

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 2013, 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 0,16% 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: (Proventi acquisiti da fonti diverse dal fondo speciale destinati all'attività di Csv/valore previsto dal programma) x 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 2013 - riga 6).

Nel prospetto di sintesi della rendicontazione relativa al 2013 il totale della suddetta riga è pari a zero, non perché non siano stati acquisiti nell'anno proventi da fonti diverse dal Fondo speciale, ma perché queste non sono state destinate ad attività tipica del Csv.

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

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

PROVENTI		preventivo 2013	consuntivo 2013
1) Attribuzione su programmazione annuale	+	€ 5.557.864,02	€ 5.557.864,02
1.a.1) <i>incassati</i>		€ -	€ 3.981.870,15
1.a.2) <i>da incassare</i>		€ -	€ 1.575.993,87
1.b.1) <i>per servizi</i>		€ 4.193.823,93	€ 4.123.823,93
1.b.2) <i>per progettazione sociale (ex accordo 23.06.2010)</i>		€ 1.434.040,09	€ 1.434.040,09
1.b.3) <i>per progettazione sociale (ex progetto Sud)</i>		€ -	€ -
2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequazione	+	€ -	€ -
3) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	€ 70.000,00	€ 70.000,00
4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	+	€ -	€ 362.461,00
5) RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti	+	€ 1.207.135,98	€ 1.478.655,99
5.a) <i>Per servizi</i>		€ -	€ 1.478.655,99
5.b) <i>Per progettazione sociale</i>		€ -	€ -
6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV	+	€ -	€ -
TOTALE PROVENTI		€ 6.835.000,00	€ 7.468.981,01
ONERI			
ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI			
7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)	+	€ 855.650,00	€ 836.775,27
7.a) <i>Oneri per adesione a coordinamento/i regionale e nazionale</i>		€ 55.000,00	€ 41.238,24
8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	+	€ 20.959,91	€ 20.959,91
9) Acquisti beni in C/Capitale	+	€ 5.000,00	€ 4.593,30
TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATR. E STRAORD.		€ 881.609,91	€ 862.328,48
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		€ 484.600,00	€ 507.077,66
MISSIONE			
10) Promozione del volontariato	+	€ 426.680,25	€ 410.018,03
11) Consulenza e assistenza	+	€ 332.030,18	€ 276.670,73
12) Formazione	+	€ 992.050,62	€ 900.387,22
13) Informazione e comunicazione	+	€ 584.895,01	€ 517.284,14
14) Ricerca e documentazione	+	€ 466.485,57	€ 440.834,19
15) Progettazione sociale	+	€ 1.600.812,77	€ 159.344,34
15.a) <i>Servizi</i>		€ 166.772,68	€ 159.344,34
15.b) <i>Bandi</i>		€ 1.434.040,09	€ -
16) Animazione territoriale	+	€ 614.939,48	€ 595.628,87
17) Supporto logistico	+	€ 40.496,21	€ 17.162,70
18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	+	€ 820.000,00	€ 861.984,97
19) Acquisti beni in C/Capitale	+	€ 5.000,00	€ 4.423,33
TOTALE MISSIONE		€ 5.883.390,09	€ 4.183.738,52
<i>di cui Oneri per il Personale</i>		€ 1.288.400,00	€ 1.368.750,33
20) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	€ 70.000,00	€ 70.000,00
TOTALE ONERI (al netto degli ammortamenti)		€ 6.835.000,00	€ 5.116.067,00
21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni	+	€ -	€ 1.842.206,70
22) RESIDUI - Risorse non vincolate	+	€ -	€ 510.707,31
di cui derivanti da economie		€ -	€ 510.707,31
di cui quota dell'anno destinata a fondo rischi		€ -	€ -
di cui Debiti V/fondo speciale per il volontariato		€ -	€ -
TOTALE A PAREGGIO		€ 6.835.000,00	€ 7.468.981,01
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE			
Saldo del Fondo rischi al 31/12:		€ 9.455.617,11	€ 9.455.617,11
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 2013 si rileva l'attestazione da parte del Comitato di Gestione che finalità ed obiettivi sono coerenti con la normativa. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

3.L.2

Finalità ed obiettivi della programmazione conformi allo Statuto, alle linee guida del Coge e all'analisi dei bisogni

L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto allo Statuto, alle linee guida del Coge e alle rilevazione dei bisogni.

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 Cesvot 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. L'organigramma nominale è stato modificato in data 19.08.13.

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

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

3.R.3

Presenza di un sistema di monitoraggio dei risultati

L'indicatore intende fornire informazioni circa la formalizzazione delle procedure di monitoraggio del Csv.

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

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

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

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

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

3.R.4

Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

Commento: il Cevot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale. In particolare per quanto riguarda le attività di formazione viene realizzato annualmente un percorso partecipato di verifica dei risultati raggiunti e di redazione del nuovo bando (Az. "Bando per i progetti di formazione per il 2014: redazione partecipata, promozione ed assistenza progettuale." PS 2013 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 14 novembre 2013 (Az. "Il Bilancio sociale per le associazioni di volontariato" PS 2013 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: 10

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 Cevot per l'annualità 2013, ha rispettato tutti i requisiti di contenuto ed è stato pubblicato in versione cartacea nel mese di giugno mentre la versione online è stata disponibile a partire da luglio. Il valore è quindi migliorato rispetto all'anno precedente (5) in cui non era stato possibile rispettare i tempi di pubblicazione.

3.R.5 Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale			
	Publicazione del documento sul sito del Centro entro la fine di settembre		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 31/12/13 sono presenti 5099 associazioni, 6939 enti e 15955 persone. Delle 5099 associazioni 3335 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 Cevot, 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 Cevot 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 Cevot. 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".

Il monitoraggio dei fabbisogni formativi messo a sistema nel 2012 è stato mantenuto anche per il 2013 (Azione "Sistema di monitoraggio dei fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato" Piano settori 2013 Settore Formazione e progettazione).

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

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

4.R.5

Evoluzione nuovi aderenti

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

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

Valore ammesso: 1 – 10.

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

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

IND: 6,79

Nuovi aderenti 2013	36
Media dei nuovi aderenti 2011 - 2013	53

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 2013 ci sia stato un aumento complessivo di 36 associazioni tra gli utenti del Cesvot. Dalla tabella che segue si nota come il numero delle nuove aderenti nel tempo è estremamente variabile. L'indice assume un valore più basso dell'anno precedente in cui il numero delle nuove adesioni era notevolmente superiore alla media dei tre anni.

4.R.5 - Evoluzione Nuovi Aderenti	
Anno	Nuovi aderenti
2011	19
2012	104
2013	36
Media 2011-2013	53

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: 8,24

Utenti complessivi dei servizi	2720
Utenti potenziali	3299

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 2013 e registrati nel database. In questo dato non sono comprese le associazioni che si rivolgono al Cesvot con semplici richieste di informazione. Per quanto riguarda gli "utenti potenziali" sono prese in considerazione le associazioni aderenti al Cesvot al 31/12/13 meno le associazioni che risultano aver cessato l'attività. Si tratta infatti di associazioni che non rientrano tra gli utenti potenziali in quanto è stato verificato che in pratica non esistono più (anche se non formalmente sciolte e quindi mantenute nel data base Cesvot).

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

4.R.6 - 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%
2013	2720	3.335	36	3299	82,45%

4.R.7

Presenza di una Carta Servizi completa e aggiornata

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

Fonte: carta dei servizi, sito Internet.

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

IND: 9

Commento: l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 18). L'indicatore fa riferimento all'area relativa alla "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv". L'indicatore assegna un punteggio per la presenza di una Carta dei servizi che sia completa, aggiornata e resa disponibile all'utenza. La carta dei servizi del Cesvot rispetta i requisiti richiesti, ma l'aggiornamento è previsto in maniera biennale e quindi non è possibile attribuire il punteggio massimo. L'aggiornamento della Carta dei servizi previsto per il 2013 è stato rimandato agli inizi del 2014 viste alcune modifiche avvenute all'interno del Centro (cambio degli organi istituzionali a fine 2013).

