



CE.S.VO.P.

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

*Piano
operativo
annuale
2013*

INDICE

Piano operativo annuale 2013

1. Premessa.....	Pag. 3
2. Raccordo con il programma strategica triennale.....	Pag. 3
2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale.....	Pag. 12
2.1.2 Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno.....	Pag. 13
3. Finalità generali, strategie e obiettivi.....	Pag. 17
4. Modalità di costruzione del piano.....	Pag. 21
5. Caratteristiche organizzative del Centro di Servizi.	Pag. 22
5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.....	Pag. 22
5.2 Oneri (affitti ed oneri diversi per le sedi, utenze generali, personale, formazione del personale, consulenze ed altri costi generali).	Pag. 25
6. I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione.....	Pag. 26
7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati.	Pag. 29
8. Le azioni.	Pag. 29
Promozione del Volontariato.	
Feste ed eventi gestiti dalla delegazioni e sede centrale.(10.a)	Pag. 31
Materiale promozionale e gadgetistica. (10.b).....	Pag. 35
Convegni. (10.c).....	Pag.37
Promozione del Volontariato Giovanile (10.e)	Pag. 39
Consulenza ed assistenza.	
Consulenza ed assistenza alle OdV.(11.a)	Pag. 42
Formazione.	
Formazione di Base/Distrettuale (12.a)	Pag. 46
Formazione Trasversale (12.b)	Pag. 51
Informazione e Comunicazione.	
Periodico ed attività informative.(13.a)	Pag. 56
Produzioni editoriali e multimediali. (13.b)	Pag. 63
Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico – informatica e new media. (13.c)	Pag. 67

Ricerca e Documentazione.

Biblioteca (14.b).....Pag. 74
Servizi per il sistema di qualità, monitoraggio e controllo di gestione. (14.c).....Pag. 77

Progettazione Sociale.

Consulenza per la progettazione sociale. (15.b)Pag. 81
Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni.(15.c) Pag. 85

Supporto Logistico.

Supporto logistico e servizio Pick-up.(17.a, 17.b)Pag. 86

Sportelli Operativi (territoriali)

Gestione delle delegazioni.(18.a)Pag. 92
Sportello del Volontariato.(18.b)Pag.96

Allegati.....Pag. 101

PIANO OPERATIVO ANNUALE

ANNO 2013

1. Premessa.

In virtù dell'Accordo Acri-Volontariato del 23.06.2010, dell'incontro con il CoGe del 19/07/2012, della comunicazione pervenuta da CSVnet, Prot. Se/st/464.12 del 31 luglio 2012, nelle quali dichiaravano l'attribuzione delle quote per i servizi dell'anno 2013 e per la criticità della situazione nella quale ci si trova che ha determinato un contesto di incertezza complessiva derivante dai seguenti fattori quali: l'andamento negativo dell'economia, l'interesse per i patrimoni delle fondazioni a fronte del debito pubblico italiano, le previsioni della *spending review* riguardanti, tra l'altro, la soppressione dell'Osservatorio nazionale del volontariato. Tutto ciò non consente una programmazione di ampio respiro con una rielaborazione degli obiettivi strategici che ci si era posti con la programmazione pluriennale 2010 – 2012. Pertanto la programmazione del 2013 ripercorre le azioni poste in essere già nel 2010 secondo un processo di continuità e di potenziamento delle stesse a garanzia dei servizi che il CeSVoP eroga alle Organizzazioni di Volontariato delle provincie di propria competenza.

In particolare, con riferimento ad alcuni servizi (vedi marketing sociale, formazione settore protezione civile e campagne di informazione sociale), per i quali non sono state previste risorse per l'annualità 2013, si sottolinea che per la loro tipologia e modalità di realizzazione si articoleranno nel secondo semestre 2012 con conseguenti effetti per le OdV nel primo trimestre 2013.

Infine, si porta a conoscenza, che il Comitato Direttivo ha approvato con delibera del 12 giugno u.s. una proposta di programmazione integrativa 2012/2013 con fondi di riserva proposti dal Co.Ge., non ancora definiti.

2. Raccordo con la programmazione triennale

In risposta al mandato istituzionale del Centro di Servizi sulla base della normativa vigente, il CeSVoP eroga servizi alle Organizzazioni di volontariato della Sicilia Occidentale (Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani) iscritte e non iscritte al registro Regionale del Volontariato e sostiene nuovi soggetti interessati ad istituire nuove Organizzazioni nei territori di competenza. Il CeSVoP, altresì sostiene la cittadinanza e le Organizzazioni di volontariato affinché possa

diffondersi e prosperare la cultura del volontariato, della solidarietà e della partecipazione attiva allo sviluppo della comunità di appartenenza.

Il territorio di riferimento del CeSVoP è molto ampio e copre la Sicilia Occidentale, offrendo servizi a circa 1.006 organizzazioni di volontariato per una popolazione residente pari a 2.411.932 (dati relativi OdV Data base del CeSVoP; per la popolazione dati ISTAT 2011).

Il numero delle Organizzazioni di volontariato Socie del CeSVoP alla data 31/07/2012 sono **237** di cui iscritte al Registro Regionale del Volontariato e al registro di Protezione civile **191**. (Dato senza ripetizioni, al netto della doppia iscrizione).

Di seguiti sono riportate delle tabelle esemplificative che rappresentano graficamente le variazioni delle variabili (Organizzazioni e Popolazione). Da dove si evince l'articolazione delle organizzazioni di volontariato in base alla popolazione residente, iscritte e non iscritte al Registro Regionale del Volontariato.

TABELLA 1, 2 E 3: VARIAZIONI DEI VALORI SULLA POPOLAZIONE, ODV ISCRITTE AL REGISTRO REGIONALE E ODV NON ISCRITTE, ANNI 2010, 2011 E 2012

TABELLA 1 - 2010

ANNO 2010	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 30/11/2010	454.063	270.590	1.249.420	436.574
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC¹)	150	90	386	140
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	58	27	144	52

¹ I dati riportati sulle odv iscritte ai registri regionali sono riportati al netto della doppia iscrizione considerati il registro regionale generale e il registro delle odv di Protezione Civile)

TABELLA 2 - 2011

ANNO 2011	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31/12/2011	453.677	271.242	1.249.978	436.345
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC²)	145	84	353	147
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	51	30	125	52

TABELLA N.3 - 2012

ANNO 2012	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 30/03/2012	452.775	270.102	1.249.533	435.616
VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC³)⁴	152	91	359	150
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	49	28	133	44

Il CeSVoP con la programmazione annuale 2013, intende rafforzare e potenziare i servizi messi in atto già nella programmazione triennale 2010-2012. Gli obiettivi strategici della programmazione

² I dati riportati sulle odv iscritte ai registri regionali sono riportati al netto della doppia iscrizione considerati il registro regionale generale e il registro delle odv di Protezione Civile)

³ I dati riportati sulle odv iscritte ai registri regionali sono riportati al netto della doppia iscrizione considerati il registro regionale generale e il registro delle odv di Protezione Civile)

⁴ Dati al 20/7/2012, per quanto riguarda il Registro di PC, al 30/4/2012 per quanto riguarda il registro generale

pluriennale, individuati tramite una lettera dei bisogni e confermati tramite gli incontri territoriali di verifica, svolti nei mesi di giugno e luglio 2012 (vedi Tab.n.6 nella quale sono indicate le date degli incontri ed il numero di OdV partecipanti suddivisi per DSS), sono orientati, tramite l'espletamento del proprio mandato istituzionale del Centro di Servizi, a potenziare il percorso di crescita interno delle OdV ed a consolidare le azioni poste in essere dalle reti di volontariato nelle comunità locali nell'ottica di un maggiore raccordo con gli altri attori del territorio per una più efficace difesa dei diritti dei cittadini.

La programmazione triennale 2010-2012, infatti, verteva su tre linee di sviluppo del volontariato locale:

1. Sostenere il volontariato nel suo ruolo di advocacy (difesa dei diritti e rappresentanza) e ridare alle OdV un ruolo interlocutore con gli enti istituzionali;
2. Sviluppare e qualificare le OdV;
3. Sostenere la crescita della cultura della solidarietà;

Tali linee di sviluppo, negli anni precedenti, sono state perseguite:

- realizzando incontri con le istituzioni;
- sostenendo le OdV alla partecipazione ai tavoli tematici relativi alla L. 328/00;
- rafforzando la conoscenza del proprio contesto con l'ausilio di mappature e studi del proprio territorio;
- sostenendo le OdV in progetti sperimentali capaci rispondere ai problemi emergenti, non ancora individuati dalle istituzioni locali;
- realizzando percorsi di promozione del volontariato giovanile.

Queste linee di sviluppo saranno rafforzate in base alle azioni previste dalla programmazione 2013, infatti, dopo una valutazione dei servizi resi dal CeSVoP, realizzata tramite degli incontri territoriali (vedi tab.n.6), nei quali le organizzazioni hanno potuto esprimere, l'efficacia e l'efficienza delle azioni svolte in relazione ai bisogni sia intrinseci all'organizzazione di volontariato che del territorio, si è individuata la necessità di continuare il lavoro intrapreso nel 2012, rafforzando il sostegno ad una programmazione sempre più integrata tra i servizi e di potenziare maggiormente i servizi dedicati al supporto alla progettazione, prevedendo altresì una collaborazione più fitta con gli Enti Locali. Ciò ha risposto delle difficoltà che le OdV riscontrano nell'interlocuzione con le Istituzioni, che da una parte richiedono una sempre più qualificata partecipazione del volontariato, ma dall'altra non applicano a pieno le normative vigenti, legge 328/00, Nuovo piano salute della regione Sicilia, ricostituzione dell'Osservatorio regionale del Volontariato e la convocazione della Conferenza regionale del Volontariato, quale luogo principale di concertazione delle politiche sociali tra Amministrazione Regionale e Volontariato come previsto dalla legge 22/94.

Il CeSVoP, pertanto, intende mantenere il rapporto sinergico con le PP.AA. e con gli EE.LL., ma anche con i soggetti del Terzo Settore ed ove possibile rafforzarlo. Nel 2011/2012, sono state, come si evince dalla tabella sotto riportata, avviate numerose collaborazioni:

TABELLA 4 (RAPPORTI CON ENTI PUBBLICI, UNIVERSITÀ ED ALTRI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE)

Attività in collaborazione	ELENCO ALTRI SOGGETTI/ENTI DEL TERRITORIO COINVOLTI	Motivi/obiettivi della collaborazione	Principali risultati conseguiti/da conseguire	Strumenti
----------------------------	---	---------------------------------------	---	-----------

Progetto di rete del Volontariato: I DIRITTI UMANI PRATICATI	Istituto Scolastico San Pietro di Trapani, CiF ed Arciragazzi La Mongofiera	partners del progetto	realizzazione progetto	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Intesa Scuola e Volontariato	MIUR - USR Sicilia (Ufficio Scolastico Regionale) – USP Palermo, Trapani, Agrigento e Caltanissetta	Raccordo con gli Uffici del MIUR per le attività di carattere nazionale in raccordo con l'area nazionale CSVnet di Promozione del Volontariato Giovanile.	Realizzazione di progetti di Promozione del volontariato giovanile.	Protocollo di intesa
I Laboratori della Cittadinanza partecipata	Provincia Regionale di Palermo – Ministero della Salute e delle Politiche sociali Osservatorio nazionale del Volontariato-	Progetto organizzato dal Ministero della Salute e delle Politiche sociali - Osservatorio nazionale del Volontariato destinato alla promozione dei percorsi di protagonismo giovanile collegati con le scuole e le associazioni del territorio.	Laboratori di cittadinanza partecipata. Il progetto è stato realizzato in collaborazione con le province regionali di Torino, Arezzo, Benevento e Treviso.	Protocollo di intesa
Progetto di rete del Volontariato: INCONTRI CREATIVI	Comune di Alcamo e di Castellamare del Golfo	Partner del progetto	realizzazione progetto	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Progetto di rete del Volontariato: ANZIANI TERRITORIO ED IMMIGRAZIONE	Casa Circondareale di Marsala ed Associazioni di promozione sociale	partner del progetto	realizzazione progetto	Accordo sul programma tramite scambio di lettere

Progetto di rete del Volontariato: CREATIVAMENTE INSIEME - FAMIGLIE E GIOVANI IN MOVIMENTO	Comune di Gela, Istituto Alberghiero, Liceo Classico Eschilo e Scuola elementare Fuentes	partner del progetto	realizzazione progetto	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Progetto di rete del Volontariato: PROMUOVERE IL BENESSERE PSICO-FISICO	Comuni ed Asp del territori	partner del progetto	realizzazione progetto	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Progetto di rete del Volontariato: IGIENE E SICUREZZA ALIMENTARE	Comune di Corleone, ASP, Coldiretti e Istituto Agrario	partner del progetto	realizzazione progetto	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Progettazione e animazione territoriale	Comune di Campobello di Licata (AG)	Ospitalità nella sede del Comune	Realizzazione del corso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Seminario sul Fund Raising	Comune di Agrigento	Ospitalità nella sede del Comune	Realizzazione del corso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione: Ri-animarsi	Comune di Palermo	Competenze professionali dedicate al tema dei servizi rivolti agli anziani	Docenze gratuite	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Seminario sulla progettazione europea	Comune di Termini Imerese	Ospitalità nella sede del Comune	Realizzazione del corso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere

Orientamento al volontariato	Liceo Classico M. Picone di Valledolmo; Liceo di Lercara Friddi, Ist. Di Alia	Ospitalità e condivisione progetto formativo collegato ad azione di promozione del volontariato giovanile	Formazione di giovani aspiranti volontari, coinvolgimento di alcuni di essi alle attività delle OdV	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Seminari provinciali sulla natura delle OdV - L. 266/91	Comune di Petralia Sottana (PA)	Ospitalità nella sede del Comune	Realizzazione	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Corsi sulla logistica di protezione civile	DRPC e uffici provinciali di PC	Definizione programma dei corsi e docenze gratuite da parte dei funzionari degli uffici provinciali del DRPC	Realizzazione di n. 5 corsi su 4 province per volontari delle OdV	Accordo operativo
CreativEstate 2011 Formazione animatori	MOVI, Diocesi di Piazza Arnerina Ufficio scolastico provinciale di Caltanissetta	Definizione programma del corso	Realizzazione del corso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Seminari su Sicurezza e Privacy	Aragona, Niscemi	Ospitalità gratuita in alcune sedi di comuni, (Aragona e Niscemi)	Realizzazione di n. 2 corsi provinciali	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Corso di formazione: I diritti umani praticati	Comuni del Distretto socio-sanitario 50: Buseto Palizzolo, Erice, Paceco, Trapani, Custonaci, San Vito, Favignana, Valderice	Ospitalità nei centri diurni dei comuni coinvolti coinvolgimento delle istituzioni come intervento durante la formazione	Realizzazione del corso; avvio di concertazione con gli EELL e presentazione di un progetto all'interno dei tavoli della L. 328/2000 sulla disabilità	Accordo sul programma tramite scambio di lettere