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

Risultato

5.R.1

Procedure di selezione dei fornitori

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

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

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

5.R.2

Procedure di valutazione dei fornitori

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

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

5.R.3

Accessibilità delle sedi

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

Fonti: sito internet www.cesvot.it

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

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

IND: 10

Ore apertura al pubblico	176
Ore previste nel programma	176

Commento: L'orario di apertura al pubblico delle sedi locali (Delegazioni) rimane invariato rispetto agli anni precedenti mantenendo il valore di 176 ore di apertura al pubblico a settimana (16 ore per ciascuna Delegazione). Da notare che nell'indicatore non viene considerata la sede regionale del Cescvot che è aperta 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
Martedì	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: 10

Ore realizzate	1740
Ore previste	1716

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 Cescvot nella quale è previsto un sistema di analisi dei bisogni formativi e di valutazione della

ricaduta dell'attività formativa. La procedura è stata aggiornata all'inizio del 2013. Inoltre dal 2011 i corsi di formazione per il personale sono gestiti tramite l'area intranet.

Il valore dell'indicatore **(10)** è in aumento rispetto all'anno precedente (9,49); le ore di formazione realizzate nel 2013 sono state superiori all'anno precedente (1707).

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 2013, Piano settori di attività 2013 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 2013, Piano settori di attività 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cescvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né da parte del Comitato di Gestione.

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

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 2013, Piano settori di attività 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

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

IND: 1

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

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

Risultato

6.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2013, Piano settori di attività 2013.

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: 9,61

Consuntivo	€	410.018,03
Preventivo	€	426.680,25

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2013 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 Cesvot dal 2012, previsto dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale.

Il valore è leggermente superiore al 2012 (9,41) ed è comunque alto, confermando una buona capacità di programmazione.

6.R.2

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

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

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>, Piano settori di attività 2013

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

IND: 7,48

Costo medio	€	598,58
Valore previsto nel programma	€	800,00

Commento: l'indicatore mette a confronto il costo medio finanziato con il costo medio previsto a programma. Nel 2013 sono stati finanziati 246 progetti sul Bando Sviluppo e promozione territoriale per un importo complessivo pari a € 147.250. Il valore relativo al costo medio previsto nel programma è stato ricavato dividendo la somma a preventivo (€ 120.000) per il numero individuato dal programma (150).

Si nota subito come a fronte di risorse ridotte rispetto al 2012 (in cui erano previsti 160.000 €) sono stati finanziati un numero superiore di progetti (222 nel 2012). Si è infatti scelto di diminuire l'importo disponibile per ciascun progetto.

L'indicatore rispetto all'anno precedente aumenta (6,90 nel 2012) andando ad indicare una maggiore coerenza tra realizzato e programmato. Di fatto il costo medio si avvicina effettivamente di più a quanto programmato, ma va evidenziato che sia il numero dei progetti che il finanziamento concesso sono superiori a quanto previsto poiché sono state utilizzate risorse non spese derivanti da esercizi precedenti sulla stessa azione.

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

	N.	Importi
Progetti finanziati nel 2013	246	€ 147.250,00
Valore previsto nel programma	150	€ 120.000,00

6.R.3

Promozione del volontariato tra i giovani

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

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

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

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

Media dei due indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

MEDIA IND: 5,43

IND: 7,09

N. associazioni coinvolte	273
N. associazioni coinvolte anno precedente	385

N. scuole coinvolte	29
N. scuole coinvolte anno precedente	77

IND: 3,77

Commento: L'indice rimane invariato anche se è stato modificato il nome (non più Scuola e volontariato) a seguito di alcune modifiche intervenute nel progetto. Il valore è composto dalla media di due indicatori specifici. Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni coinvolte nel progetto nel corso dell'anno scolastico 2013-2014 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra il numero delle scuole coinvolte nel progetto nel corso dell'anno scolastico 2013-2014 e il valore dell'anno precedente. Per il 2013 si è assistito ad una sostanziale diminuzione delle risorse per il progetto con un relativo ridimensionamento delle attività complessive anche se si è cercato di mantenere (in relazione alle risorse impegnate) un standard minimo di attività per ogni Delegazione (un evento, un certo numero di stage, ecc.). Si ha quindi una diminuzione dell'indice finale rispetto al valore dell'anno precedente (7,71 nel 2012/2013), ma in realtà il progetto aveva altri obiettivi quantitativi e qualitativi che sono stati pienamente raggiunti.

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 2013, Piano settori di attività 2013 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 2013, Piano settori di attività 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Ccsvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né da parte del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

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 2013, Piano settori di attività 2013 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.

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

Pubblicizzazione delle modalità di accesso

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

Fonti: 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 2013, Piano settori di attività 2013.

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: 8,33

Consuntivo	€ 276.670,73
Preventivo	€ 332.030,18

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2013 per l'Area Consulenza e assistenza e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

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

Il valore è leggermente inferiore all'anno precedente (8,41).

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	1430
Richieste evase	1430

Commento: l'indicatore mette a raffronto le richieste di consulenza pervenute con quelle soddisfatte. Sono conteggiate le consulenze effettuate dai segretari di Delegazione (962), pervenute al Numero verde (97) e al servizio "L'esperto risponde" (371). 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	97
Consulenza Segretari di Delegazione	962

L'Esperto risponde	371
Progettazione europea	0
TOTALE	1.430

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: 1,79

Utenti	589
Utenti potenziali	3299

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 31/12/2013 meno le associazioni che hanno cessato l'attività.

Il valore dell'indicatore è simile – con un leggero miglioramento - rispetto al 2012 (1,77); si rileva un aumento delle consulenze rispetto al 2012 (1403) e un conseguente aumento degli utenti (577 nel 2012), inoltre sono aumentate le associazioni aderenti ovvero gli utenti potenziali.

7.R.4

Utenti soddisfatti su totale aventi diritto

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

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

IND: 9,73

Utenti soddisfatti	287
Utenti serviti che hanno risposto	295

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 è leggermente aumentato rispetto all'anno scorso (9,71) mantenendo comunque livelli di soddisfazione alti. Si registra un aumento del numero dei questionari compilati (207 nel 2012).

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: 9,79

Totale richieste di consulenza	1430
Media 2011-2013	1460

Commento: l'indicatore mette a raffronto le consulenze effettuate con la media degli ultimi tre anni. L'indicatore aumenta rispetto all'anno scorso (8,81). Nel 2013 si interrompe il trend registrato negli ultimi anni che vedeva una diminuzione costante del numero delle consulenze. Questo vale ancora per le consulenze dei Segretari (passate dalle 1028 del 2012 alle 962 nel 2013) e per quelle del servizio Numero verde (passate da 123 a 97). Aumentano invece significativamente le consulenze proposte tramite il servizio l'Esperto Risponde (da 251 a 371). Tale dato si spiega con un aumento sia dei giorni in cui i consulenti sono a disposizione, sia con l'introduzione di due nuove aree di consulenza (comunicazione e sicurezza sui luoghi di lavoro).

7.R.6 - Numero di consulenze fornite	
	Totale richieste Consulenze
Anno 2011	1.547
Anno 2012	1.403
Anno 2013	1.430
Media 2011 - 2013	1.460

7.R.7

Costo medio per consulenza

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

Fonti: Piano settori di attività 2013, 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: 8,57

Costo medio sostenuto	52,8
Costo medio previsto	61,6

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

Il valore dell'indicatore è leggermente più basso rispetto all'anno precedente (8,65) ma in linea con la rispondenza tra quanto previsto e quanto realizzato. Il costo medio a consulenza sostenuto è inferiore rispetto all'anno precedente (€ 53,5).