Corso di formazione: Leadership	Comune di Corleone	Ospitalità nella sede del Comune	Realizzazione del corso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Corso di formazione: Tecniche di animazione	Comune di Corleone	Ospitalità nella sede del Comune	Realizzazione del corso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Corso di formazione: Poleis in rete per educare	MOVI, Diocesi di Piazza Arnerina, Ass. Giorgio La Pira	Definizione programma del corso	Realizzazione del corso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: "Donarsi per crescere insieme. Il volontariato a salvaguardia della tradizione".	1) Ist. Comprensivo Renato Guttuso di Villagrazia di Carini (Pa) - 2) Atelier Rose di Palermo - 3) Parrocchia SS. Maria delle Grazie di Villagrazia di Carini (Pa)	1) Partenariato per la realizzazione dell'evento. 2) Gestione di un lab. Sartoria. 3) Utilizzo locali per i vari laboratori.	1) Rafforzamento delle collaborazioni tra OdV e scuola. 2) Trasmissioni dei saperi oggetto dell'itinerario.	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: "Itinerari per la biodiversità e la legalità. Custodi di bellezza".	1) I.C. Antonio Ugo di Palermo. 2) Ass. facente capo a Canneto Manicalunga	1) Partenariato per il percorso Scuola e Volontariato. 2) Collaborazione per itinerario biodiversità presso i terreni confiscati alla mafia	1) Rafforzamento delle collaborazioni tra OdV e scuola. 2) Trasmissioni dei saperi oggetto dell'itinerario.	Accordo sul programma tramite scambio di lettere

Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: “Un mare da sapere. Ragazzi e genitori per un futuro sostenibile”.	1) Istituto Comprensivo Monreale (già Il circolo) 2) Ass. Amici della terra.	1) Partenariato per il percorso Scuola e Volontariato. 2) Collaborazione per itinerario sull'ambiente marino e laboratorio sul mare.	1) Rafforzamento delle collaborazioni tra OdV e scuola. 2) Trasmissioni di competenze e rafforzamento collaborazione con soggetti locali	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: “Da Palermo all’Addaura: la costa nella storia 3”.	1) Istituto Comprensivo “Luigi Rizzo” di Palermo. 2) Ass. Siciliantica	1) Partenariato per il percorso Scuola e Volontariato. 2) Collaborazione per itinerario sulla costa siciliana.	1) Rafforzamento delle collaborazioni tra OdV e scuola. 2) Trasmissioni dei saperi legati alla storia dell'arte della costa palermitana.	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: D(I)RITTO VERSO IL GIOCO	1) Ist. C. Capuana di Palermo. 2) Ass. Volere Volare	1) Partenariato per il percorso Scuola e Volontariato. 2) Collaborazione nel percorso di peer education	1) Rafforzamento delle collaborazioni tra OdV e scuola. 2) Supporto nello sviluppo del percorso	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: Circolandia: in equilibrio tra sogno e realtà	1) D.D. M. Amari di Palermo. 2) D.D. Scipione Di Castro plesso Colozza di Palermo. 3) D.D. Nazario Sauro di Palermo.	1-2-3) Partenariato per il percorso Scuola e Volontariato.	1-2-3) Rafforzamento delle collaborazioni tra OdV e scuola.	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: Tutti hanno una storia da raccontare	Parrocchia S. Giovanni Bosco Palermo	Coinvolgimento dei giovani del quartiere Sperone e utilizzo locali	Rafforzamento collaborazione con reti informali del territorio	Accordo sul programma tramite scambio di lettere

Azione di Promozione del Volontariato Giovanile: C'è posta per te	1) Ass. SPIA di Palermo. 2) I. C. Nicolò Turrisi. 3) Circolo Didattico Michele Colozza. 4) Ospedale "G. Di Cristina" -Rep. Oncoematologia pediatrica.	1) Collaborazione per itinerario sugli aspetti di animazione in reparto. 2-3-4) Partenariato per il percorso Scuola, Volontariato e Ospedale.	1) Collaborazione per itinerario sugli aspetti di animazione in reparto. 2-3-4) Partenariato per il percorso Scuola, Volontariato e Ospedale.	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Corso di Formazione: Formiamoci ed operiamo	1) Ass. La Matassa di Palermo. 2) Abazia S. Martino delle Scale	1) Collaborazione nel percorso per il trasferimento delle competenze su tecniche di animazione. 2) Disponibilità ad utilizzo locali.	1) Trasmissioni dei saperi e delle competenze su animazione tra pari. 2) Supporto nello sviluppo del percorso.	Accordo sul programma tramite scambio di lettere
Azione di Promozione: Un tappo ... un sorriso	16 istituti scolastici della provincia di Palermo	Partenariato per il percorso Scuola e Volontariato. Collaborazione e supporto per lo sviluppo di un progetto di solidarietà transnazionale	Rafforzamento delle collaborazioni tra OdV e scuola. Avvio di un percorso di sostegno a distanza di una comunità africana di Antsirabe.	Accordo sul programma tramite scambio di lettere

2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale

La programmazione 2013, in continuità con la programmazione triennale 2010 - 2012, intende sviluppare in modo più accurato una risposta integrata ai bisogni delle Organizzazioni di Volontariato. Pertanto già a partire dal 2010, si è adottata sempre di più una modalità di lavoro, che consiste nell'integrare i diversi servizi al fine di fornire alle organizzazioni di volontariato una risposta unitaria e continuare a garantire alle OdV un reale processo di accompagnamento.

Per la realizzazione, infatti, dell'attuale piano di programmazione si intende proseguire l'azione intrapresa negli anni precedenti attuando una metodologia olistica, basata su risposte integrate e condivise, che supera la divisione in aree dei servizi. Le Organizzazioni di Volontariato, infatti, sono coinvolte, tramite incontri territoriali, all'elaborazione di un piano esecutivo integrato tra le aree (formazione, progettazione, promozione, comunicazione e logistica) corrispondente ai bisogni manifestati dalle OdV in funzione di quelli territoriali. Nonché al potenziamento delle competenze delle OdV attraverso le attività consulenziali sia di tipo amministrativo, legale, fiscale e progettuale.

Il presente piano pertanto ripercorre la metodologia intrapresa con la programmazione triennale precedente ed, in applicazione di economie di scala, prevede un utilizzo prevalente di risorse interne

umane e strumentali rispetto a quelle esterne. Tale metodologia si articola nella seguente modalità:

1. la centralità della **formazione integrata** in tutte i servizi erogati dal CeSVoP e interventi co-progettati tra il Centro di Servizi in collaborazione con le Associazioni;
2. la **governance dal basso e la progettazione partecipata** come elementi di crescita e di sviluppo in prima istanza delle OdV ed in seconda della comunità locale, in cui le azioni realizzate sono frutto di una pianificazione concordata tra le OdV ed i diversi soggetti del pubblico e del privato sociale;
3. il **sostegno alla rappresentanza politica** come strumento di affermazione sociale all'interno di una comunità;
4. **l'autonomia delle associazioni di volontariato**, rispetto alle quali il CeSVoP non si sostituisce ma svolge azioni di supporto e valorizzazione;
5. **la lettura dei bisogni** da parte delle OdV, tramite studi e ricerche per farle divenire prassi/intervento di lavoro;
6. la gestione e l'erogazione **modulare dei servizi** centrata sulla tipologia dei bisogni delle OdV, che sono orientati ad una risposta integrata e non settoriale delle macroaree, capaci di sostenere e qualificare i nostri *stakeholder*;
7. il **lavoro di rete** come elemento fondante di tutte le azioni da sviluppare nei territori di pertinenza del Centro di Servizi;
8. il **decentramento dei servizi** con correlato rafforzamento dei rapporti con il territorio con il consolidamento delle Delegazioni territoriali, sia tramite la figura dei **Responsabili Territoriali attività di sportello provinciale**, che rappresentano un importante *trait d'union* tra la sede centrale e le sedi decentrate;
9. la **gestione democratica** del Centro Servizi, favorendo il protagonismo partecipativo delle organizzazioni di volontariato, che si organizzano in forme consultative ed offrono al comitato direttivo gli spunti, le linee guida di sviluppo e le verifiche sull'andamento della progettazione esecutiva sul piano di programmazione;
10. **l'organizzazione interna**, rispetto alla distribuzione del lavoro, costi, orari, tempi, procedure, connessioni, per rispondere al meglio ai tempi e richieste delle OdV;
11. il **potenziamento** di nuove progettualità basate su **economia di scala** e l'integrazione funzionale delle diverse risorse umane provenienti dal mondo del Volontariato;
12. la **ricerca di nuovi partenariati** nel territorio per realizzare progetti sperimentali che possano avere una ricaduta locale e rispondano ai bisogni emergenti delle OdV.

2.1.2 Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno

L'articolazione della programmazione annuale 2013 si basa oltre che sull'ascolto diretto delle OdV, sull'analisi dei risultati raggiunti nel primo semestre 2012. Di seguito è riportato uno schema che mette in correlazione gli obiettivi strategici, le azioni/servizi realizzati e i risultati raggiunti.

Obiettivi strategici	Azioni/Servizi	Risultati Raggiunti primo semestre 2012
	Promozione del volontariato La realizzazione di eventi permette di raggiungere la cittadinanza e di valorizzare il ruolo propulsivo e pedagogico del volontariato rispetto	87 iniziative di promozione del volontariato

<p>Sostenere il volontariato nel suo ruolo di advocacy (difesa dei diritti e rappresentanza) e ridare alle OdV un ruolo interlocutore con gli enti istituzionali.</p>	<p>alla vita di comunità.</p> <p>Convegni Azione di condivisione di idee e riflessioni, tra OdV e EELL, in spazi pubblici aperti alla cittadinanza, su temi specifici legati all’impegno e al ruolo del volontariato nel contesto sociale di riferimento.</p> <p>Progettazione sociale Con l’azione di supporto alla progettazione partecipata rivolta a reti tematiche di associazioni, si sostiene l’attivazione di coordinamenti delle OdV che da un lato rafforza l’azione d’intervento proposta e dall’altro il ruolo di advocacy del volontariato.</p> <p>Comunicazione Il servizio prevede un’attività di ufficio stampa, attività informative diffuse attraverso tutti i mezzi di comunicazione, gestione tecnologico-informatica e New media, campagne d’informazione sociale.</p> <p>Sportello Territoriale Sostenere processi di rete per la costituzione di collaborazioni e l’attuazione di sinergie fra le organizzazioni di volontariato e tutti i soggetti sociali della comunità civile (enti locali, terzo settore, profit, scuole).</p>	<p>18 convegni</p> <p>5 tavoli tematici di OdV</p> <p>279 servizi di comunicazione</p> <p>71 azioni di collaborazioni con il territorio</p>
	<p>Si tratta di azioni e servizi organizzati a sostegno delle OdV per accrescere la capacità d’innovazione e facilitare l’acquisizione di competenze.</p> <p>Servizio di consulenze amministrativo/legali Tale servizio facilita la comunicazione circa adempimenti e aggiornamenti richiesti da: Agenzia Entrate, Ass. Regionale Famiglia, Politiche Sociali e Lavoro, nonché l’accesso a consulenze specifiche circa lo sviluppo e la crescita delle OdV quali per esempio, il progetto in Volo.</p> <p>Servizi di logistica Tali servizi supportano le OdV, facilitando la realizzazione delle</p>	<p>322 consulenze amministrativo/legali.</p>

<p>Sviluppare e qualificare le OdV.</p>	<p>iniziative organizzate, attraverso il prestito di attrezzature presenti c/o la sede centrale e il noleggio di strumenti e sedi per lo svolgimento delle attività, a supporto delle aree di servizio quali: promozione, progettazione e formazione.</p> <p>Progettazione sociale Il servizio si compone di un'azione di consulenza volta a facilitare l'accesso delle OdV a: bandi ed avvisi pubblici a carattere locale e comunitario; processi di progettazione partecipata rivolta a reti di OdV, adeguati al contesto territoriale in cui le reti operano e al rafforzamento degli interventi dal forte carattere sperimentale ed innovativo.</p> <p>Formazione L'offerta formativa si caratterizza per la trasmissione di strumenti, metodologie e competenze che i volontari possono immediatamente mettere in campo durante l'esperienza di volontariato che realizzano. Il servizio è organizzato su tre livelli: formazione distrettuale, provinciale e di protezione civile.</p> <p>Sportello territoriale Sostenere le OdV in termini di crescita di capacità di programmazione e gestionali delle attività. In corso di realizzazione. Attivare un supporto metodologico alla gestione delle attività, così da promuovere la crescita delle associazioni di volontariato.</p> <p>Servizio Marketing sociale Attivazione di progetti di marketing sociale per il potenziamento di opportunità di comunicazione sociale e promozione delle OdV.</p>	<p>295 servizi di logistica.</p> <p>215 consulenze di progettazione. 12 progetti di rete di delegazione con il coinvolgimento di 30 Enti Locali/altri soggetti del territorio e con 3.972 utenti diretti</p> <p>12 percorsi formativi realizzati con 300 volontari effettivi partecipanti</p> <p>470 servizi di sportello territoriale</p> <p>55 erogazioni</p>
<p>Sostenere la crescita della cultura della solidarietà.</p>	<p>Orientamento al volontariato Colloqui di orientamento al volontariato, rivolti ai singoli cittadini e conseguente invio degli aspiranti volontari presso associazioni di interesse.</p>	<p>202 colloqui di orientamento al volontariato</p>

	<p>Comunicazione Azioni di sostegno e consulenza alle OdV per la realizzazione di azioni comunicative efficaci per accrescere la visibilità e l'impegno del volontariato sui territori. Consulenze su grafica, informazione, promozione, multimedia, produzioni editoriali e multimediali.</p>	<p>489 servizi di Comunicazione</p>
--	---	--

Per quanto concerne Promozione del Volontariato Giovanile le progettualità del 2012 termineranno a marzo 2013, proprio per la caratteristica dell'azione e per il coinvolgimento delle scuole nei progetti che si realizzano. Pertanto si riportano i dati relativi all'anno 2011.

<p>Sostenere la crescita della cultura della solidarietà.</p>	<p>Promozione del volontariato giovanile La realizzazione di eventi ed iniziative rivolte alla cittadinanza tutta, facilita l'azione di sensibilizzazione e diffusione della cultura della solidarietà.</p>	<p>39 progetti di PVG con il coinvolgimento di 154 scuole e 11.875 giovani</p>
	<p>Promozione del volontariato giovanile Percorsi di esperienze di solidarietà per la sensibilizzazione e l'educazione al volontariato, rivolti ai minori, disabili ed altri soggetti.</p>	<p>24 campi estivi del volontariato giovanile con il coinvolgimento di 829 utenti diretti</p>

3. Finalità generali, strategie e obiettivi.

Di seguito viene riportata una tabella esplicativa degli obiettivi strategici, le azioni poste in essere per il loro raggiungimento e gli indicatori che misurano il raggiungimento.