7.R.7 - Costo medio per Consulenza	
Oneri sostenuti per consulenza	€ 75.547,91
Numero di consulenze fornite	1.430
Costo medio per prestazione	52,8
Oneri previsti per la consulenza	€ 90.000,00
Media 2011-2013 consulenze fornite	1.460
Costo medio previsto	61,6

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

IND: 7,50

Numero di iniziative	2
Media triennio	3

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.

Dal 2011 sono stati 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).

Nel 2013 non è stato attivato il bando Percorsi delle Idee per cui il valore è inferiore rispetto agli anni precedenti.

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 pubblicizzazione sul sito internet – fino a 3 punti
- o pubblicizzazione 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**.

7.R.11

Fondo di garanzia

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

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

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

$(\text{valore crediti / anno valore precedente}) \times 10$

Media dei due indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

MEDIA IND: 8,56

N° associazioni che hanno utilizzato il fondo	7	IND: 8,75
Valore anno precedente	8	
Valore crediti	€ 900.000	IND: 8,38
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 2013 e il valore dell’anno precedente. Il secondo è il rapporto tra i crediti ottenuti nel 2013 grazie al fondo e i crediti dell’anno precedente.

Le associazioni che hanno utilizzato il fondo sono una in meno rispetto all’anno precedente e diminuisce il valore dei crediti. L’indice finale è quindi inferiore al 2012 (9,70).

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: 9,41

Utenti soddisfatti	16
Utenti serviti che hanno risposto	17

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 (9,39 nel 2012 e 8,62 nel 2011), 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 "scarso"	Giudizio "buono"	Giudizio "ottimo"
Quale è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	17	0	1	8	8

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

IND: 7,65

Utenti soddisfatti	13
Utenti serviti che hanno risposto	17

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 lieve diminuzione rispetto al 2012 (7,88), 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"
Quanto la consulenza è stata utile per la risoluzione del suo problema	17	1	3	2

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

Valore ammesso: 1 – 10

IND: 8,75

N. associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale	21
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.

A fine 2013 21 associazioni hanno realizzato il bilancio sociale. L'indice diminuisce rispetto all'anno scorso (9,58 nel 2012) poiché è diminuito il numero delle associazioni che non sono riuscite a terminare il percorso. Da considerare che nel 2013 è stato dato come perentorio per la fine delle attività il 31.12 senza concedere proroghe come successo negli anni precedenti.

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 2013, Piano settori di attività 2013 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 2013, Piano settori di attività 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cescvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né da parte del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

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

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

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 2013, Piano settori di attività 2013.

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	€	900.387,22
Valore previsto nel programma	€	992.050,62

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2013 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.

L'indice risulta uguale a quello dell'anno precedente confermando una buona capacità di programmazione.

8.R.2

Risposta alle richieste pervenute dalle OdV

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

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

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 10

Corsi organizzati	113
Valore a programma	101

Commento: Per corsi organizzati si intendono i 102 progetti di formazione finanziati con il Bando 2013 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 2013 Settore Formazione e progettazione (macro area "Formazione su progetti presentati da associazioni" e "Formazione su questioni di carattere strategico"). Si prevede l'organizzazione di 13 corsi di formazione gestiti direttamente dal Cesvot, mentre il valore a programma per i corsi in affido è quello previsto dalla relativa azione del Piano settori per il bando formazione 2013 (77 delegazionali – 11 regionali). Sono stati organizzati più corsi di quelli preventivati, per cui il valore raggiunto dall'indicatore è quello massimo, pari a 10, come negli anni precedenti.

8.R.2 - Risposta alle richieste pervenute dalle OdV			
Corsi organizzati direttamente dal Cesvot			
Titolo	date inizio/date fine corso	Partecipanti previsti	Allievi Iscritti
Corso sulle competenze di analisi dei bisogni e progettazione formativa	16/02/2013 - 20/04/2013	20	27
Accogliere e valorizzare i giovani volontari - Empoli	21/01/2013 - 31/05/2013	15	34
Laboratorio Raccolta Fondi per il Volontariato	19/04/2013 - 21/06/2013	20	26
La progettazione sociale 2013 - Università di Firenze e Cesvot	15/03/2013 - 18/05/2013	20	23
La gestione economica e finanziaria di un progetto - 2013	30/05/2013 - 01/06/2013	20	24
AMSO - Formazione per Amministratore di Sostegno	22/03/2013 - 06/07/2013	16	16
La gestione di un progetto approvato - 2013	20/09/2013 - 21/09/2013	20	25
Progettisti per il volontariato 11° edizione	04/10/2013 - 04/04/2014	20	24
Laboratorio di introduzione alla progettazione europea	28/09/2013 - 23/11/2013	20	25
Laboratorio di progettazione europea - 2° livello	29/11/2013 - 01/03/2014	20	40
La programmazione UE 2014 - 2020	19/11/2013 - 19/11/2013	50	55
		241	319

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: 5,02

Progetti finanziati	102
Progetti presentati considerati ammissibili	203

Commento: l'indicatore mette a confronto i progetti finanziati con il bando Formazione 2013 con quelli presentati e giudicati ammissibili. Il valore dell'indicatore è **5,02** con una leggera flessione rispetto al 2012 in cui era 5,20 flessione legata alla diminuzione dei progetti finanziati, passati da oltre 103 a 102, 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 2013	216	203	102

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: 9,72

Allievi soddisfatti	891
Totale questionari pervenuti	917

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 731 questionari somministrati ai partecipanti di 23 progetti che al 27/07/14 risultano terminati e rendicontati. I questionari prevedono giudizi che vanno da "negativo" a "molto buono". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "sufficiente", "buono" e "molto buono". L'indicatore 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 è in linea rispetto agli anni precedenti (9,88 nel 2012) confermando l'alto livello di soddisfazione per i corsi promossi dal Cesvot.

8.R.4 - Allievi soddisfatti su totale utenti							
	Totale questionari pervenuti	Giudizio "negativo"	Giudizio "scarso"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "molto buono"	Non risponde
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	186	1	0	7	89	83	6
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	731			44	303	365	19
TOTALE	917	1	0	51	392	448	25

8.R.5

Monitoraggio degli standard

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

Fonti: Manuale Qualità, procedura PRO-FOR.

Valore ammesso: 1 – 10

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

IND: 10

Commento: In conformità al Sgq il Cesvot predispose 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: $\frac{\text{Partecipanti iscritti}}{\text{Partecipanti previsti}} \times 10$

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

IND: 10

Partecipanti iscritti	1238
Partecipanti previsti	1095

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 39 corsi finanziati con il bando Formazione 2013 che risultano terminati e rendicontati al 27/07/2014.

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 Cesvot e quelli realizzati dalle associazioni.

Per il 2013, 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 formazioni erogate
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	319	241	6980
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	919	854	1904
TOTALE	1238	1095	8884

8.R.7

Costo medio corsi di formazione Csv

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

Fonti: Piano settori di attività 2013, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

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

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

Costo medio sostenuto per partecipante	€	228,20
Costo medio previsto per partecipante	€	299,81

IND: 7,61

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 2013 che risultano terminati e rendicontati al 27/07/14 (pari a 23).

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 (€ 282.517,31) per il numero dei corsisti che hanno effettivamente partecipato ai progetti di formazione (1238).

Per quanto riguarda i costi previsti, il dato è ottenuto dividendo la spesa attesa (€ 328.289,09) per il numero dei corsisti preventivati (1095).

In totale nel corso del 2013 sono state erogate 8884 ore di formazione per un costo orario pari a € 31,80. Il costo orario per partecipante risulta essere pari a 2,90 €.

L'indicatore cala rispetto al 2012 (8,53). In generale si nota che il costo per partecipante è inferiore a quello dell'anno precedente (€ 265,66 nel 2012).