LINEE STRATEGICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO		INDICATORI
		MISSIONE		
Sostenere il volontariato nelle sfide che si trova a fronteggiare per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, per rispondere al bisogno di territorialità delle OdV, nell'agire quotidiano e nel ruolo politico e di advocacy (difesa dei diritti).	Consulenze e realizzazione di iniziative in campo giuridico- fiscale - amministrativo	Supporto alle gestione di un'OdV		$\frac{\text{N. OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi}}{\text{N. OdV potenziali (in data-base)}} * 100$
	Realizzazione di iniziative per la formazione e la qualificazione del volontariato	Formazione		$\frac{\text{N. di corsi attuati nell'anno}}{\text{N. di corsi dell'anno precedente}} * 100$
	Attuazione di studi e ricerche che approfondiscano il lavoro di mappatura territoriale di risorse e servizi svolto nell'annualità precedente;	Monitoraggio attività interne Sostegno alla costruzione di Reti di delegazione		$\frac{\text{N. di studi/ricerche attuati nell'anno}}{\text{N. di lavori di studi/ricerche dell'anno precedente}} * 100$
	Passaggio e fruibilità di informazioni, notizie, dati e documentazione sulle attività e le organizzazioni di volontariato nazionali e locali, e del Terzo settore negli incontri territoriali.	Gestione Data-base OdV e Terzo Settore Biblioteca.	Tecnologie Comunicazione e mass media	$\frac{\text{N. di accessi nel sito web, telefonate, sms, email, per singola iniziativa promossa in relazione al N. partecipanti effettivi all'iniziativa stessa.}}{\text{N. Partecipanti effettivi alle riunioni}} \frac{\text{N. invitati/convocati}}{\text{N. invitati/convocati}} * 100$
	Realizzazione di momenti pubblici di confronto cittadinanza, OdV e gli altri attori locali per l'attivazione di comitati territoriali, capaci di programmare il proprio sviluppo	Promozione del volontariato Supporto Logistico	Comunicazione e mass media	$\frac{\text{N. di eventi in relazione al N. partecipanti effettivi all'iniziativa stessa}}{\text{N. Partecipanti effettivi}} \frac{\text{N. invitati/convocati}}{\text{N. invitati/convocati}} * 100$
	Potenziamento della comunicazione informatica e telematica attraverso la realizzazione di spazi dedicati nel sito CeSVoP dove rafforzare la comunicazione di delegazione e inserire link e informazioni utili su ciascuna OdV.	Delegazioni e loro attività	Tecnologie	$\frac{\text{N. sezioni interattive nel sito web nell'anno}}{\text{N. registrazioni nelle sezioni interattive}}$

Sostenere lo sviluppo e la qualificazione delle associazioni di volontariato tramite un percorso di crescita e di accompagnamento alla progettazione, inteso come metodo, per rispondere ai bisogni individuali e di fare rete delle OdV.	Promozione di strumenti ed implementazione dei percorsi di ricerca per una lettura attenta dei bisogni del territorio.	Sostegno alla costruzione di Reti di delegazione	Editoria	$\frac{\text{N. di produzioni editoriali}}{\text{N. di produzioni nell'anno precedente}} *100$
	Assistenza e consulenza alla progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività capaci di consolidare lo sviluppo di forme partecipative di intervento sul territorio (sviluppo di reti locali, coordinamenti e tavoli tematici)	Attività di consulenza progettuale Sostegno alla costruzione di Reti di delegazione		$\frac{\text{N: di progetti avviati che hanno fruito di consulenze}}{\text{N. di progetti esaminati in consulenze}} *100$
	Sostegno alle forme innovative di lettura dei bisogni e di capacità di intervento delle OdV rivolte a vecchie e nuove emergenze sociali attraverso il supporto e l'accompagnamento delle OdV alle forme integrate di gestione dei servizi promosse dalle leggi locali e dello Stato (cfr. L.328/00);	Supporto alle gestione di un'organizzazione di volontariato Formazione Delegazioni e loro attività		$\frac{\text{N. consulenze di sostegno e supporto alle OdV per la gestione dei servizi}}{\text{N. di esperienze di gestione dei servizi intercettate}} *100$
	Realizzazione di servizi che supportino lo scambio di buone prassi per fornire sempre più spunti di riflessione e di crescita (accompagnamento allo sviluppo organizzativo di una OdV e percorso di potenziamento delle capacità di fare rete tra le OdV e con i soggetti terzi presenti nel territorio).	Delegazioni e loro attività Sostegno alla costruzione di Reti di delegazione	Comunicazione e mass media	$\frac{\text{N. di reti costruite nell'anno}}{\text{N. di reti costruite nell'anno precedente}} *100$ $\frac{\text{N. di Enti in rete anno}}{\text{N. di Enti in rete anno precedente}} *100$ $\frac{\text{N. soggetti terzi presenti nelle reti}}{\text{N. soggetti totali presenti nelle reti}} *100$

Sviluppare la cultura della solidarietà, per rafforzare l'identità delle Organizzazioni di Volontariato ed avvicinare sempre più soggetti alla pratica della solidarietà.	La realizzazione di eventi ed iniziative nei vari territori di pertinenza, che possano far emergere i valori e l'identità del volontariato	Promozione del volontariato Supporto Logistico	Comunicazione e mass media	$\frac{\text{N. eventi di promozione del volontariato nell'anno}}{\text{N. eventi di promozione del volontariato anno precedente}} * 100$ $\frac{\text{N. OdV partecipanti agli eventi}}{\text{N. OdV invitate/Convocate o potenziali}} * 100$
	la realizzazione di seminari ed eventi a tema per facilitare l'incontro tra cittadini ed organizzazioni di volontariato	Promozione del volontariato Supporto Logistico	Comunicazione e mass media Editoria	$\frac{\text{N. eventi di promozione del volontariato nell'anno}}{\text{N. eventi di promozione del volontariato anno precedente}} * 100$ $\frac{\text{N. cittadini partecipanti}}{\text{N. cittadini potenziali}} * 100$
	una ricognizione sui gruppi informali di volontariato per sostenerli nella loro volontà di aggregarsi in una struttura organizzativa di volontariato	"I nuovi volontari: orientamento e formazione al volontariato"		$\frac{\text{Enti informali che sono diventati ODV L. 266/}}{\text{Enti che hanno fruito delle consulenze}} * 100$
	l'organizzazione di iniziative di orientamento, promozione del volontariato, che tramite l'utilizzo di linguaggi innovativi ed efficaci, possano coinvolgere ed affascinare, la cittadinanza ed in particolare le nuove generazioni.	Promozione del volontariato giovanile Campi Estivi		$\frac{\text{N. eventi di PVG nell'anno}}{\text{N. eventi di PVG nell'anno precedente}} * 100$

Tabella 5 (raccordo tra linee strategiche, obiettivi specifici ed area di missione)

4. Modalità di costruzione del piano.

Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo negli anni precedenti ha rafforzato il suo percorso di co-progettazione con la base associativa per un crescente protagonismo partecipativo delle OdV nei meccanismi di lettura del contesto e di scelta delle strategie più idonee a realizzare gli obiettivi comuni previsti dal mandato legislativo ed ha conseguito una maggiore incisività nella sua funzione di rappresentanza nel territorio. La costruzione del piano è avvenuta tramite incontri territoriali che si sono svolti nei mesi di giugno luglio 2012. Questi incontri si sono basati sulla verifica intermedia delle azioni realizzate nel primo semestre 2012 ed in base ai dati quantitativi e qualitativi raccolti, con lo schema riportato in allegato (vedi all.1), le OdV hanno confermato i servizi e la modalità di erogazione, individuando nella continuità e nel consolidamento delle azioni intraprese negli anni precedenti il percorso da realizzare nella programmazione 2013.

TABELLA N.6

DATA INCONTRO TERRITORIALE	DELEGAZIONE	DSS	N. ODV PARTECIPANTI
11/07/2012	PALERMO	42	85
27/06/2012	MARINEO	36	6
4/07/2012	TERMINI IMERESE	37	14
22/06/2012	GANGI	35	9
17/7/2012	CORLEONE	40	4
15/05/2012	VALLEDOLMO	38	6
05/07/2012	ALCAMO	55	8
03/07/2012	CAMPOBELLO DI MAZARA	54	17
21/05/2012	MARSALA	52	9
14/06/2012	MAZARA DEL VALLO	53	13
30/05/2012	TRAPANI	50	13
12/06/2012	CAMPOBELLO DI LICATA	4	9
06/07/2012	AGRIGENTO	1	10
17/07/2012	SCIACCA	7	10
12/07/2012	SAN CATALDO	11	8
06/06/2012	CALTANISSETTA	8	15
27/06/2012	GELA	9	8

5. Caratteristiche organizzative del Centro di Servizi.

Il CeSVoP attraverso la sua articolazione territoriale offre alle associazioni del territorio la possibilità di incontrarsi attraverso l'apertura della sede centrale delle sue delegazioni, ad oggi sono 17. Ciascuna di esse si organizza attraverso un proprio calendario di apertura e di accesso alle sedi decentrate per svolgere incontri programmatici, assemblee di delegazione e, in qualche caso, incontri con alcuni rappresentanti delle istituzioni locali. Tutte le attività di delegazione sono seguite dai Responsabili territoriali e pubblicizzate tramite i canali informativi del CeSVoP.

Le delegazioni presenti sono:

Tabella 7 – Articolazione sedi territoriali

PROVINCIA	SEDE DI DELEGAZIONE
Agrigento	Agrigento
	Campobello di Licata
	Sciacca
Caltanissetta	Caltanissetta
	Gela
	S. Cataldo
Palermo	Palermo 1
	Marineo
	Termini Imerese
	Valledolmo
	Campofiorito
	Gangi
Trapani	Trapani
	Marsala
	Mazara del Vallo
	Campobello di Mazara
	Alcamo

5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.

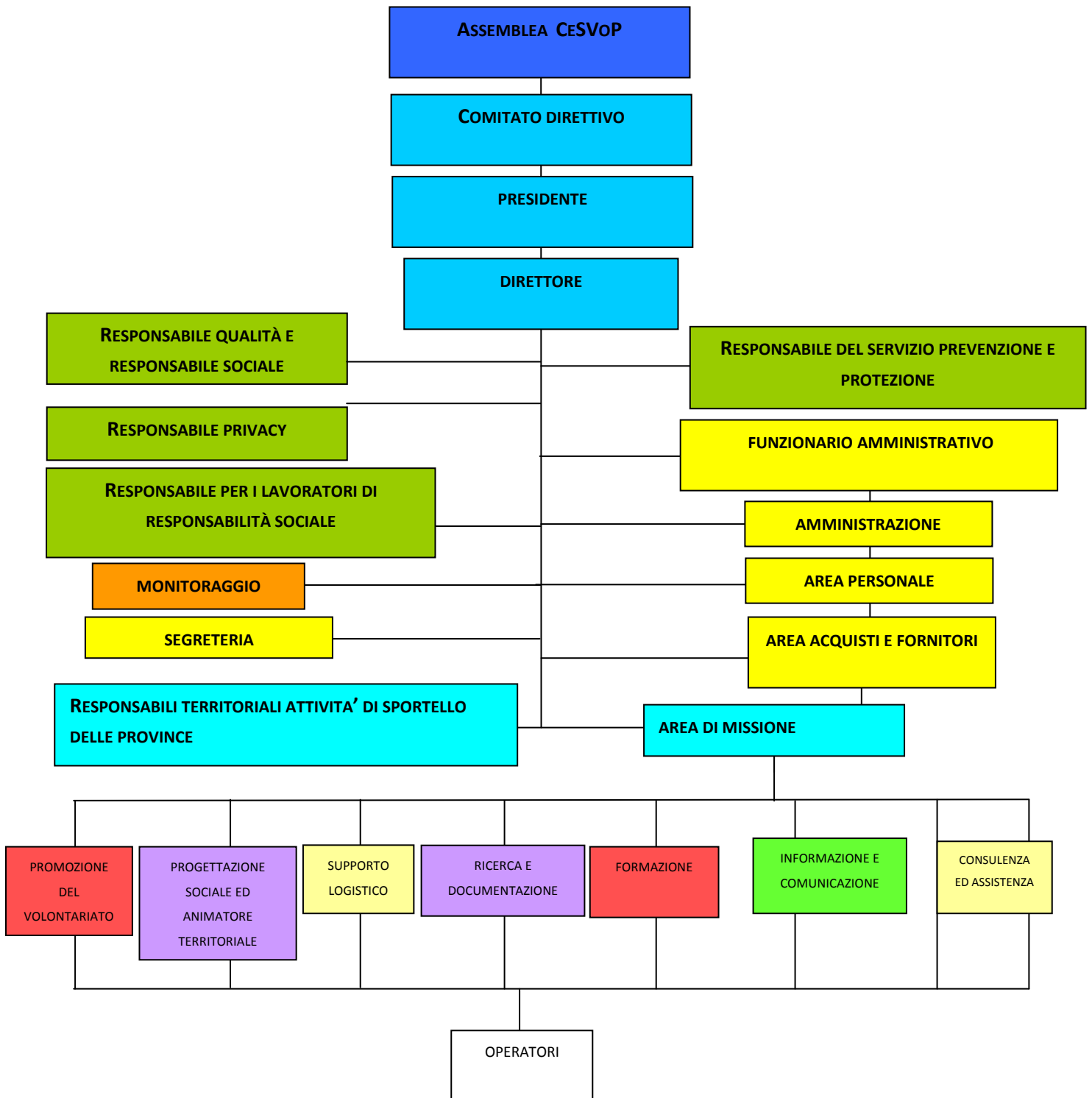
La realizzazione del presente Piano di Programmazione viene attuata tramite la seguente articolazione delle risorse umane, nonché delle professionalità e dei volontari impiegati secondo questa nuova visione olistica.

Al fine di ampliare la visione d'insieme sulla dimensione organizzativa e operativa deputata a realizzare delle azioni previste per l'anno 2013 il CeSVoP configurerà l'erogazione del sistema dei **servizi** in due Sezioni, meglio definite **STRUTTURA** e **MISSIONE**.

La macroarea **Personale (back office sede)** è composta da **n°1 figura di Direzione, n° 4 figure di Amministrazione e n° 2 figure di Segreteria ed Affari Generali**, che svolgono: funzioni di coordinamento di tutte le risorse nell'ambito delle macroaree in cui si concretizzano le azioni istituzionali del Centro Servizi; gestione amministrativa, finanziaria e contabile delle attività del Centro Servizi; realizzazione attraverso la funzione di segreteria dell'azione di front-office e di raccolta e di passaggio del flusso dei dati in ingresso ed uscita; collegamento tra la Direzione e gli Operatori del Centro di Servizi e tra gli Operatori e tutti gli *stakeholder*; smistamento delle richieste di consulenze destinante alle nuove OdV, operando una funzione di prima informazione rivolta anche alla cittadinanza; raccordo tecnico tra la direzione, la presidenza e le Istituzioni con cui il CeSVoP intenderà istaurare rapporti e/o promuovere collaborazioni; Si precisa che gli operatori della suddetta macroarea, inoltre, svolgono consulenze a favore delle OdV nei vari contesti territoriali, per cui in quote parti differenti i relativi costi sono ripartiti in varie azioni delle aree di missione.

La **MISSIONE** si occupa, tramite diversi servizi tra i quali consulenza ed assistenza alle OdV, formazione, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, supporto logistico, progettazione sociale ed animazione territoriale, promozione del volontariato, attività di sportello territoriale, tramite i Responsabili territoriali attività di sportello, progetti in reti tematiche di associazioni e promozione del volontariato giovanile, di sostenere il volontariato secondo una logica di integrazione delle funzioni e delle azioni. A tale area sarà dato il compito di sostenere e sviluppare i percorsi che le OdV intendono intraprendere a vari livelli rispetto alle segnalazioni dei bisogni dei loro territori, attraverso l'approccio integrato dei servizi ha il compito di incrementare, in una visione non parcellizzata, la crescita delle OdV e del Volontariato nelle comunità locali. A tale proposito verranno attivati dei processi che concorrono a realizzare iniziative e progetti rivolti a reti di OdV e/o singole associazioni, in cui ciascun servizio è complementare agli altri e teso ad un obiettivo comune: far crescere il volontariato e la sua forza di rappresentanza nel territorio. Con particolare riferimento alle pubblicazioni ed a tutti i canali informativi sia interni (sito – periodico – social network - etc.) che esterni (comunicati stampa...). Pertanto, i responsabili delle azioni di missione, coordinati dalla Direzione, con il supporto del funzionario amministrativo e degli operatori della struttura avranno il compito di interagire funzionalmente, sulla base delle indicazioni provenienti dal Comitato Direttivo.

ORGANIGRAMMA



5.2 Oneri

In relazione alla definizione dei costi ed alle modalità di esposizione degli stessi si è ritenuto di impostare il piano economico, strutturando il dettaglio economico di ciascuna azione secondo la seguente griglia:

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale		

Per ogni scheda azione è previsto un dettaglio dei costi che fa riferimento al previsionale di spesa per la realizzazione della stessa.

6.I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione.

La valutazione è principalmente (ma non esclusivamente) una attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l'analisi degli effetti diretti e indiretti, attesi *e non attesi, voluti o non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento parte-cipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell'azione* (Bezzi, 2001).

In questo sistema di pensiero si inquadrano tutte le fasi che a partire dal 2010, anche a livello regionale, ha avviato il gruppo di lavoro congiunto, al fine di definire parametri di valutazione comuni a tutti e tre i CSV. Il lavoro realizzato ad oggi si può sintetizzare con le seguenti tappe:

1. **Il 9 aprile del 2010** si sono stabiliti i primi criteri sulla valutazione e condiviso il linguaggio e gli strumenti di lavoro, definiti gli obiettivi, la metodologia, gli *step* di lavoro.
2. **Il 19-20 maggio 2010** sono stati dettagliati gli obiettivi a breve, medio e lungo termine e condiviso idee e difficoltà nel definire ambiti di applicazione degli indicatori. Si è inoltre fatta una ricognizione degli strumenti e dei processi dei tre CSV e una lettura comparata delle programmazioni triennale e dei piani di programmazione annuale (2010 in particolare: analisi dei bisogni, finalità, obiettivi e parametri di misurazione individuati). Al termine

dell'incontro sono stati anche ipotizzati gli ambiti/aree dove applicare la misurazione e i primi indicatori di visibilità condivisi fra i tre centri.

3. Il **27-28 agosto 2010**. Sono stati individuati il quadro di sistema e gli indicatori ipotizzati nel precedente incontro. Gli stessi sono stati approfonditi, dettagliati o ridefiniti, lasciandosi il mandato di cominciare a studiarne la fattibilità nei rispettivi Centri Servizi. In questo incontro è stato anche creato un documento di sintesi delle programmazioni dei tre CSV confrontando BISOGNI, FINALITA' STRATEGICHE e OBIETTIVI (documento: **Pianificazione strategica" All. B)**
4. **17-18 febbraio 2011** Sono stati ulteriormente discussi e rivisti gli indicatori dopo averne valutata la fattibilità nei rispettivi Centri Servizi.
5. **16 marzo 2011** è stata definita una bozza di documento sul processo che ha portato all'individuazione degli indicatori di prima visibilità (documento: **Indicatori di prima visibilità All. A**). E' stato dato il mandato di ampliare il documento "Pianificazione strategica" individuando BISOGNI comuni ai tre CSV.
6. **A Dicembre del 2011** i tre Centri servizi dopo essersi confrontati hanno definito i bisogni comuni estrapolati dalle programmazioni triennali. Questo lavoro è servito per individuare un unico BISOGNO comune ai tre CSV, e iniziare a ragionare all'individuazione di un INDICATORE comune che possa individuarsi come INDICATORE D'IMPATTO. alla stessa data sono stati consegnati al consulente del CoGe, ciascuno per il CSV di appartenenza, il documento **Indicatori di prima visibilità (All. A)** con la raccolta dei dati e i relativi commenti sulle attività e i servizi svolti nel 2010.
7. Al **18 aprile 2012** e fino alla data odierna, si è fatta una prima valutazione sui singoli documenti **Indicatori di prima visibilità (All. A)** presentati, rilevando le modifiche da apportare per una migliore rappresentazione dei dati. In questa fase i direttori e i tecnici coinvolti hanno ipotizzato una possibile presentazione del lavoro svolto entro la fine di giugno 2012 con un seminario congiunto che vedrà impegnati i componenti del CoGe Sicilia e i componenti dei Comitati Direttivi dei CSV Sicilia, previa approvazione dei CD di ciascun CSV.
8. Al **19 luglio 2012** i 3 CSV hanno relazionato brevemente al CoGe lo stato di avanzamento dei lavori e una prima proiezione dei dati del 2010 e 2011.

Il CeSVoP utilizza un sistema di registrazione dei servizi erogati dalle varie aree di missione che serve a monitorare costantemente lo stato di avanzamento della programmazione annuale e del numero di servizi erogati alle OdV del territorio di riferimento.

Entrando nello specifico dei servizi possiamo esaminare come si procede alla registrazione delle attività, al monitoraggio degli obiettivi, quindi al mantenimento di un sistema trasversale di valutazione.

Per l'**area acquisti** è previsto un piano di controllo dei fornitori, secondo il quale il CeSVoP gestisce e controlla un processo di Selezione e Approvvigionamento che prevede la selezione, la classificazione (accettazione/accreditamento), la valutazione e la verifica. in fase di accreditamento vengono valutate tutte le informazioni disponibili riguardo la capacità di rispondere ai requisiti della specifica SA:8000; viene altresì richiesto di sottoscrivere l'impegno al rispetto dei requisiti della norma. Sono sottointesi, come insiti nella natura dell'area, il controllo in accettazione

dell'erogazione dei prodotti/servizi che devono presentare caratteristiche di conformità a quelli richiesti.

Per il servizio di **biblioteca**, trattandosi di servizio consultazione/prestito del materiale viene documentato il flusso in entrata e in uscita dello stesso materiale e dell'utenza che ne ha fruito.

Per il **servizio di formazione**, vengono somministrati specifici questionari che rilevano, oltre al numero di partecipanti, le ore di formazione e informazioni di carattere organizzativo logistico, anche dati relativi al livello di soddisfazione degli utenti dei corsi relativamente ai contenuti e alle metodologie proposte. Viene altresì monitorato il livello di valutazione che i docenti fanno nei confronti del CeSVoP in qualità di ente committente, entrando nello specifico di aree in esame quali la qualità delle relazioni instaurate, l'ubicazione/adeguatezza della sede formativa, il materiale tecnico fornito e i moduli assegnati. Ovviamente tale monitoraggio viene svolto anche dal CeSVoP nei confronti dei docenti, non solo attraverso i questionari di soddisfazione somministrati ai corsisti ma anche attraverso reportistica e documentazione/dispense prodotta dai docenti.

Per il servizio di promozione, come dati di monitoraggio delle attività vengono registrati: apposita scheda per la rilevazione del grado di soddisfazione circa il raggiungimento degli obiettivi, un cronogramma per ogni azione delle attività progettate; registro firme per operatori e volontari. Rientra nel servizio Logistico, ma ricade sempre fra le responsabilità da validare da parte del servizio Promozione la pianificazione degli interventi, processo che consente di registrare richieste, caratteristiche, tempi di esecuzione e costi.

Altro monitoraggio che viene svolto riguarda la gestione in entrata e in uscita del materiale di cancelleria e di altro materiale di cui il CeSVoP gestisce acquisti per svolgimento attività progettuali e formative. In entrata infatti il materiale viene registrato dall'amministrazione con la validazione delle fatture di acquisto e in uscita dal servizio Logistica tramite un modulo di registrazione del prelievamento del materiale.

Altra complessa attività di monitoraggio viene eseguita dal **servizio di progettazione**.

Nel corso delle attività, che vengono programmate dal CeSVoP e a cui le associazioni hanno facoltà di aderire oppure no, vengono raccolte le firme degli operatori e degli utenti; Il monitoraggio dei costi viene registrato attraverso apposito modello di rendicontazione; viene anche monitorato il flusso delle attività attraverso apposita scheda di monitoraggio attività che riepiloga il numero di associazioni coinvolte, il numero di soggetti fruitori, il numero di attività realizzate/numero di attività previste, numero di soggetti esterni che si sono avvicinati al volontariato attraverso la stessa attività progettuale (ricaduta) e il numero di attività che andranno ad essere riprogrammate. Altro documento di registrazione, "scheda di verifica del progetto" consente di osservare rispetto agli obiettivi attesi, le attività svolte, i tempi di attuazione e le evidenze prodotte con la registrazione di eventuali modifiche al progetto in corso d'opera.

Per il servizio di Comunicazione sono registrati i dati relativi alle richieste ed i servizi resi alle OdV.

Per quanto concerne le **consulenze** vengono monitorati: richieste, ambito specifico di intervento, tipologia di consulenze erogate ed esiti *ex post*.

Per quanto riguarda il livello di soddisfacimento delle OdV rispetto ai servizi erogati, il CeSVoP ha istituito un **sistema di raccolta dei reclami** sul proprio sito web e, con appositi moduli, presso gli uffici centrali e le Delegazioni territoriali che in sintesi raccolgono i dati di chi produce un reclamo, il motivo, ne documenta la fondatezza nonché la sua stessa gestione ed esito.

Gli uffici di segreteria svolgono, inoltre, un'importante funzione di *front-office* rispetto alla raccolta di richieste, dubbi e proposte che vengono dirottate verso le specifiche aree di intervento.

Un aspetto importante da sottolineare, di cui il CeSVoP si è dotato, grazie al supporto delle Responsabili Territoriali ed al lavoro di animazione territoriale, consiste nel monitoraggio qualitativo, realizzato attraverso incontri di verifica periodici con le OdV, che con una griglia di rilevazione consentono una verifica *ex ante*, in itinere ed *ex post*.

Va, infine, segnalato che essendo messa a regime l'azione di censimento delle organizzazioni del comprensorio del CeSVoP ciò consente di: mantenere aggiornato il *data-base* interno; facilitare l'estrazione di elenchi secondo vari criteri; favorire l'incontro tra aspiranti volontari e OdV; realizzare una pubblicazione con l'elenco delle OdV. L'attività di censimento procede costantemente sia rispetto all'inserimento di nuove associazioni sia relativamente all'aggiornamento delle eventuali modifiche che intervengono. Tale aggiornamento consente di avere una attendibile stima dei suoi utenti reali e un trampolino di lancio per una sempre maggiore conoscenza e raggiungimento dei suoi utenti potenziali.

7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Per ciò che riguarda gli eventuali rischi nei ritardi dell'attuazione del programma oltre ad evidenziare, come più volte fattoci presente dalle OdV nel corso delle attività svolte e nelle assemblee territoriali, che le modalità richieste dall'attuazione delle azioni in osservanza di quanto previsto dalla normativa e conseguentemente dal Disciplinare del Co.Ge. Sicilia non facilitino una rapida risposta alle mutevoli esigenze di evoluzione del volontariato. Inoltre, spesso può essere di ostacolo il dover conciliare la dimensione micro territoriale delle azioni specifiche delle OdV con la dimensione macroterritoriale delle iniziative del CeSVoP e del sistema regionale o nazionale.

Si deve sempre sottolineare che le mutazioni del quadro del sistema nazionale susseguenti la crisi internazionale del sistema finanziario sicuramente sono elementi d'incertezza non indifferente nella gestione ed attuazione del piano di programmazione.

Tuttavia, l'obiettivo del Centro è far sì che i servizi base trovino eguale realizzazione nei prossimi anni, considerato anche che alcune azioni sono andate perfezionandosi nel tempo - grazie all'esperienza - e sono divenute punto di riferimento anche per altri CSV in Italia, in particolare per le azioni di reti di delegazioni e promozione del volontariato giovanile. Nella prossima annualità il Centro vuole rinforzare la motivazione associativa e quindi riflettere sull'“essere” associativo nel territorio, come più volte sollecitato assemblee di delegazione che nell'assemblea dei soci.

Pertanto, il Centro tenterà di accentuare le azioni volte a supportare la parte motivazionale nel lavoro con le OdV e concentrerà i nuovi servizi sull'“essere” più che sul “fare” attraverso l'attuazione da parte degli operatori di una metodologia di lavoro olistica rafforzata dal definitivo inserimento in pianta organica delle cinque figure di responsabili territoriali degli sportelli provinciali approvato in sede sia di assemblee di delegazione che nell'assemblea dei soci.

8 . Le Azioni

Di seguito una tabella riepilogativa delle schede azioni riportate secondo l'area di appartenenza.