8.R.7 - Costo medio corsi di formazione	
Oneri sostenuti per formazione in affido	€ 182.217,43
Oneri sostenuti per formazione diretta	€ 100.299,88
Totale oneri sostenuti	€ 282.517,31
Partecipanti iscritti	1238
Corsi di formazione	113
Partecipanti medi	11
Totale ore erogate	8884
Costo medio sostenuto per partecipante	€ 228,20
Costo medio sostenuto per ora di formazione	€ 31,80
Costo sostenuto per ora di formazione per partecipante	€ 2,90
Oneri previsti per la formazione in affido	€ 209.502,10
Oneri previsti per la formazione diretta	€ 118.786,99
Totale oneri previsti	€ 328.289,09
Partecipanti previsti	1095
Costo medio previsto per partecipante	€ 299,81

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: 5,71

Partecipanti che hanno presentato nuovi progetti	8
Partecipanti che hanno concluso il percorso	14

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

Su 14 soggetti intervistati, 8 dichiarano di aver utilizzato la competenza maturata grazie alla partecipazione al corso. Rispetto ai risultati dell'indagine effettuata nel 2012 (61,9% di risposte positive), la percentuale è leggermente diminuita.

8.1.1 - Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti				
<i>Domanda 1 Quest 4 FD somministrato ai partecipanti al corso "Dall'idea al progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 11° edizione"</i>		2013		2012
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	Sì	8	57,1%	61,9%
	No	5	35,7%	28,6%
	Non so	1	7,1%	9,5%
	Non risposto		0,0%	0,0%
N. soggetti intervistati		14		

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: 7,75

Risposte positive dei corsisti	75%
Risposte positive dei referenti delle associazioni	80%

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 Dall'Idea al Progetto: Laboratorio regionale per la formazione di progettisti per il volontariato 12° edizione sia ai referenti delle associazioni che hanno inviato i corsisti a 6 mesi dalla conclusione del corso. I questionari prevedono risposte che vanno da "per niente" a "molto". Per "risposte positive" si considera la somma di coloro che hanno risposto "abbastanza", "discretamente" e "molto".

Confrontando i dati con l'anno precedente si nota che le risposte positive dei corsisti aumentano (63,6% nel 2012), mentre diminuiscono quelle dei referenti delle associazioni (83,3% nel 2012). Questo comporta il miglioramento dell'indicatore (7,35 nel 2012).

8.1.2 - Ricaduta organizzativa				
Domanda 3 Quest 3A FD somministrato ai partecipanti al corso "Dall'Idea al Progetto:		2013		2012
Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?	per niente		0,0%	9,1%
	poco	2	12,5%	13,6%
	abbastanza	5	31,3%	27,3%
	discretamente	6	37,5%	22,7%
	molto	1	6,3%	13,6%
	non risposto	2	12,5%	13,6%
N. soggetti intervistati		16		
Domanda 3 Quest 3B FD somministrato alle associazioni invianti i partecipanti al corso "Dall'idea al progetto: Laboratorio		2013		2012
Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?	per niente	1	10,0%	5,6%
	poco	1	10,0%	0,0%
	abbastanza	3	30,0%	33,3%
	discretamente	2	20,0%	22,2%
	molto	3	30,0%	27,8%
	non risposto		0,0%	11,1%
N. soggetti intervistati		10		

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

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

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

IND: 7,13

Soggetti che hanno mantenuto rapporti	90,80%
Soggetti che hanno presentato progetti in partenariato	58,30%

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 affidamento 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 45 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 oltre il 90% di risposte positive per la domanda 1). Per quanto riguarda nuove progettazioni invece la percentuale di mantenimento della rete scende dal 74,6% del 2012 al 58,3% facendo diminuire l'indicatore (7,97 nel 2012).

8.1.4 - Tenuta delle reti				
<i>Domande 1 e 2 Qreti - Questionario somministrato ai partecipanti ai corsi F.</i>		2013		2012
A distanza di vari mesi, i rapporti con questi enti sono stati mantenuti?	Si	268	90,8%	87,3%
	No	18	6,1%	11,5%
	Non so	9	3,1%	1,1%
	Risposte ottenute	295		
Terminato il progetto, con questi partner avete presentato altri progetti o svolto altre iniziative insieme?	Si	172	58,3%	74,6%
	No	101	34,2%	23,9%
	Non so	22	7,5%	1,4%
	Risposte ottenute	295		

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 2013, Piano settori di attività 2013 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 2013, Piano settori di attività 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cesvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'organo di controllo né da parte del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

Risultato

9.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

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

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

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

IND: 8,84

Consuntivo	€	517.284,14
Preventivo	€	584.895,01

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2013 per l'Area Informazione e comunicazione e quanto effettivamente speso. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto anche di alcuni impegni derivanti dall'approvazione di progetti che prevedono finanziamenti alle associazioni per la realizzazione di specifiche attività.

I dati riportati sono ripresi dallo schema, introdotto al Cesvot dal 2013, previsto dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale.

Il valore è leggermente superiore a quello del 2012.

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 2013, 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	7810
Richieste evase	7810

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 2013 relativamente a tutti I Quaderni.

Rispetto al 2012 si registra un aumento delle richieste di pubblicazioni (5508).

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: 9,40

Utenti serviti	3101
Utenti potenziali	3299

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 (3299) i mancati recapiti ovvero le associazioni che per vari motivi non ricevono posta al 31/12/13 (198).

Il valore dell'indicatore è superiore rispetto all'anno precedente (7,45 nel 2012) evidenziando una buona capacità di raggiungimento degli utenti.

9.R.4

Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario

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

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei 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: 7,19

Utenti soddisfatti	30
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 è diminuito rispetto al 2012 (8,76), 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.I.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 2013, 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: 5,23

Visite quotidiane	628
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 2013 sono state registrate 229.262 visite che divise per 365 giorni danno una media di 628 visite quotidiane.

Il valore previsto dal Piano Settori 2013 (1200 - 1600) non tiene conto che a partire da luglio 2011 si è passati a monitorare il sito con Google Analytics anziché con il sistema di monitoraggio Awstats. I due sistemi di monitoraggio non forniscono dati equiparabili pertanto il numero delle visite giornaliero dovrà essere rivisto nella pianificazione del prossimo piano settori. Di conseguenza anche l'indice non è significativo.

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 servizi 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 31/12/13 gli indirizzi che compongono la mailing list sono 2753 con un aumento del 1,3% 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 2013			28
Pubblicazione di Newsletter mensile			SI
Presenza nella newsletter delle seguenti informazioni:		punteggio	
o informazioni su servizi Cesvot	– fino a 2,5 punti	0	
o aggiornamenti giuridico - fiscali	– fino a 2,5 punti	2,5	
o informazioni su bandi	– fino a 2,5 punti	2,5	
o informazioni su iniziative di interesse per il volontariato	– fino a 2,5 punti	1	

Impatto

9.1.1

I Quaderni del Cesvot

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

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

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

IND: 5,30

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

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

Il primo invio è diretto ad un indirizzario che comprende i componenti dell'Assemblea del Cesvot, i presidenti delle associazioni socie non presenti in Assemblea, i componenti del Comitato di Gestione, il Comitato scientifico del Cesvot, gli Informagiovani, le biblioteche Marucelliana e Nazionale per deposito legale obbligatorio e 5 copie per ciascuna Delegazione. 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 nei "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 solo il Quaderno n. 61 ha una percentuale in linea con il valore di *benchmark*, mentre gli altri registrano richieste inferiori.

9.1.1 - I Quaderni del Cesvot							
N. Quaderno	Titolo	Totale copie distribuite	Prima distribuzione	Richieste	Visite dal sito	Richieste + visite	% Richieste / primo invio
Quaderno 61	Disabilità e "dopo di noi"	1174	833	341	1936	2277	41%
Quaderno 62	Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato	1019	853	166	657	823	19%
Quaderno 63	Fund raising per il volontariato	961	862	99	176	275	11%
Quaderno 64	Volontariato senza frontiere	1011	874	137	298	435	16%
Quaderno 65	Volontariato e invecchiamento attivo	1040	873	167	423	590	19%
5		5.205	4.295	910	3.490		21%

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 2013, Piano settori di attività 2013 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 2013, Piano settori di attività 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 – 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Ccsvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né da parte del Comitato di Gestione.