10	Promozione del volontariato
10.a	<i>Feste ed eventi gestiti dalle delegazioni e sedi centrali</i>
10.b	<i>Materiale promozionale e gadgetistica.</i>
10.c	<i>Convegni</i>
10.d	<i>Servizio marketing sociale</i>
10.e	<i>Promozione del Volontariato Giovanile</i>
11	Consulenza e assistenza
11.a	<i>Consulenza ed assistenza alle OdV</i>
12	Formazione
12.a	<i>Formazione di base/distrettuale</i>
12.b	<i>Formazione trasversale/provinciale</i>

12.c	<i>Formazione protezione civile</i>
13	Informazione e comunicazione
13.a	<i>Periodico ed attività informative</i>
13.b	<i>Produzioni editoriali e multimediali</i>
13.c	<i>Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media</i>
13.d	<i>Campagne di informazione sociale</i>
14	Ricerca e documentazione
14.a	Attività di ricerca
14.b	<i>Biblioteca</i>
14.c	<i>Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione</i>
15	Progettazione sociale
15.b	<i>Consulenza per la progettazione sociale</i>
15.c	<i>Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni</i>
16	Animazione territoriale
17	Supporto logistico (Servizi continuativi di base)
17.a	<i>Supporto logistico</i>
17.b	<i>Servizi Pick-up</i>
18	Oneri di funzionamento degli sportelli operativi
18.a	<i>Gestione delle delegazioni</i>
18.b	<i>Sportello del volontariato</i>

Anno 2013	SCHEMA AZIONI	C.S.V. di Palermo
-----------	---------------	-------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 10.a – FESTE ED EVENTI GESTITI DALLE DELEGAZIONI SEDI CENTRALI	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: Rafforzare i percorsi di volontariato, in continuità con le annualità precedenti, sviluppati dalle OdV dei territori delle 4 province della Sicilia occidentale per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, nel ruolo politico e di advocacy (difesa dei diritti), nel sostegno alle azioni quotidiane che promuovano azioni solidali per lo sviluppo della comunità.	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
<ul style="list-style-type: none"> • Promozione delle attività e dell'immagine delle Associazioni e del CeSVoP, attraverso l'organizzazione e la partecipazione ad eventi quali: mostre, concerti, attività sportive, premi, fiere, campagne promozionali per raccolte fondi, giornate di sensibilizzazione a tema, manifestazioni di mobilitazione cittadina, concorsi ed eventi in genere anche itineranti. • Supporto alle associazioni presenti nelle Delegazioni territoriali nelle attività di promozione della delegazione e delle OdV. • Realizzazione di momenti pubblici di confronto tra la cittadinanza, le OdV e gli altri attori locali per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza per sostenere il ruolo politico, proprio delle OdV, di difesa dei diritti (<i>advocacy</i>). • Sostegno alla promozione del volontariato rivolto alla cittadinanza per rafforzare il senso di vicinanza e coesione tra il volontariato che c'è e quello che potrebbe nascere e svilupparsi sulla base delle nuove esigenze sociali e di comunità. • Supporto del servizio di promozione ai percorsi realizzati insieme alle altre aree secondo una visione olistica promossa nelle delegazioni territoriali. • Promozione delle iniziative CeSVoP per estendere il livello di accessibilità ai servizi del Centro nei territori delle quattro province di pertinenza, al fine di sostenere la nascita di nuovi percorsi e/o delegazioni. 	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/X/
b) Consulenza e assistenza	/_/
c) Formazione	/_/
d) Informazione e comunicazione	/_/
e) Ricerca e documentazione	/_/
f) Progettazione sociale	/_/
g) Animazione territoriale	/_/
h) Supporto logistico	/_/

i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi /_/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Il servizio di promozione si articola principalmente su tre livelli di servizio che procedono parallelamente nel corso dell'anno:

1. Azioni di promozione gestite dalle delegazioni territoriali.
2. Azioni di promozione legate ad eventi gestiti centralmente dal CeSVoP.
3. Azioni di promozione realizzate da/insieme alle associazioni che hanno la loro sede legale/operativa in territori in cui ancora non è presente una delegazione del CeSVoP.

Le finalità e gli obiettivi sopra citati verranno realizzati secondo le seguenti modalità:

- Realizzazione degli eventi di promozione, indicati dalle OdV in base alla programmazione esecutiva di delegazione.
- Sostegno alle attività promozionali e di sensibilizzazione delle singole OdV attraverso le consulenze realizzate dalle Responsabili Territoriali.
- Monitoraggio della spesa, in collaborazione con l'amministrazione e l'ufficio acquisti, della spesa delle singole Delegazioni e delle attività da esse svolte.
- Monitoraggio sociale delle attività svolte ed archiviazione del materiale di documentazione audio – video – foto, con la collaborazione dell'area comunicazione e con l'area documentazione.
- Collaborazione attiva con i responsabili territoriali delle attività di sportello rispetto alle attività di promozione e più in generale alla programmazione delle Delegazioni.
- Promozione e coordinamento degli eventi CeSVoP e gestione diretta delle attività promosse dalla sede centrale e dalle associazioni.
- Realizzazione di iniziative pubbliche di promozione del CeSVoP e delle sue attività, in collaborazione con Enti locali, Istituzioni e altre tipologie di Enti di Terzo settore.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

I destinatari diretti delle suddette azioni sono le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del CeSVoP.

I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali, nonché la cittadinanza come potenziali nuovi volontari.

L'accessibilità al servizio è garantita a tutte le OdV del territorio di pertinenza, tramite un'informazione costante (a mezzo di tutti i canali di comunicazione del CeSVoP) ed incontri territoriali periodici.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

La realizzazione del servizio si esplica attraverso tempi di lavoro ben definiti, che regolamentano la continuità di questo servizio di base:

1. Servizio di Consulenza alle OdV sia singole che in rete per l'accesso al servizio tramite la verifica della fattibilità delle proposte nonché l'elaborazione del piano economico. Tale consulenza prevede il passaggio di informazioni ad altri servizi nell'ottica della programmazione integrata (logistica, addetto stampa, comunicazione ...), nonché alle altre aree formazione e progettazione.
2. Programmazione territoriale delle azioni di promozione nelle delegazioni.
3. Approvazioni in Assemblea di delegazione e al comitato Direttivo: ogni OdV/rete presenta nella delegazione di riferimento la propria proposta che viene a sua volta presentata al Comitato Direttivo che ne delibera l'esecuzione.
4. Realizzazione dell'evento.
5. Verifica a conclusione dell'evento, raccolta dei materiali documentali e contabili e – laddove l'evento lo richieda o sia inquadrato dentro un percorso in continuità – verifica di delegazione e programmazione di iniziative a seguire.

Nel diagramma di Gantt, l'evoluzione temporale del servizio:

Attività	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
<i>Consulenza in sede centrale (accesso e stesura) e /o a livello territoriale</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Programmazione territoriale legata ai fondi dedicati alle programmazioni territoriali di delegazione</i>	X	X	X									
<i>Sostegno/verifica nella realizzazione degli eventi in ciascuna provincia</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Realizzazione di eventi in delegazione di ricorrenza annuale nelle 4 province</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Programmazione e realizzazione eventi organizzati con il coordinamento della sede centrale del Ce.S.Vo.P.</i>					X	X				X	X	X

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

I servizi di promozione sono realizzati da un responsabile d'area, dalle responsabili territoriali, dall'ufficio acquisti in raccordo con le aree di progettazione, formazione e comunicazione.

Qualora l'azione di promozione si configura come complessa il CeSVoP si fa carico di individuare altre figure alle quali viene dato un incarico occasionale.

Risultati attesi/ottenuti

indicatori di esito

Di seguito indicato la previsione del numero di eventi di promozione distribuiti secondo il territorio provinciale:

Eventi di promozione (da realizzare tra gennaio e dicembre 2013)						
AG	CL	PA	TP	OdV	Enti	Partecipanti

				coinvolte	Istituz. Coinvolti	
5	6	30	10	180	50	30.000

Feste ed eventi gestiti dalle delegazioni e sedi centrali (10.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	70.834,00	
Acquisti Materiali/Servizi	48.100,00	
Godimento Beni di terzi	45.000,00	
Attrezzature		
Altri oneri	9.000,00	
Totale	172.934,00	

Anno 2013	SCHEDA AZIONI	C.S.V. di Palermo
-----------	---------------	-------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 10 b - MATERIALE PROMOZIONALE E GADGETISTICA	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
<p>Obiettivo specifico dell'azione/servizio è la diffusione il più possibile allargata alla cittadinanza, alle istituzioni, ai volontari e ai potenziali tali di materiale informativo inerente le attività e la presenza delle OdV e del CeSVoP nel territorio locale, provinciale ed interprovinciale di pertinenza.</p>	
Area di riferimento:	
j) Promozione del volontariato	/X/
k) Consulenza e assistenza	/_/
l) Formazione	/_/
m) Informazione e comunicazione	/_/
n) Ricerca e documentazione	/_/
o) Progettazione sociale	/_/
p) Animazione territoriale	/_/
q) Supporto logistico	/_/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione	
<p>Il servizio di Promozione relativo a “Materiale di propaganda e gadgetistica”, sulla base delle indicazioni programmatiche del CeSVoP ha il compito di sostenere con materiale divulgativo le proposte delle OdV legate alla realizzazione di particolari eventi e campagne legate alle seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - People raising - Fund raising - Promozione delle azioni delle OdV nel territorio in occorrenza di specifici eventi/attività. <p>Parallelamente il suddetto servizio ha il compito di diffondere le istanze e i servizi del CeSVoP per raggiungere nuovi territori e contesti in cui non era ancora abbastanza nota la presenza del Centro di Servizi e o per potenziare la realtà delle delegazioni territoriali.</p>	
Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)	
<p>I destinatari diretti del suddetto servizio sono le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del Ce.S.Vo.P. che promuovono iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi.</p>	

I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali; e la cittadinanza come potenziale figura volontaria coinvolta dal materiale di propaganda.

Per accedere al servizio, le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una richiesta o compilare la scheda eventi alla voce gadget.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Il Centro di Servizi ha articolato questo servizio su due livelli:

1. programmazione annuale degli strumenti per sostenere le OdV socie e non del territorio di pertinenza nonché le Delegazioni. Il materiale realizzato verrà distribuito secondo una logica proporzionata territoriale e sulla base di particolari esigenze della delegazione.
2. Programmazione annuale degli strumenti di propaganda e divulgazione delle azioni realizzate dal CeSVoP per incrementare il raggio di azione di servizi del nostro Ente ed assicurare un accesso equo ai servizi a tutte e quattro le province di pertinenza.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

Tale servizio è supportato nella fase di elaborazione e stampa del materiale di propaganda dall'interazione con il responsabile del servizio di comunicazione e con l'addetto stampa.

Materiale promozionale e gadgetistica (10.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali/Servizi	2.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	2.000,00	-

Anno 2013	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 10.c CONVEGNI	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: La funzione anticipatrice e di <i>advocacy</i> del volontariato si realizza attraverso la realizzazione di campagne di informazione, momenti di discussione, attraverso cui è possibile tracciare nuove traiettorie di crescita e di sviluppo nel territorio e per il territorio. Il servizio di convegnistica offre alle associazioni e alle delegazioni la possibilità di condividere, informare e aggiornare la collettività sullo stato del volontariato, l'avanzamento sulle ricerche realizzate dalle associazioni, la possibilità per una maggiore interazione con la cittadinanza e le Istituzioni locali.	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: Le OdV svolgono il loro percorso di promozione delle istanze generali e particolari del volontariato nel territorio attraverso la realizzazione di convegni che promuovono nei confronti della cittadinanza e di specifiche fasce della popolazione i temi e i valori del volontariato in rapporto alle tematiche/problematiche del territorio.	
Area di riferimento:	
r) Promozione del volontariato	/X/
s) Consulenza e assistenza	/_/
t) Formazione	/_/
u) Informazione e comunicazione	/_/
v) Ricerca e documentazione	/_/
w) Progettazione sociale	/_/
x) Animazione territoriale	/_/
y) Supporto logistico	/_/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/_/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione L'area/servizio di Promozione, sulla base delle indicazioni programmatiche del CeSVoP ha il compito di accogliere le istanze delle OdV e di potenziare il percorso di accompagnamento e gestione di iniziative pubbliche con una molteplice funzione: - Sostenere e qualificare le OdV nelle fasi sia progettuale che organizzativa nella realizzazione di convegni a carattere pubblico (proporre, programmare e gestire attività ed iniziative). In linea con quanto detto precedentemente nonché azioni in collaborazione con gli operatori delle aree e con i Tutor, al fine di sensibilizzare la cittadinanza ai temi della solidarietà e del volontariato. - Promuovere le varie forme di volontariato espresse dalle sigle associative della base sociale del CeSVoP, con particolare riferimento alla dimensione dell' <i>advocacy</i> e della dimensione di rappresentanza che le OdV assumeranno nel territorio. Le attività realizzate dagli operatori dedicati al servizio di convegnistica sono le seguenti: - Collaborazione attiva con i responsabili delle attività territoriali di sportello, rispetto alla programmazione e realizzazione di convegni a livello territoriale e più in generale alla programmazione della convegnistica delle Delegazioni e tra Delegazioni. - Promozione e coordinamento di convegni Ce.S.Vo.P. e gestione diretta delle attività promosse dalla	

sede centrale e dalle associazioni.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

I destinatari diretti delle suddette azioni sono le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del Ce.S.Vo.P che intendono promuovere iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi.

I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali; e la cittadinanza come potenziale figura volontaria.

Per accedere al supporto logistico ed all'uso delle strumentazioni, le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una scheda di sintesi dell'intervento, oltre che il piano di spesa per l'eventuale noleggio di attrezzature o acquisto di materiali.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti).

Il referente del servizio, insieme ai responsabili delle attività territoriali di sportello, organizza periodicamente degli incontri di delegazione (la media di uno ogni mese e mezzo per 16 delegazioni oltre agli incontri territoriali in sedi di delegazione prossime alla nascita o territori scoperti dalla delegazione), dove poter presentare delle iniziative che vengono discusse e concertate insieme a tutte le associazioni. Tali incontri sono anticipati solitamente da una consulenza di vario tipo (appuntamento presso la sede centrale o la sede di delegazione, telefonica, a mezzo informatico, tramite raccordo con l'operatore territoriale ...). Tale servizio si esplica anche attraverso incontri dedicati individualmente in sede per specifiche richieste provenienti dai territori. Raccolte le schede di proposte di promozione provenienti dalle singole OdV e/o dalle delegazioni, verificata l'eventuale approvazione da parte del comitato direttivo (nel caso di azioni complesse), si procede alla realizzazione degli stessi, in raccordo con i servizi di supporto logistico, comunicazione e addetto stampa. La programmazione delle attività di convegnistica è subordinata alle istanze delle delegazioni e delle associazioni che hanno sede legale/operativa in territori in cui ancora non è presente la delegazione CeSVoP.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

Il servizio di convegnistica segue i criteri e le modalità di attuazione previsti dal servizio più generale di promozione. Per l'azione specifica vengono considerate le risorse del servizio di promozione e gli eventuali operatori territoriali e quelli incaricati occasionalmente.

Risultati attesi/ottenuti

Realizzazione di 4 convegni, uno per provincia dislocati per il territorio delle quattro province di pertinenza del CeSVoP.

Convegni (10.c)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	1.500,00	
Acquisti materiali/Servizi	1.000,00	
Godimento Beni di terzi	1.500,00	
Attrezzature		
Altri oneri	1.000,00	
Totale	5.000,00	

Anno: 2013	SCHEMA AZIONE	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 10.e PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO GIOVANILE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: Promozione di strategie e linee di intervento innovative, nate dalla concertazione e dalla co-progettazione dei diversi partner (OdV, Scuole, Istituzioni, Enti pubblici e privati, Università, gruppi informali di giovani) che condividono la <i>mission</i> della crescita di forme partecipative e di cittadinanza attiva e di promozione della cultura della solidarietà con e per i giovani.	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
<ul style="list-style-type: none"> • Promozione del volontariato per e tra i giovani. • Consolidamento delle reti locali, con un coinvolgimento sempre maggiore delle OdV nei rapporti e nelle intese con le scuole di ogni ordine e grado nelle quattro Province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani e dei rapporti tra OdV ed università, giovani afferenti a gruppi informali di volontariato; • Supporto alla nascita e consolidamento di associazioni giovanili studentesche e di varia natura. • Progressivo rafforzamento di gruppi di giovani provenienti da realtà associative che supportino la nascita di nuove realtà aggregative di volontariato giovanile nei territori. 	
Area di riferimento:	
a) Promozione del volontariato	/ X /
b) Consulenza e assistenza	/ _ /
c) Formazione	/ _ /
d) Informazione e comunicazione	/ _ /
e) Ricerca e documentazione	/ _ /
f) Progettazione sociale	/ _ /
g) Animazione territoriale	/ _ /
h) Supporto logistico	/ _ /
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/ _ /
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione	
<p>In continuità con le azioni progettuali, le iniziative e gli eventi realizzati sin dall'attivazione di questo servizio, il CeSVoP intende proseguire il percorso attivato attraverso il servizio di Promozione del Volontariato Giovanile. La programmazione terrà conto delle specificità delle situazioni territoriali, considerando lo stato di avanzamento e le potenzialità delle reti costituite nelle annualità precedenti, per favorire la continuità nel tempo dei percorsi già avviati e l'apertura a nuove collaborazioni.</p> <p>Obiettivo fondamentale continua ad essere l'opera di rafforzamento delle sinergie tra le Organizzazioni di Volontariato (da questo punto in poi "OdV") e le scuole dei territori delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.</p> <p>Le attività previste per l'area Promozione del Volontariato Giovanile sono distinte tra:</p>	
<p>1. Azioni di promozione per il volontariato giovanile legato a scuole, università e/o realtà giovanili informali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostegno alle realtà giovanili che intendono conoscere, approfondire i temi legati alla promozione del volontariato giovanile (il volontariato e i volontari), intercettando i giovani volontari e/o aspiranti tali nei contesti formali (scuola, università) ed informali (parrocchie, centri aggregativi, gruppi spontanei ...) • Accompagnamento a percorsi di cooperazione tra OdV e Università per i protocolli di tirocini certificanti le competenze umane e relazionali. 	
<p>1. Campi di volontariato giovanile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di iniziative di promozione o rafforzamento della compagine giovanile delle OdV 	

attraverso i **Campi di volontariato** (Invernali/estivi).

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

I destinatari **diretti** del progetto, ovvero le OdV dei territori delle province di Palermo, Trapani, Agrigento e Caltanissetta, , nonché i giovani delle organizzazioni di volontariato.

Altri soggetti coinvolti nelle rete di Promozione del Volontariato Giovanile e dunque coinvolti nei percorsi di progettazione partecipata sono:

- i docenti
- gli studenti
- gli universitari
- enti terzi di varia natura che si occupano di giovani, volontariato, cittadinanza attiva e partecipazione
- USR
- L'Ateneo di Palermo ed i Poli universitari delle 4 province di competenza del CeSVoP.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Il servizio di promozione del volontariato giovanile si articola principalmente su due livelli di servizio che procedono nel corso dell'anno secondo quanto indicato nel crono-programma:

1. Azioni di promozione (progetti e/o eventi) con scuole, università e giovani provenienti da realtà associative informali gestite dalle delegazioni territoriali
2. Campi di volontariato giovanile.

La realizzazione del servizio si esplica attraverso tempi di lavoro ben definiti, che regolamentano la continuità di questo servizio di base e tenendo conto dei tempi degli anni scolastico/accademico:

Le **finalità** e gli **obiettivi** sopra citati verranno realizzati secondo le seguenti modalità:

- Realizzazione delle azioni progettuali di promozione del volontariato giovanile, indicati dalle OdV in base alla programmazione esecutiva di delegazione.
- Sostegno alle attività promozionali e di sensibilizzazione delle singole OdV attraverso le consulenze realizzate dalle Responsabili Territoriali.
- Monitoraggio della spesa, in collaborazione con l'amministrazione e l'ufficio acquisti, della spesa delle singole Delegazioni e delle attività da esse svolte.
- Monitoraggio sociale delle attività svolte ed archiviazione del materiale di documentazione audio – video – foto, con la collaborazione dell'area comunicazione e con l'area documentazione.
- Collaborazione attiva con i responsabili territoriali delle attività di sportello rispetto alle attività di promozione e più in generale alla programmazione delle Delegazioni.
- Promozione e coordinamento dei progetti realizzati in collaborazione con il CeSVoP e gestione diretta delle attività promosse dalla sede centrale e dalle associazioni.
- Realizzazione di iniziative pubbliche di promozione del volontariato giovanile del CeSVoP e delle sue attività, in collaborazione con Enti locali, Istituzioni e altre tipologie di Enti di Terzo settore.

Nella stesura delle progettualità viene altresì contemplato il tempo di consultazione tra OdV e scuole del territorio di riferimento per la nascita delle reti integrate e di eventuali altri soggetti del territorio per promuovere azioni solidali nella comunità locale.

Nel diagramma di Gantt, l'evoluzione temporale del servizio:

Attività	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
<i>Consulenza in sede centrale (accesso e stesura)</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Realizzazione progetti PVG nelle scuole di ogni ordine e grado, con gli studenti universitari...</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Campi di volontariato giovanile</i>				X	X	X	X	X				X
<i>Sostegno/verifica nella realizzazione degli eventi in ciascuna provincia</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

Il servizio di promozione del volontariato giovanile è sostenuto dalla presenza e dal raccordo tra referente del

servizio di promozione, con i e responsabile del supporto logistico, che si interfacciano con i referenti delle associazioni responsabili degli eventi/iniziativa di promozione per il miglior funzionamento/riuscita degli stessi. Poiché l'azione di promozione del volontariato giovanile si configura come complessa, data la ramificazione territoriale il CeSVoP si fa carico di individuare altre figure alle quali, a livello locale, viene dato un incarico occasionale.

Risultati attesi/ottenuti

indicatori di esito

Progetti di promozione del volontariato giovanile in ambito scolastico ed universitario che si prevedono di realizzare:

<i>Numero</i>	<i>Agrigento e provincia</i>	<i>Caltanissetta e provincia</i>	<i>Palermo e provincia</i>	<i>Trapani e provincia</i>	<i>Totale</i>
<i>N. Progetti che si intendono svolgere</i>	4	3	15	6	55

Campi estivi

Si intendo realizzare almeno 4 campi estivi di carattere provinciale e/o inter-delegazionale.

Promozione del Volontariato Giovanile (10.e)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	49.300,00	
Acquisti Materiali/Servizi	45.800,00	
Godimento Beni di terzi	32.100,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri	3.800,00	
Totale	131.000 ,00	-

Anno: 2013	SCHEDA AZIONE	C.S.V. di Palermo
-------------------	----------------------	--------------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 11.a CONSULENZA E ASSISTENZA ALLE ODV	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento	
<p>La consulenza e il supporto alla gestione di un'organizzazione di volontariato sarà sempre più orientato a rispondere al bisogno crescente che le organizzazioni esprimeranno nel dovere/volere adeguare la propria struttura, il proprio modello organizzativo e le proprie modalità operative, alle nuove esigenze delle comunità nelle quali agiscono, ottemperando a tutti gli adempimenti e scadenze previste a livello amministrativo, fiscale, giuridico ed operando in conformità con le leggi vigenti, anche al fine di sviluppare i loro ambiti di intervento.</p>	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione	
<p>L'obiettivo, nell'ottica di servizio e sostegno del volontariato tutto e della qualificazione delle singole OdV o gruppi di esse, sarà quello di rispondere alle esigenze delle organizzazioni relativamente al loro funzionamento, al rispetto degli adempimenti contabili, legali, fiscali, amministrativi/gestionali interni, a cui il mondo del volontariato sempre più è sarà chiamato a rispondere, nell'ottica di accrescere la qualità dell'azione volontaria, non tralasciando l'opportunità di fornire alle stesse nuovi e vecchi strumenti per il reperimento di risorse atte a perseguire la mission associativa, quali accompagnamento nell'ideazione di campagne di medio/lungo periodo di fund raising, consulenze e supporto istruzione pratica progetto In.Volo., consulenze ed avviamento alle attività di rendicontazione previste dai bandi emanati da enti pubblici e privati.</p>	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/___/
b) Consulenza e assistenza	/X/
c) Formazione	/___/
d) Informazione e comunicazione	/___/
e) Ricerca e documentazione	/___/
f) Progettazione sociale	/___/
g) Animazione territoriale	/___/
h) Supporto logistico	/___/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/___/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Nel 2013, in continuità con gli anni precedenti caratterizzati da una svolta per lo sviluppo di professionalità interne nell'ambito delle consulenze amministrative, fiscali e legali, si è riusciti a tradurre esigenze complesse e spesso molto generiche in consulenze mirate e specialistiche. Infatti, destinando più risorse umane interne all'area, si garantirà alle OdV richiedenti una risposta a livello trasversale, offrendo sia singole consulenze che accompagnamenti di interi processi; il tutto nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse messe in campo, in un contesto di economia di sistema, che garantisce maggiore professionalità nel *coaching* di una OdV o di un gruppo di esse ed un corretto adeguamento agli ambiti normativi ed amministrativi in continua evoluzione.

Di seguito sono elencate le consulenze erogate:

- nuovi/rinnovi comunicazioni EAS, istanza e comunicazioni successive 5 per mille, iscrizione registro generale, adempimenti mantenimento requisiti, processi di adeguamento, azione/strumenti di monitoraggio e azioni di risposta a provvedimenti di cancellazione registro generale, nonché approccio alle nuove opportunità per il Volontariato da cogliere: Progetto In.Volo. - convenzione Co.Ge., CSV Siciliani e Banca Prossima- supporto nell'accesso ai crediti agevolati per il settore, consulenza per il fund raising, redazione di documenti contabili, bilanci e rendiconti preventivi e consuntivi e supporto a tutte le attività di programmazione e rendicontazione delle OdV.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività

I Destinatari dei servizi di consulenza del CeSVoP sono:

- Organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale;
- Organizzazioni di volontariato non iscritte al registro regionale, ma che ispirano la loro azione ai principi di solidarietà sociale e di assenza di finalità lucrativa e che siano quindi dotate di atto costitutivo/statuto conforme ai principi della legge n. 266/91 e L.R. 22/94;
- Associazioni non lucrative generiche di fatto o di altra natura di terzo settore che hanno espresso, laddove possibile, volontà a trasformarsi in OdV;
- Cittadini/gruppi informali che intendono organizzarsi sotto forma di organizzazione di volontariato.

Tempi e fasi di attuazione

Tale servizio sarà certamente caratterizzato da un andamento di trasmissione/lettura esigenze territoriali continuo e costante, senza quindi interruzioni o fasi di calo, al contrario si registreranno picchi congiunturali relativi ad alcuni periodi e scadenze standard.

Di seguito si riporta il percorso procedurale con la quale vengono erogate le consulenze:

- prima analisi, realizzata dalle responsabili territoriali;
- smistamento delle consulenze tramite la segreteria centrale del CeSVoP;

- Svolgimento consulenza → Resp. Cons. e Assistenza OdV - Area Amministrazione.
- Invio/monitoraggio numero consulenze → Resp. Cons. ed Assistenza OdV – Area Amministrazione.
- Raccolta dati monitoraggio numero consulenze → Resp. Cons. e Assistenza OdV

Risorse umane coinvolte

Per l'erogazione dei servizi di consulenza il CeSVoP si avvarrà sia delle figure professionali interne al Centro:

- Funzionario Amministrativo con il compito di supervisione;
- Responsabile amministrativo e assistente amministrativo per le consulenze di carattere amministrativo;
- Operatore di segreteria per raccolta e smistamento consulenze.

Eventuali partner e ruolo funzionale

Enti istituzionali del Terzo Settore (Assessorato Regionale Famiglia, Politiche Sociali e Lavoro, Dipartimento Regionale e Provinciali Protezione Civile, Direzione Regionale Agenzia Entrate e Agenzie Territoriali, Prefettura di Palermo, Comune di Palermo, Enti locali territoriali, Aziende Sanitarie Provinciali, ecc).