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

10.L.3

Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi

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

Fonti: Progetto di intervento 2013, Piano settori di attività 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

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

IND: 1

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

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

Risultato

10.R.1

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

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

Fonti: bilancio preventivo 2013, Piano settori di attività 2013.

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	€ 440.834,19
Valore previsto	€ 466.485,57

IND: 9,45

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2013 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 2013, previsto dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale.

Il valore è leggermente inferiore all'anno scorso (9,60).

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 2012 e 2013 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	7
Attività programmate	7

IND: 10

Commento: l'indicatore prende in esame le attività di ricerca realizzate nel corso del 2013. Per attività realizzate si intendono sia quelle concluse che quelle in corso. Come riportato nella tabella che segue, nel 2013 sono state realizzate 7 ricerche (solo 1 conclusa) afferenti al Piano settori di attività 2013.

10.R.2 - Realizzazione delle attività	
Azioni previste dal Piano Settori 2013	Stato di avanzamento al 31/12/13
Il ruolo del volontariato e la funzione del difensore civico in Toscana nell' "Anno europeo dei cittadini"	in corso
Il sistema "Reti" nel Terzo Settore e tra questi e Volontariato: individuazione e applicazione di un modello	in corso
Tra comunità epistemiche e attivismo politico: il rilievo del volontariato nella formazione della classe dirigente toscana	in corso
Democrazia e cambiamenti sociali: il ruolo del volontariato e del terzo settore, in Toscana ed in Italia	in corso
L'impresa sociale (ex dlgs 155/2006) e suoi sviluppi: profili istituzionali, caratteristiche aziendali e settori di intervento	Conclusa
The Social Business Iniziative – percorso di studio sperimentale con le associazioni di volontariato	in corso
Laboratorio "L'inclusione attraverso la dimensione generazionale e di genere: il volontariato si confronta con i nuovi italiani"	in corso

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 Cevot 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 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento).

Valore ammesso: 1 – 10

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

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

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

IND: 10

Incontri svolti	6
Incontri a programma	6

Commento: l'indicatore è calcolato confrontando il numero di incontri di coordinamento dei segretari di Delegazione effettuati nel 2013 con il valore previsto nel programma indicato nel Piano settori di attività 2013 Azione "Coordinamento delle Delegazioni" del Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni. Il numero degli incontri svolti è stato identico a quello previsto all'inizio dell'anno.

11.R.3

Partecipanti agli incontri di coordinamento

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

Fonti: Piano settori di attività 2013, 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: 8,85

\sum partecipanti incontri	69
------------------------------	----

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

La partecipazione agli incontri risulta in leggero aumento rispetto al 2012 (**8,23**), ma comunque in linea con i dati degli anni precedenti. Anche il numero degli incontri è simile (5 nel 2012).

11.R.3 Partecipanti agli incontri di coordinamento			
n. riunioni	Aventi diritto	Totale aventi diritto	Partecipanti
6	13	78	69
6	13	78	69

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: 9,89

OdV intercettate	2720
Associazioni aventi diritto	3335

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 2013 è in linea rispetto al 2012 (9,86) confermando la tendenza delle Delegazioni a muoversi in maniera più omogenea nel rapporto con le associazioni.

Comparando i valori assoluti con quelli del 2012, si nota che sia le associazioni aderenti che quelle intercettate crescono in tutte le Delegazioni in percentuali simili.

11.R.4 - Omogeneità della copertura territoriale del servizio			
Delegazione	Associazioni intercettate (aderenti)	Associazioni aderenti	%
AR	215	275	0,78
EM	135	145	0,93
FI	505	632	0,80
GR	171	221	0,77
LI	244	299	0,82
LU	399	530	0,75
MS	126	167	0,75
PI	213	270	0,79
PT	219	264	0,83
PO	172	182	0,95
SI	321	350	0,92
Totale	2.720	3.335	
		Dev standard	0,0680
		Bravais Pears	9,89

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 2013 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), Bilancio sociale 2013.

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 2013 sono state realizzate 23 Iniziative di Delegazione e 234 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 - Sesta edizione	15/05/2013 - 24/11/2013
Empoli	Territori Preziosi	05/10/2013 - 12/10/2013
Empoli	Il Volontariato dei più deboli: l'amministratore di sostegno	08/06/2013
Empoli	Il Lunedì del volontariato	25/03/2013 - 25/11/2013
Empoli	Il volontariato ha la faccia giovane	01/04/2013 - 15/11/2013
Prato	La Partecipazione della Vallata	05/03/2013 - 20/04/2013
Prato	TRENTA VOLTE VOLONTARIATO: Il villaggio della solidarietà	01/06/2013 - 30/06/2013
Firenze	Secondo laboratori creativo di video narrazione sociale	17/05/2013 - 29/10/2013
Firenze	No al Femminicidio	23/11/2013
Grosseto	VIP 4	01/04/2013 - 15/11/2013
Livorno	La partecipazione attraverso lo strumento delle consulte	05/04/2013
Livorno	Televolontariato	28/09/2013 - 15/11/2013
Lucca	Per un corretto stile di vita in un ambiente sano, pulito ed eco	13/04/2013
Lucca	Crescita civica e volontariato nei fumetti e nel mondo dei giovani:	16/10/2013 - 02/11/2013
Lucca	Diffondere i valori e le proposte del volontariato con i media: la	12/10/2013 - 15/12/2013
Massa Carrara	La voce nel sociale	24/08/2013
Massa Carrara	Volontariato e "Violenza di genere": una questione sociale	17/05/2013
Pisa	Attrezzarsi per il cambiamento	23/09/2013 - 21/11/2013
Pisa	Volontariato e comunità	Volontariato e comunità 09/06/2013 - 08/09/2013
Pistoia	Festival "la cultura del volontariato" 2013	Festival "la cultura del volontariato" 2013 23/11/2013 - 25/11/2013
Siena	Seminario "Analisi e valutazione dell'uso delle varie tipologie	27/11/2013
Siena	Seminari di introduzione alla progettazione europea	19/09/2013 - 23/09/2013
Siena	KLIKKA	20/09/2013 - 31/11/2013
23		
Data	Eventi Cesvot	Luogo di svolgimento
6 marzo 2013	L'amministratore di sostegno: tutela, servizi e formazione	Pontedera
7 marzo 2013	L'amministratore di sostegno: tutela, servizi e formazione	Pisa
8 marzo 2013	Cittadine del mondo - presentazione ricerca	Firenze
19/20/21/25 marzo - 4/9/17/18 e 24 aprile 2013	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2013	Toscana
12 aprile 2013	Agricoltura sociale, volontariato e servizi alla persona	Lucca
13 aprile 2013	Volontariato e competenze	Lucca
13 aprile 2013	Salute dei cittadini e comportamenti eco-sostenibili	Lucca
13 aprile 2013	Il giornalismo è sociale. Raccontare le storie per raccontare l'Italia	Lucca
14 aprile 2013	Giovani e partecipazione in Toscana - presentazione ricerca	Lucca
18 maggio 2013	Campus della legalità e della solidarietà	Firenze
1 giugno 2013	Se non ora quando? - ripensare il volontariato: risorse, modelli organizzativi e partecipazione	Montecatini Terme
25 giugno 2013	Formazione e supporto alla progettazione di iniziative di agricoltura sociale	Firenze
28 giugno 2013	Formazione e supporto alla progettazione di iniziative di agricoltura sociale	Lucca
2 luglio 2013	Formazione e supporto alla progettazione di iniziative di agricoltura sociale	Arezzo
11 luglio 2013	Nuovi italiani: fra senso di appartenenza e costruzione dell'identità	Marina di Cecina
4 ottobre 2013	L'istituto dell'amministratore di sostegno: la tutela dei diritti delle persone in situazioni di fragilità	Pisa

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 dei 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 Cevot 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 Cevot 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: 9,69

Valore rilevato	€ 595.628,87
Valore previsto	€ 614.939,48

Commento: l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2013 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 Cevot dal 2012, previsto dal Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale.