Risultati attesi : Valori assoluti

Descrizione	2013
Analisi statuti requisiti normativa di settore, procedure iscrizione registro regionale	240
Consulenza amministrativa gestionale interna/gestionale/legale/giuridica/fiscale	150
Consulenza contabile	50
Fund Raising	10
Supporto e/o trasmissione comunicazione EAS	15
Supporto e trasmissione 5 per mille (se confermato e se rinnovato servizio)	70

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza
9. Consulenza e assistenza		
9.a Consulenza e assistenza alle OdV		
OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato
Enti/Gruppi informali che sono diventati ODV L. 266/che hanno fruito delle consulenze*100	Incidenza % degli enti/gruppi informali non OdV che si trasformano/diventano in OdV a seguito delle consulenze	indicatore di impatto
OdV che sono diventate socie a seguito della consulenza/enti che hanno fruito delle consulenze*100	Incidenza % OdV servite/OdV che diventano socie	Indicatore d'impatto
Consulenze effettuate nell'anno in corso/Consulenze effettuate anno passato*100	Tasso di variabilità sul num. consulenze	Indicatore di risultato
Consulenza specifica/consulenze totali*100	Indice di distribuzione delle consulenze	Indicatore di risultato
Differenza valore iniziale e finale consulenze/valore iniziale*100	Tasso di natalità OdV iscritte al registro	Indicatore di risultato

Consulenza e assistenza alle OdV - 11.a

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	68.000,00	
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	1.541,00	
Totale	69.541,00	-

Anno: 2013	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 12.a FORMAZIONE DI BASE/DISTRETTUALE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
Sostenere il volontariato nelle sfide che si trova a fronteggiare per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, per rispondere al bisogno di territorialità delle OdV, nell'agire quotidiano e nel ruolo politico e di advocacy (difesa dei diritti).	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare sempre più momenti di consulenza e di co-progettazione con le organizzazioni di volontariato per definire percorsi formativi che abbiano carattere sperimentale e innovativo di tipo integrato e partecipato, capaci di rispondere in modo adeguato ai bisogni formativi. • Ampliare l'offerta formativa, consolidando soprattutto l'acquisizione di competenze di tipo trasversale e di tipo tecnico. • Prevedere e mantenere un metodo flessibile di progettazione e programmazione dell'offerta formativa prevista, per meglio rispondere anche ai bisogni dell'OdV che emergono nel corso dell'anno. • Mettere a sistema il processo di monitoraggio e valutazione sia dei bisogni formativi dei volontari che della qualità dell'offerta formativa erogata dal CeSVoP tramite un sistema di ascolto dei partecipanti ai corsi. • Sviluppare occasioni di confronto e di formazione per il volontariato con gli Enti Locali, con organismi ed esponenti della società civile e del mondo accademico. 	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/X/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:	
<p><i>Percorso formativo di carattere delegazionale/distrettuale</i>, questo tipo di percorso mira ad utilizzare la metodologia della formazione-azione che promuove un più efficace e consolidato processo di apprendimento dei contenuti didattici e delle competenze, perché basato su un'esperienza diretta dell'applicabilità pratica dei metodi e delle tecniche. Il coinvolgimento</p>	

cognitivo ed emotivo, la soddisfazione di vedere un "risultato", "un prodotto", frutto della partecipazione ad un corso di formazione, contribuiscono a rafforzare la motivazione e il senso stesso della partecipazione. Per questi corsi è possibile offrire una formazione sempre più adatta ai partecipanti, in cui sia alta la percezione del "tempo speso bene", dell'utilità del corso. Utilità che, là dove possibile, permetta di imparare a pensare, a fare e a "realizzare", intervenire per la propria attività, associazione o territorio. Ciò sarà possibile tramite un percorso di co-progettazione con le organizzazioni di volontariato dei vari distretti territoriali che potranno scegliere i percorsi formativi più indicati a rispondere e che potranno rispondere in modo incisivo ed immediato ai bisogni emersi. Le organizzazioni di volontariato potranno proporre e avviare le seguenti azioni formative:

- a. Informatica di base, n. 1 corso;*
- b. Informatica di secondo livello, n. 1 corso;*
- c. Tecniche di animazione, n. 1 corso;*
- d. Formazione su sviluppo di competenze legate alla relazione d'aiuto, n. 1 corso;*
- e. Formazione sullo stato di applicazione della L. 328/2000, n. 1 corso;*
- f. Formazione sulla tecniche per la fotografia e/o la documentazione sociale, n. 2 corsi;*

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi)

Volontari e/o aspiranti volontari e soci delle OdV la cui partecipazione è gratuita, operatori di terzo settore (con versamento di una quota di partecipazione). Staff del Centro di Servizi.

Tempi e fasi di attuazione

Incontri con i referenti delle Organizzazioni di Volontariato afferenti alle delegazioni o ai DSS nei territori di competenza del CeSVoP per l'avvio dei percorsi di co – progettazione. Le OdV saranno contattate tramite le responsabili territoriali ed i mezzi di comunicazione a disposizione del CeSVoP per realizzare le seguenti tappe:

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AVVIO LABORATORIO DI CO - PROGETTAZIONE dell'azione formativa;	incontri territoriali per la promozione dell'azione formativa	X	X							X	X		
	elaborazione proposta formativa e definizione tempistica per formazione di carattere distrettuale,		X	X							X	X	

	provinciale e di protezione civile;												
	predisposizione di un progetto formativo di massima, in base ai criteri standard utilizzati secondo il sistema di qualità (destinatari formazione, numero di partecipanti, monte ore, documentazione da produrre...) e del budget a disposizione;			X	X	X					X	X	X
	Proposte corsi al Consiglio Direttivo	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Pianificazione delle attività e definizione delle fasi operative, nonché dei momenti di verifica;	Preparazione documentazione di Registrazione e consegna ai docenti e ad altro personale incaricato;				X	X	X	X		X	X	X	X
	Prenotazione aula formativa (sia gratuita che a pagamento)				X	X	X	X	X	X	X	X	
definizione degli strumenti per la strutturazione delle attività;	Istruzioni di lavoro a tutto il personale interno ed esterno coinvolto nei processi formativi				X	X	X	X		X	X	X	
verifica in itinere secondo gli standard utilizzati con il sistema qualità;	Raccolta Documentazione di registrazione di evidenza dei corsi stessi (registri, ecc.)				X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Avvio dei corsi		X	X	X	X	X			X	X	X	
	Chiusura, rendicontazione, stampa attestati			X	X	X	X	X				X	X
	Realizzazione di un sistema di circolarità della formazione tramite la realizzazione di uno spazio web dedicato agli argomenti trattati nei corsi (domande più frequenti) per avviare un servizio					X	X	X	X	X	X	X	X

informativo consulenziale.

Risorse umane coinvolte

Per lo svolgimento dei corsi in oggetto si vedranno impegnate:

1 operatore del servizio formazione con funzioni di segreteria formativa, definizione proposte formative sugli input diretti delle associazioni e degli operatori presenti nei territori;

1 operatore del servizio progettazione con funzione di programmazione delle attività su input delle OdV;

5 Responsabili territoriali;

I referenti volontari delle delegazioni soggetto-oggetto delle attività.

Risultati attesi/ottenuti

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultati attesi
Fondi programmati/fondi spesi per specifica classe di formazione*100 per delegazione	Indice di distribuzione dei fondi	Indicatore di risultato	100%
Fondi spesi nel periodo (T)/Fondi programmati*100 per delegazione	Stato di avanzamento della spesa	Indicatore di risultato	100%
Numero di corsi realizzati/Numero di corsi approvati dal CD*100	Tasso di efficacia nella pianificazione dei corsi	Indicatore di risultato	100%; valore assoluto= 40
Numero di corsi attuati nell'anno in corso/ numero di corsi dell'anno precedente*100 in rapporto all'obiettivo atteso	Tasso di incremento dei corsi	Indicatore di risultato	Valore assoluto n. 40 obiettivo atteso 40
Numero di soggetti iscritti/Numero medio di presenze*100	Tasso di frequenza	Indicatore di risultato	70%
Numero di soggetti almeno sufficientemente soddisfatti/ totale dei soggetti intervistati*100	Indice di soddisfazione	Indicatore di risultato	100%
Numero di soggetti idonei/numero di soggetti iscritti*100	Tasso di efficacia della formazione	Indicatore di risultato	70%
Numero di soggetti formati/numero OdV beneficiarie	Incidenza % volontari/OdV formate	Indicatore di risultato	1000/120
Numero OdV formate/Numero OdV d-base*100	Intensità di formazione alle OdV	Indicatore di risultato	120/968
Numero OdV socie/Numero di OdV	Incidenza % OdV socie	Indicatore di	10%

formate*100		risultato	
-------------	--	-----------	--

Eventuali partner e ruolo funzionale

Ci si potrà avvalere di partner istituzionali pubblici o privati quali università, di enti, associazioni, società esperte e qualificanti nei temi oggetto della formazione.

Formazione di Base/Distrettuale (12.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	21.720,00	
Acquisti Materiali/Servizi	2.000,00	
Godimento Beni di terzi	5.450,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri	2.500,00	
Totale	31.670,00	

Anno: 2013	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 12.b FORMAZIONE TRASVERSALE/PROVINCIALE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
Sostenere il volontariato nelle sfide che si trova a fronteggiare per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, per rispondere al bisogno di territorialità delle OdV, nell'agire quotidiano e nel ruolo politico e di advocacy (difesa dei diritti).	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare sempre più momenti di consulenza e di co-progettazione con le organizzazioni di volontariato per definire percorsi formativi che abbiano carattere sperimentale e innovativo di tipo integrato e partecipato, capaci di rispondere in modo adeguato ai bisogni formativi. • Ampliare l'offerta formativa, consolidando soprattutto l'acquisizione di competenze di tipo trasversale e di tipo tecnico. • Prevedere e mantenere un metodo flessibile di progettazione e programmazione dell'offerta formativa prevista, per meglio rispondere anche ai bisogni dell'OdV che emergono nel corso dell'anno. • Mettere a sistema il processo di monitoraggio e valutazione sia dei bisogni formativi dei volontari che della qualità dell'offerta formativa erogata dal CeSVoP tramite un sistema di ascolto dei partecipanti ai corsi. • Sviluppare occasioni di confronto e di formazione per il volontariato con gli Enti Locali, con organismi ed esponenti della società civile e del mondo accademico. 	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/X/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:	
<p><i>Percorso formativo di carattere provinciale</i> questo percorso rivolto ai presidenti o a membri dei Comitati Direttivi delle OdV, intende sviluppare occasioni di confronto e di formazione per il volontariato con gli Enti Locali, con organismi ed esponenti della società civile e del mondo accademico. Tramite la realizzazione di questi momenti formativi di carattere intensivo ed</p>	

eventualmente residenziale, le organizzazioni potranno confrontarsi sui seguenti temi individuati in fase di programmazione partecipata: “Identità e ruolo del Volontariato” “l’interazione e la rete tra le associazioni”, “Raccolta fondi”, “Strumenti organizzative e gestione - Leadership”, “Progettazione sociale e animazione territoriale”. Tramite un percorso di ascolto, che si realizzerà con l’utilizzo dei mezzi di comunicazione a disposizione del CeSVoP (riunioni delegazionali, contatto telefonico, invio di newsletter, etc.) le organizzazioni di volontariato potranno decidere, per ciascuna provincia e rivedendo quanto programmato, tra i seguenti percorsi formativi:

g. Formazione sulla redazione di strumenti di rendicontazione sociale

h. Formazione sulla Raccolta fondi

i. Formazione sugli adempimenti legislativi per i legali rappresentanti

j. Progettazione sociale e animazione territoriale.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi)

Legali rappresentanti e quadri delle delle OdV la cui partecipazione è gratuita. Staff del Centro di Servizi.

Tempi e fasi di attuazione

Incontri con i referenti delle Organizzazioni di Volontariato afferenti alle delegazioni o ai DSS nei territori di competenza del CeSVoP per l’avvio dei percorsi di co – progettazione. Le OdV saranno contattate tramite i responsabili territoriali ed i mezzi di comunicazione a disposizione del CeSVoP per realizzare le seguenti tappe:

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AVVIO LABORATORIO DI CO - PROGETTAZIONE dell’azione formativa;	incontri territoriali per la promozione dell’azione formativa	X	X							X	X		
	elaborazione proposta formativa e definizione tempistica per formazione di carattere distrettuale, provinciale e di protezione civile;		X	X							X	X	
	predisposizione di un progetto formativo di massima, in base ai criteri standard utilizzati secondo il sistema di qualità (destinatari formazione,			X	X	X					X	X	X

	numero di partecipanti, monte ore, documentazione da produrre...) e del budget a disposizione;																			
	Proposte corsi al Consiglio Direttivo	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X							
Pianificazione delle attività e definizione delle fasi operative, nonché dei momenti di verifica;	Preparazione documentazione di Registrazione e consegna ai docenti e ad altro personale incaricato;				X	X	X	X			X	X	X	X						
	Prenotazione aula formativa (sia gratuita che a pagamento)				X	X	X	X	X	X	X	X	X							
definizione degli strumenti per la strutturazione delle attività;	Istruzioni di lavoro a tutto il personale interno ed esterno coinvolto nei processi formativi				X	X	X	X			X	X	X							
verifica in itinere secondo gli standard utilizzati con il sistema qualità;	Raccolta Documentazione di registrazione di evidenza dei corsi stessi (registri, ecc.)				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
	Avvio dei corsi		X	X	X	X	X				X	X	X							
	Chiusura, rendicontazione, stampa attestati			X	X	X	X	X	X									X	X	
	Realizzazione di un sistema di circolarità della formazione tramite la realizzazione di uno spazio web dedicato agli argomenti trattati nei corsi (domande più frequenti) per avviare un servizio informativo consulenziale.					X	X	X	X	X	X	X	X	X						

Risorse umane coinvolte

Per lo svolgimento dei corsi in oggetto si vedranno impegnate:

1 operatore del servizio formazione con funzioni di segreteria formativa, definizione proposte formative sugli input diretti delle associazioni e degli operatori presenti nei territori;

1 operatore del servizio progettazione con funzione di programmazione delle attività su input delle OdV;

5 responsabili territoriali;
I referenti volontari delle delegazioni soggetto-oggetto delle attività.

Risultati attesi/ottenuti			
Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultati attesi
Fondi programmati/fondi spesi per specifica classe di formazione*100 per delegazione	Indice di distribuzione dei fondi	Indicatore di risultato	100%
Fondi spesi nel periodo (T)/Fondi programmati*100 per delegazione	Stato di avanzamento della spesa	Indicatore di risultato	100%
Numero di corsi realizzati/Numero di corsi approvati dal CD*100	Tasso di efficacia nella pianificazione dei corsi	Indicatore di risultato	100%; valore assoluto= 40
Numero di corsi attuati nell'anno in corso/ numero di corsi dell'anno precedente*100 in rapporto all'obiettivo atteso	Tasso di incremento dei corsi	Indicatore di risultato	Valore assoluto n. 40 obiettivo atteso 40
Numero di soggetti iscritti/Numero medio di presenze*100	Tasso di frequenza	Indicatore di risultato	70%
Numero di soggetti almeno sufficientemente soddisfatti/ totale dei soggetti intervistati*100	Indice di soddisfazione	Indicatore di risultato	100%
Numero di soggetti idonei/numero di soggetti iscritti*100	Tasso di efficacia della formazione	Indicatore di risultato	70%
Numero di soggetti formati/numero OdV beneficiarie	Incidenza % volontari/OdV formate	Indicatore di risultato	1000/120
Numero OdV formate/Numero OdV d-base*100	Intensità di formazione alle OdV	Indicatore di risultato	120/968
Numero OdV socie/Numero di OdV formate*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	10%

Eventuali partner e ruolo funzionale

Ci si potrà avvalere di partner istituzionali pubblici o privati quali università, di enti, associazioni, società esperte e qualificanti nei temi oggetto della formazione.