Il valore è superiore all'anno precedente (6,33) cosa che dimostra una migliorata capacità di spesa.

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	31
Media triennio 2011-2013	25

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

Nel 2013 il Cevot ha mantenuto attivi i protocolli stipulati negli anni precedenti con interlocutori istituzionali, mentre nel corso dell'anno ne sono stati sottoscritti altri 7.

Accordi / protocolli attivi nel 2013					
Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipu	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 consulenza rispondenti alle necessità del volontariato pisano	13/07/2006	illimitata	Istituzionale	
Circondario Empolese Valdelsa	Costituzione del Gruppo permanente delle associazioni di volontariato area Circondario Empolese Valdelsa	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 particolare riferimento a quella prodotta e posseduta dalle associazioni di volontariato.	07/11/2008	illimitata	Istituzionale	
Università degli Studi di Firenze - Facoltà di Giurisprudenza	Protocollo d'intesa per l'organizzazione e lo svolgimento, presso la Facoltà, di attività formative che mirino a fornire a laureandi e laureati conoscenze e competenze sulla "progettazione sociale"	07/03/2011	illimitata	Istituzionale	
Regione Toscana	Accordo quadro per la realizzazione di interventi di promozione culturale e di approfondimento conoscitivo sul volontariato	14/03/2011	14/03/2014	Istituzionale	
Regione Toscana - Difensore Civico	Costituzione di un Comitato di Coordinamento Comune fra Cesvot e Difensore civico della Regione Toscana per lo scambio di informazioni, formazione e consulenza per le organizzazioni di volontariato della Toscana in tema di tutela dei diritti umani.	15/03/2011	illimitata	Istituzionale	
Società della Salute Zona Pisana	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	21/06/2011	illimitata	Istituzionale	
Società della Salute di Empoli	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	28/06/2011	illimitata	Istituzionale	
Regione Toscana	Realizzazione delle edizioni 2011/2013 del Meeting delle culture / Meeting internazionale antirazzista	13/07/2011	13/07/2013	Istituzionale	
Società della Salute di Firenze	Progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	02/08/2011	illimitata	Istituzionale	
Unione Nazionale Comunità Enti Montani della Toscana (UNCSEM)	Progettazione ed attuazione di attività integrate per la promozione, il sostegno e lo sviluppo del volontariato nelle zone	14/11/2011	illimitata	Istituzionale	
Provincia di Arezzo	Realizzazione del progetto "I laboratori della cittadinanza partecipata - AEV disseminazione dei risultati realizzati nella prima annualità"	02/12/2011	conclusione del progetto	Istituzionale	
Regione Toscana (Giunta)	Istituzione del Tavolo GiovaniSi	07/02/2012	fine della legislatura	Istituzionale	
Ass. CUI ragazzi del sole Onlus	Catalogazione fondo documentario	21/03/2012	21/03/2013	Istituzionale	
Regione Toscana - Dip. Della Gioventù	Convenzione per la "Promozione della cultura della legalità fra i giovani"	12/04/2012	fino alla completa attuazione degli interventi	Istituzionale	
Arciconfraternita della Misericordia di Pisa	Convenzione per riordino archivio storico	22/05/2012	22/05/2013	Istituzionale	
Società della Salute della Valdnievole	Protocollo d'intesa per la progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	04/06/2012	illimitata	Istituzionale	
Società della Salute della Valdera	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	15/06/2012	illimitata	Istituzionale	
Liceo Ginnasio statale "Galileo"	Convenzione per la realizzazione di tirocini di formazione e orientamento	09/11/2012	illimitata	Istituzionale	
So. & Co. Consorzio delle Cooperative Sociali	Convenzione per la realizzazione di stage inerente il corso "Responsabile della gestione delle risorse umane" approvato dalla Provincia di Lucca	14/11/2012	31/03/2013	Istituzionale	
Università degli Studi di Firenze	Convenzione quadro per lo svolgimento di tirocini formativi e orientamento curriculari e non curriculari	19/12/2012	illimitata	Istituzionale	
Circondario Empolese Valdelsa	Convenzione di tirocinio (GiovaniSI)	11/01/2013	31/12/2013	Istituzionale	
Provincia di Prato	Convenzione di tirocinio (GiovaniSI)	29/01/2013	13/09/2013	Istituzionale	
Provincia di Prato	Protocolli d'intenti per la promozione, il sostegno e lo sviluppo del volontariato nella Provincia di Prato	17/04/2013	fine mandato della Provincia	Istituzionale	
Polizia di Stato	Protocollo d'intesa per la realizzazione della 6° edizione del Festival Italiano del Cinema Sociale	11/07/2013	fino alla fine dell'evento	Istituzionale	
Università degli Studi di Firenze - Centro di Studio e Ricerca per le problematiche della disabilità (CESPD)	Convenzione per l'attivazione di tirocini - Progetto ALTEA	25/07/2013	31/12/2013	Istituzionale	
Comitato esecutivo della Regione di Gomel - Comitato esecutivo della Provincia di Rogaciov - Comitato esecutivo della Provincia di Vetka - Ass. Internazione Pubblica di beneficenza "Help for Chernobyl Children" - Ass. di volontariato "Yra", Centro Sportivo "Libertas", Ass. di volontariato "Arcat"	Protocollo d'intesa per una reciproca collaborazione per la realizzazione di progetti volti a sensibilizzare i giovani alle tematiche sociali, ambientali e dello sport, da realizzarsi in particolare, ma non solo, nella regione di Gomel (Bielorussia) e/o Provincia di Lucca e nella Regione Toscana.	17/05/2013	illimitata	Istituzionale	
Provincia di Siena	Convenzione di tirocinio (GiovaniSI)	29/08/2013	28/02/2014	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					
	2011	2012	2013	Totale	Media
N. accordi / protocolli	19	26	31	76	25

12.R.3

Azione in rete con fondazioni bancarie

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

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 1

Numero protocolli 0

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 2013, 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: 6,56

Numero protocolli 7
Media triennio 2011-2013 11

Commento: nel 2013 sono stati realizzati i seguenti 7 protocolli con soggetti del Terzo settore, 8 in meno rispetto all'anno precedente.

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).

Accordi / protocolli attivi nel 2013					
Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipu	Scadenze	Tipologia	
Fondazione Volontariato e Partecipazione	Protocollo d'Intesa per lo svolgimento di attività di ricerca su problematiche relative all'organizzazioni di volontariato	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 28/02/13)	Terzo settore	
Arciconfraternita della Misericordia di Lucca	Convenzione per riordino archivio storico	03/08/2011	03/08/2013	Terzo settore	
ANPAS - Associazione nazionale pubbliche assistenze	Convenzione per riordino archivio storico	02/09/2011	28/02/2013	Terzo settore	
Legambiente Toscana Volontariato	Convenzione per catalogazione fondo documentario	04/09/2013	04/09/2014	Terzo settore	
Associazione Cori della Toscana	Convenzione per catalogazione fondo documentario	19/12/2013	19/12/2014	Terzo settore	

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					
	2011	2012	2013	Totale	Media
N. accordi / protocolli	10	15	7	32	11

12.R.5

Azioni in rete con altri soggetti

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

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

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

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

IND: 9

Numero protocolli	6
Media triennio 2010-2012	7

Commento: nel 2013 sono attivi 6 protocolli con altri soggetti di cui 2 sottoscritti nel corso dell'anno: 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).

Accordi / protocolli attivi nel 2013					
Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipu	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	
Middlebury College School in Italy	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	13/09/2012	13/09/2015	Altri soggetti	
Pixel Associazione	Accordo per Progetto Europeo HLS Healthy Learning in SME	16/05/2013		Altri soggetti	
Lucca Comics & Games	Protocollo d'Intesa per una reciproca collaborazione per la realizzazione di progetti volti a sensibilizzare i giovani alle tematiche sociali e del volontariato, da realizzarsi in particolare, ma non solo, durante il Festival "Lucca Comics & Games" che si svolge annualmente a Lucca.	13/04/2013	illimitata	Altri soggetti	

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					
	2011	2012	2013	Totale	Media
N. accordi / protocolli	6	8	6	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	5
Media del triennio	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'area relativa 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.

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

Il numero delle reti attive è andato progressivamente aumentando dal 2011 al 2013.

12.R.6 Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale					
	2011	2012	2013	Totale	Media
N. reti	3	4	5	12	4
Reti di associazione di volontariato promosse o mantenute attive nel corso del 2013					
Dopo di noi					
Difensore civico					
Agricoltura sociale					
Beni culturali					
Volontariato internazionale					

13) Area Progettazione sociale

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

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

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

Legittimità

13.L.1

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

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

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

Valore ammesso: 0 – 1

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

IND: 1

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

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

13.L.2

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

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

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

Valore ammesso: 0 – 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

IND: 1

Commento: dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal 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.

13.1.1

Progetti di intervento sociale

Gli indicatori che seguono mirano a determinare l'impatto che hanno avuto i progetti finanziati dal Cesvot nell'ambito del bando "Percorsi di innovazione" e conclusi da almeno 6 mesi. Le aree prese in considerazione sono le seguenti:

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

Fonti: Report conclusivo "La valutazione di impatto sociale dei progetti finanziati con il bando Percorsi di Innovazione" a cura di Cooperativa Qubica - giugno 2014

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 e il territorio di riferimento: Media (Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche, grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale) x 10
 - Sviluppo della relazionalità sul territorio: Media (Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto – da 1 in su, Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto, Mantenimento della relazionalità nel tempo - avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuali e numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto – da 1 in su) x 10
 - Riproduzione delle relazioni: presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto x 10
 - Comunicazione: Media risposte positive esplicitazione ed efficacia x 10
 - Rilevanza e grado di innovazione: Media risposte "no" x 10
 - Il consolidamento progettuale: Grado di consolidamento - alto e medio x 10
 - Trasformazioni sui beneficiari: Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari - alto e medio x 10
 - L'ambito della comunicazione: Grado di conoscenza e penetrazione del progetto - alto e medio x 10
- Media degli indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

IND: 7,78

Continuità dell'azione progettuale	7,13
Integrazione con le politiche pubbliche	7,19
Sviluppo della relazionalità sul territorio	7,79
Riproduzione delle relazioni	9,25
Comunicazione	7,44
Rilevanza e grado di innovazione	6,44
Consolidamento progettuale	9,00
Trasformazione sui beneficiari	8,00
L'ambito della comunicazione	7,75

Commento: I dati che seguono fanno riferimento ai risultati complessivi derivanti dall'applicazione del modello su 81 progetti finanziati con il bando "Percorsi di Innovazione" 2007 e 2008.

Scopo principale della valutazione di impatto è quella di mettere in evidenza e valorizzare gli effetti positivi diretti e indiretti sul lungo periodo, definendo i nessi causali fra questi ultimi e le azioni intraprese nel progetto.

L'attività di valutazione ha interessato i progetti conclusi e rendicontati da almeno sei mesi e si è articolata in un duplice percorso: per prima cosa tutti i progetti sono stati sottoposti ad un'attività di autovalutazione che ha previsto la consegna ad ogni associazione di una scheda - contenente indicatori che saranno illustrati con maggior dettaglio in seguito - da compilare in maniera condivisa all'interno del contesto associativo.

Una seconda fase della valutazione ha invece interessato esclusivamente i progetti di importo superiore ai 25.000 euro ed è consistita in un'attività di etero valutazione direttamente condotta da personale esperto.

Prendendo in esame le singole aree è possibile effettuare alcune riflessioni.

Area di valutazione: continuità dell'azione progettuale

E' stato chiesto alle associazioni di esplicitare, a distanza di sei mesi dalla conclusione formale del progetto, quante attività previste fossero ancora attive. Solo nel 6,3 % dei casi non si aveva nessuna attività ancora in piedi, mentre per il 22,5% dei progetti era attiva almeno un'attività, per il 47,5% erano attive ancora 2 o 3 attività e per il 23,8% dei progetti oltre 4 delle attività erano tuttora funzionanti.

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

Gli indicatori presenti in quest'area hanno il compito di ricostruire il contesto territoriale che vede nascere e in cui si sviluppano i progetti, per ricollegarlo in maniera forte alla capacità di generare impatti a cascata su un numero ampio di soggetti anche del sistema di governance. Il primo indicatore

proposto riguarda le attività di scambio/relazione con gli altri soggetti del territorio rispetto alle attività progettuali: il 78,8% dei soggetti dichiara di inviare regolarmente del materiale informativo sui risultati del progetto ad altri enti sia pubblici che profit operanti sul territorio a fronte di un 21,3% di associazioni che dichiarano di non inviare alcun materiale rispetto ai risultati.

L'altro indicatore descrive infine il grado più alto di integrazione possibile sul territorio rispetto alla progettazione sociale: l'inserimento del progetto nei documenti ufficiali del territorio. La tipologia di indicatore prescelto dimostra come in questo caso, nella maggioranza dei casi i progetti siano arrivati ad un punto di integrazione tale da essere inseriti nella documentazione ufficiale (per il 65% dei casi) del territorio.

Area di valutazione: sviluppo relazionalità sul territorio

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

In particolare, il primo degli indicatori misura il numero dei partner aggiuntivi che ogni progetto è riuscito ad attirare in più grazie alla proposta progettuale rispetto a quelli previsti inizialmente. Nel 50% dei casi le associazioni dichiarano di aver ampliato la rete progettuale con almeno un partner in più, mentre nel 36,3% dei casi non c'è stato alcun partner aggiuntivo.

Il secondo indicatore dell'area richiede alle associazioni di indicare se sono stati sviluppati degli incontri inediti con gli enti pubblici sul tema progettuale, e il 70% delle associazioni ha risposto positivamente, così come l'81,3% delle associazioni ha risposto sì alla domanda relativa all'avvio di nuove attività sui temi progettuali. L'ultimo indicatore serve a misurare il mantenimento della rete dei partner progettuali, che dimostra essere un elemento caratterizzante delle progettualità: le reti di partenariato persistono nella quasi totalità dei casi: da uno a tre partner nel 52,5% dei casi, oltre 4 partner nel 43,8% dei casi.

Area di valutazione: riproduzione delle relazioni

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

Il primo degli indicatori mostra come per la quasi totalità dei progetti (il 93%) valutati l'associazione dichiara una prosecuzione della relazione con l'utente con diverse gradazioni rispetto alla qualità del rapporto: nel 16,2% dei casi i beneficiari sono diventati dei volontari. A seguire, nel 64,9% dei casi i beneficiari sono rimasti in rapporti d'amicizia con i volontari dell'associazione, mentre il 16,2% dei destinatari è tornato con lo stesso bisogno o con altri. Infine, nel 2,7% dei casi i beneficiari hanno indirizzato altre persone verso l'associazione e/o il progetto. Ad ogni risposta è stato attribuito un differente punteggio relativo secondo una logica di prossimità della relazione: il punteggio maggiore viene applicato laddove la relazionalità sfocia nel divenire un volontario e sviluppa ulteriore relazionalità attraverso l'entrata dal soggetto a far parte dell'associazione (capitale sociale *bridging*), a seguire il punteggio medio alto viene attribuito laddove il beneficiario prosegue il rapporto di fiducia con l'associazione, anche se in maniera non attiva, anche se viene a mancare la condizione di bisogno o di erogazione del servizio/attività progettuale. Un punteggio medio viene attribuito laddove il beneficiario si ripresenta alla stessa associazione per un problema/bisogno, in una relazione dove più della fiducia è rilevante quindi la necessità dell'utente, e infine il punteggio minimo viene attribuito a coloro che indirizzano verso l'associazione altre persone per problematiche simili, senza quindi una prosecuzione del rapporto personale.

Area di valutazione: comunicazione

La comunicazione riveste un'importanza strategica per le associazioni di volontariato in termini di visibilità e di capacità di costruire temi e suggerire riflessioni nelle comunità.

Il primo indicatore riguarda l'azione di comunicazione continua rispetto ai risultati progettuali. Fra gli impatti positivi generati dai progetti, vanno infatti annoverate le occasioni di presentazione non preventivate all'inizio che hanno avuto luogo proprio a partire dai risultati conseguiti dal progetto. Il 78,8% delle associazioni dichiara di aver presentato i risultati conseguiti in occasioni diverse da quelle preventivate nella fase di progettazione.

Il secondo indicatore riguarda il piano dell'efficacia della comunicazione: il 70% delle associazioni dichiara che i risultati del progetto sono diventati motivo di discussione o progettazione condivisa da parte di altri soggetti pubblici o privati, sono inclusi quindi sia gli enti locali che le altre organizzazioni appartenenti al no-profit, mentre per il 30% non c'è stata da parte di altri soggetti una discussione sui temi progettuali.

Area di valutazione: rilevanza e grado di innovazione

Gli indicatori seguono un filone ricorrente per le progettualità del volontariato: quello della sperimentazione e dell'innovazione sui territori. Come suggerito dallo stesso bando, i progetti ammessi a finanziamento devono possedere caratteristiche di innovatività, e l'impatto va ad incidere maggiormente su temi "scoperti" nei territori. Come le associazioni stesse dichiarano, nel 67,5% dei casi non esistono altre progettualità sul tema svolte da altri soggetti associativi nel contesto territoriale, il progetto ha perciò caratteristiche di rilevanza maggiore, così come nel 61,3% dei casi non esiste una progettualità svolta da altri soggetti non associativi, (ad esempio realtà profit) rispetto al tema preso in esame.

Area di valutazione: consolidamento progettuale

Rispetto alle percentuali, notiamo come il 10% dei progetti mostri un grado basso di consolidamento, con la mancata prosecuzione delle *attività* nel tempo. Per il 60% dei progetti è stato rilevato un grado medio di consolidamento, dove le attività sono proseguite solo in parte o per un periodo limitato di tempo e con la perdita parziale delle risorse umane o finanziarie impiegate, mentre il 30% dei progetti hanno dimostrato un grado alto di consolidamento, con la prosecuzione di tutte le attività e il mantenimento delle risorse finanziarie e umane sul lungo periodo. Va rimarcato il fatto che i punteggi sono stati attribuiti come previsto dalla metodologia approvata sulla base della situazione rilevata non al presente ma per il periodo definito dei 6 mesi dalla chiusura formale del progetto. I punteggi per gli indicatori di valutazione del consolidamento referenti sono quindi in linea di massima positivi, le associazioni tendono a lavorare in rete e a mantenere partenariati nel tempo.

Area di valutazione: trasformazione sui beneficiari

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

- nel 52,5% dei casi gli intervistati percepiscono un miglioramento consistente della propria condizione ricollegabile al progetto, in termini di sensazioni positive, cambiamenti ed emozioni.
- Nel 27,5% dei casi vi è un miglioramento medio della situazione, con alcuni aspetti positivi indicati.
- Nel 20% dei casi è stato riscontrato un grado basso di miglioramento percepito dai beneficiari.

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

Laddove il progetto abbia avuto fra i suoi scopi primari attività finalizzate all'*empowerment* dei beneficiari diretti (bambini e giovani con disagio per fare un esempio), questi hanno mostrato dei netti miglioramenti e una sensibilizzazione al migliorarsi e a svolgere attività in comune.

Area di valutazione: l'ambito della comunicazione

Dai focus effettuati emerge comunque una capacità dei progetti di costruire canali di comunicazione che permettono e incentivano un cambiamento percepibile: la costruzione di nuove reti fra soggetti, la riappropriazione di spazi pubblici oppure la creazione di luoghi d'ascolto/confronto per la comunità. Nella maggior parte delle associazioni coinvolte, la diffusione dei risultati dei progetti avviene nell'ambito di spazi istituzionali, come presentazioni e conferenze stampa, che svolgono un ruolo fondamentale nel rendere pubblico il percorso progettuale e le tematiche ad esso legate. A fronte di questi momenti di visibilità più tradizionale, che si svolgono generalmente in occasione degli eventi a conclusione dei progetti, si riscontra una disseminazione dei risultati ottenuti in contesti e situazioni non preventivate dalle associazioni nelle fasi iniziali, come gli incontri di settore o i convegni organizzati da altre realtà associative.

11.1.1 Progetti di intervento sociale			
CONTINUITA' DELL'AZIONE PROGETTUALE			
Continuità di alcune delle attività previste dal progetto dopo la sua conclusione formale	Numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione	Nessuna	6,3%
		1	22,5%
		2 e 3	47,5%
		Oltre 4	23,8%

INTEGRAZIONE CON LE POLITICHE PUBBLICHE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO			
Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche	L'associazione proponente provvede regolarmente ad inviare materiale informativo sulle attività e i risultati del progetto ad enti pubblici / altri soggetti non profit / privati operanti nel vostro settore / territorio?	SI	78,8%
		NO	21,3%
Grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale	Il progetto (o alcune sue attività) sono state inserite o citate all'interno dei documenti ufficiali di governo sociale del territorio?	SI	65,0%
		NO	35,0%

SVILUPPO RELAZIONALITA' SUL TERRITORIO			
Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto	Numero di partner aggiuntivi rispetto a quelli formalmente previsti nel progetto	nessuno	36,3%
		da 1 a 3	50,0%
		4 o più	13,8%
Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto	Avvio nuovi incontri con gli enti pubblici sui temi progettuali	Si	70,0%
		No	30,0%
Mantenimento della relazionalità nel tempo	Avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuali	Si	81,3%
		No	18,8%
	Numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto	nessuno	3,8%
		da 1 a 3	52,5%
4 o più		43,8%	

RIPRODUZIONE DI RELAZIONI			
Presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto	I destinatari hanno mantenuto un contatto con l'associazione dopo la conclusione del progetto?	SI	92,5%
		NO	7,5%
	Sono diventati volontari		16,2%
	Hanno mantenuto rapporti di amicizia con i volontari		64,9%
	Sono tornati con lo stesso problema o con altri		16,2%
	Hanno indirizzato all'associazione altre persone con problemi simili		2,7%

COMUNICAZIONE			
Esplicitazione ed efficacia	I risultati del progetto sono stati presentati in occasioni diverse da quelle previste?	SI	78,8%
		NO	21,3%
	I risultati del progetto sono stati oggetto di discussione e/o progettazione da parte di altre organizzazioni pubbliche o private?	SI	70,0%
		NO	30,0%

RILEVANZA E GRADO DI INNOVAZIONE			
Rilevanza e grado di innovazione	Esiste una progettualità sul tema svolta da altri soggetti associativi di volontariato all'interno del contesto territoriale?	SI	32,5%
		NO	67,5%
	Esiste una progettualità sul tema svolta da altri soggetti non associativi (es. Enti Pubblici, Privati, Cooperative) all'interno del contesto territoriale?	SI	38,8%
		NO	61,3%

CONSOLIDAMENTO PROGETTUALE			
Esplicitazione: • Azioni • Risorse umane • Risorse finanziarie	Grado di consolidamento	Alto	30,0%
		Medio	60,0%
		Basso	10,0%

TRASFORMAZIONE SUI BENEFICIARI		
Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari	Alto	52,5%
	Medio	27,5%
	Basso	20,0%

L'AMBITO DELLA COMUNICAZIONE			
Rilevanza della comunicazione sociale dei risultati del progetto nei beneficiari	Grado di conoscenza e penetrazione del progetto	Alto	35,0%
		Medio	42,5%
		Basso	22,5%