Formazione Trasversale/Provinciale (12.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	9.360,00	
Acquisti Materiali/Servizi	2.000,00	
Godimento Beni di terzi	2.600,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri	2.400,00	
Totale	16.360,00	

Anno: 2013	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 13.a PERIODICO E ATTIVITA' INFORMATIVE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: SUPPORTO ALLE ODV DAL PUNTO DI VISTA INFORMATIVO/DIVULGATIVO; COMUNICAZIONE ESTERNA ATTIVITA' CESVOP	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: ATTIVITA' DI UFFICIO STAMPA E PUBBLICHE RELAZIONI; REDAZIONE E PUBBLICAZIONE RIVISTA TRIMESTRALE "MONDO SOLIDALE ON LINE".	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/ _ /
b) Consulenza e assistenza	/ _ /
c) Formazione	/ _ /
d) Informazione e comunicazione	/ X /
e) Ricerca e documentazione	/ _ /
f) Progettazione sociale	/ _ /
g) Animazione territoriale	/ _ /
h) Supporto logistico	/ _ /
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/ _ /
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione	
<ul style="list-style-type: none"> - Preparazione e diffusione dei comunicati stampa per conto del CeSVoP e/o delle OdV. - Rapporti con i mass media. - Stesura di articoli e news sito per conto del CeSVoP e/o delle OdV. - Rassegna stampa quotidiani nazionali e locali. - Inchieste e articoli per Mondo Solidale on line. - Organizzazione conferenze stampa. - Collaborazione per l'elaborazione dei contenuti della newsletter CeSVoP. - Consulenza alle associazioni di volontariato. - Collaborazione con altre aree per gli aspetti informativi e comunicativi. 	
Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività	
<i>I destinatari diretti saranno:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - tutte le organizzazioni di volontariato del territorio di competenza del Centro di Servizio, aderenti o meno al CeSVoP e/o alle delegazioni territoriali. L'ufficio stampa punterà a "coprire", nel limite delle sue possibilità, tutti gli eventi organizzati e realizzati dalle OdV in autonomia o con la partnership del CeSVoP. - I giornalisti e gli operatori dell'informazione soprattutto locale, che riceveranno notizie e 	

informazioni sui temi sociali e sul volontariato. Il CeSVoP potrebbe diventare una delle loro “fonti” specializzate.

- I componenti dello staff operativo del CeSVoP per un miglioramento complessivo della dimensione comunicativa del Centro.

I destinatari indiretti saranno:

- i cittadini che sentiranno parlare delle attività CeSVoP/OdV, le conosceranno e vi parteciperanno.
- Gli enti locali, gli amministratori e tutti gli altri soggetti (comunità ecclesiale, università, imprenditoria) che a vario titolo saranno coinvolti nella progettazione e realizzazione delle attività.

Modalità di accesso:

- tramite il sito del CeSVoP e indirizzi e-mail dedicati (comunicazione@cesvop.org; ufficiostampa@cesvop.org)
- Mediante contatto telefonico, attraverso il numero del Centro (091331970) o il numero verde 840 702999.
- Per tramite dei responsabili delle varie aree del CeSVoP e delle Delegazioni che faranno giungere all’Addetto stampa le informazioni necessarie per la newsletter e i comunicati.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l’utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Comunicati stampa, Conferenze stampa, Rapporti con i Mass media

Saranno modulati in base alle richieste delle organizzazioni e al tipo di evento in programma.

Si prevedono, in linea generale, più lanci (sei, quattro e due giorni prima dell’iniziativa prevista) per ogni comunicato, l’opportunità di reiterare il lancio verrà valutata in funzione della rilevanza dell’evento da pubblicizzare.

Fase attuazione: ricerca e selezione della notizia, verifica dei dati tramite contatto con l’utente-OdV, stesura testo, lancio, contatti con le testate, pubblicazione della notizia (da parte della stampa e sul sito/newsletter del CeSVoP).

Rassegna stampa nazionale e locale

Quotidiana e online (pubblicata nell’apposita sezione del sito). Si punterà ad ampliare ancora di più il servizio, coprendo i vari territori della Sicilia occidentale.

Fase attuazione:

Analisi dei giornali in versione cartacea o telematica; selezione e digitalizzazione degli articoli; messa online della rassegna.

Trimestrale Mondo Solidale on line

Consulenza alle associazioni di volontariato

In base alle richieste delle OdV

Collaborazione con altre aree

Riunione di staff settimanale. Consulenze e collaborazioni per l'ideazione e organizzazione di convegni ed eventi. Eventuali interventi formativi per OdV e staff.

Si lavorerà anche per una distribuzione più efficiente ed efficace della rivista e dei prodotti editoriali. Si punterà a incrementare le reti territoriali di distribuzione della rivista e delle produzioni online.

Il tipo di servizio e di interventi dell'area sono legati alla contingenza di eventi ed iniziative organizzate nell'arco dell'anno. In linea generale, la tempistica generale sarà la seguente:

Comunicati stampa - Due o tre lanci rispettivamente 6, 4 e 2 giorni prima dell'evento.

Interventi formativi – Da programmare in accordo con OdV e staff che varia a secondo degli impegni lungo il corso dell'anno

Il resto, in linea generale e in una programmazione annuale, come da Gantt sotto.

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1° me se	2° me se	3° me se	4° me se	5° me se	6° me se	7° me se	8° me se	9° me se	10° me se	11° me se	12° me se
Strategia comunicativa	Ideazione e stesura bozza	X	X										
	Confronto con operatori e presidente	X	X										
	Stesura definitiva e presentazione al Com.Dir.			X									
	Implementazione e interventi attuativi			X	X	X	X	X	X				
	Verifica in itinere						X	X	X				
	Interventi							X	X	X	X	X	X

	correttivi													
	Raccolta dati e verifica finale													X
Contatti con addetti stampa CSV siciliani	Verifica esistenza delle strutture e dei referenti nei CSV		X											
	Contatti, individuazione e programmazione delle possibili collaborazioni			X	X									
	Interventi attuativi				X	X	X	X	X					
	Verifica in itinere							X	X					
	Interventi correttivi								X	X	X	X	X	
	Raccolta dati e verifica finale													X
Contatti con le OdV per far conoscere il servizio	Individuazione dei destinatari e messa a punto delle modalità e dei tempi più	X	X											

	adeguati												
	Contatti e pubblicizzazione		X	X	X	X	X	X					
	Verifica in itinere							X	X				
	Interventi correttivi								X	X	X	X	X
	Raccolta dati e verifica finale												X
Riorganizzazione canali comunicativi CeSVoP	Programmazione e progettazione degli interventi alla luce della strategia comunicativa approvata dal C.D.			X	X								
	Implementazione e interventi attuativi				X	X	X	X	X				
	Verifica in itinere							X	X				
	Interventi correttivi								X	X	X	X	X
	Raccolta dati e verifica finale											X	X

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)			
n. 1 Operatore per la comunicazione editoriale e addetto stampa (risorsa interna - contratto a tempo determinato)			
Eventuali partner e ruolo funzionale			
In fase di ideazione e organizzazione: OdV, organizzazioni sociali (culturali e sportive)			
In fase di attuazione: Enti istituzionali e culturali, Aziende Sanitarie, Amministrazioni pubbliche, Imprese sociali e private			
Risultati attesi/ottenuti			
Si attendono i seguenti risultati: mantenimento della soglia dell'80% di distribuzione dei periodici; incremento, in generale, del 20% del numero di comunicati stampa e di conferenze stampa per OdV e CeSVoP; aumento del 20% delle OdV che usufruiscono dei servizi dell'area.			
Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato raggiunto
N. uscite nell'anno in corso/N. uscite nell'anno passato del periodico "Mondo solidale" on line	Tasso di variabilità stampa periodico	Indicatore di risultato	
Numero di comunicati stampa per le OdV nell'anno/Numero di comunicati stampa per le OdV anno precedente	Tasso di variabilità dei comunicati stampa alle OdV	Indicatore di risultato	
Numero di comunicati stampa per il CeSVoP nell'anno/ Numero di comunicati stampa per il CeSVoP anno precedente	Tasso di variabilità dei comunicati stampa istituzionali	Indicatore di risultato	
Numero di conferenze stampa per le OdV nell'anno/Numero di conferenze stampa per le OdV anno precedente	Tasso di variabilità delle conferenze stampa alle OdV	Indicatore di risultato	

Numero di conferenze stampa per il CeSVoP nell'anno/ Numero di comunicati stampa per il CeSVoP anno precedente	Tasso di variabilità delle conferenze stampa istituzionali	Indicatore di risultato	
OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	

Periodico ed attività informative (13.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	16.411,50	
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	16.411,50	-

Anno: 2013	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 13.b PRODUZIONI EDITORIALI MULTIMEDIALI	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: PRODUZIONE DOCUMENTALE SU RIFLESSIONI, RICERCHE E ATTIVITA' DELLE ODV; REPORTISTICA DI RICERCHE, ATTIVITA' E PROGETTAZIONE DEL CESVOP	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: CURA, COORDINAMENTO E OTTIMIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI EDITORIALI RICHIESTE DALLE ODV E/O ELABORATE DAL CESVOP.	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/___/
b) Consulenza e assistenza	/___/
c) Formazione	/___/
d) Informazione e comunicazione	/X/
e) Ricerca e documentazione	/___/
f) Progettazione sociale	/___/
g) Animazione territoriale	/___/
h) Supporto logistico	/___/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/___/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione	
<p>Nel 2013 si può prevedere che la richiesta di pubblicazioni da parte delle OdV si attesterà sui livelli degli anni precedenti, ma visto il budget ridotto si preferirà, per abbattere i costi, realizzare prodotti da promuovere online, utilizzando le risorse interne sia professionali che strumentali. Come avvenuto nel 2012 avranno un probabile incremento le pubblicazioni frutto dei progetti in rete delle OdV e dei Tavoli tematici. Le fasi di lavorazione rimarranno le stesse: consulenza alle OdV e presentazione/orientamento riguardo ai contenitori editoriali; raccolta del materiale; analisi ed eventuale integrazione/rielaborazione; proposta al Comitato direttivo; delibera; ottimizzazione; impaginazione; elaborazione di testi ed, eventuale, supervisione del Presidente; individuazione delle tipografie, qualora si intenda realizzare una pubblicazione, idonee a garantire un buon rapporto qualità/prezzo; supervisione e monitoraggio di tutte le fasi produttive; distribuzione e promozione (organizzazione eventi, comunicati stampa), qualora invece si pubblicherà online, il CeSVoP provvederà con le proprie risorse interne a pubblicare online il prodotto tramite i propri canali di comunicazione. Verrà ulteriormente rafforzata la collaborazione con le altre aree del CeSVoP sia a livello di consulenza editoriale, che a livello operativo e di scelta della veste grafica (sui contenuti e sulla strutturazione della pubblicazione). Sul piano della promozione editoriale verranno organizzate specifiche iniziative di presentazione delle pubblicazioni e curata una migliore</p>	

<p>diffusione delle produzioni anche in formato elettronico.</p> <p>La distribuzione di tutte le pubblicazioni, come sempre, sarà a titolo gratuito e tutte le associazioni di volontariato del comprensorio CeSVoP potranno proporre al Centro di Servizio produzioni o elaborati che saranno stati vagliati e valutati in vista dell'approvazione del Comitato direttivo e dell'eventuale pubblicazione.</p>
<p>Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività</p> <p><i>Destinatari diretti e indiretti</i> dell'azione saranno, in prima istanza, le Organizzazioni di Volontariato e l'opinione pubblica in genere, poiché attraverso una maggiore conoscenza delle attività di solidarietà, le associazioni avranno la possibilità di: ampliare la loro riflessione e documentazione; attuare un certo tipo di monitoraggio e autovalutazione; scoprire nuove opportunità di lavoro in rete; ampliare i propri contatti istituzionali; maturare maggiore capacità di autovalutazione del loro operato; accrescere la qualità dei propri interventi, oltre che essere riconosciute dalla stessa opinione pubblica.</p> <p>Modalità di accesso. per quanto riguarda l'accesso a tutto il materiale editoriale prodotto o nella disponibilità del CeSVoP, sarà gestito attraverso l'apposito regolamento della Biblioteca. La proposta delle associazioni di temi o materiali da pubblicare sarà sottoposta al parere del Comitato direttivo, il quale, nel caso di approvazione, successivamente incaricherà l'operatore d'area di avviare tutte le operazioni e collaborazioni necessarie per la pubblicazione. Per le pubblicazioni attinenti la dimensione istituzionale e reportistica del CeSVoP, la modalità sarà analoga anche se legata alle procedure interne allo staff: ideazione, proposta al Comitato direttivo, deliberazione e fase produttiva e distributiva.</p>
<p>Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).</p> <p>Tempi e fasi saranno programmate pubblicazione per pubblicazione, in funzione della complessità della produzione e del materiale di partenza fornito dalle OdV o dagli operatori dello staff.</p>
<p>Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)</p> <p>n. 1 operatore per la produzione editoriale che svolge anche funzione di grafico editoriale e si occupa dei contatti con le tipografie (indagini di mercato, fasi produttive e rendicontazione) (risorsa interna – contratto a tempo determinato)</p>
<p>Eventuali partner e ruolo funzionale</p> <p>Collaborazioni per elaborazione contenutistica ed editoriale: OdV ed eventuali Organizzazioni culturali, artistiche e religiose... Eventuali partnership e collaborazioni per le pubblicazioni: Amministrazioni pubbliche (Asp, Comuni, Enti...); Istituzioni sociali e culturali; Università degli studi; Fondazioni...</p>

Risultati attesi/ottenuti

Trattandosi di un servizio su richiesta diretta delle OdV non si può prevedere una programmazione preventiva del numero di produzioni da realizzare. A ciò si affianca, la produzione “istituzionale” che è legata a progettualità e iniziative promozionali realizzate in rete dalle OdV con il supporto del CeSVoP. Per quest’ultimo fronte la programmazione delle pubblicazioni viene fatta all’interno dell’area di competenza (progettazione, promozione, formazione...). Pertanto, si procederà secondo i limiti imposti dal *budget* previsto, conciliando bisogni delle OdV, qualità delle produzioni, ottimale utilizzo delle risorse a disposizione.

Per il 2013 si prevedono: **garantire il 100%** delle produzioni approvate dal CD sia per le OdV che per il CeSVoP; **ampliare del 10%** il numero di OdV coinvolte; garantire una **distribuzione del 90%** delle pubblicazioni. La valutazione *in itinere* ed *ex-post* dell’operato dell’area verrà svolta sulla base dei seguenti indicatori.

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato raggiunto
Numero produzioni realizzate/numero produzioni richieste*100		Indicatore di risultato	
Numero produzioni realizzate/numero produzioni approvate dal CD per le OdV*100	Tasso di efficacia della pianificazione della produzione editoriale-multimediale per le OdV	Indicatore di risultato	
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	
Numero produzioni realizzate/numero produzioni approvate dal CD per il CeSVoP*100	Tasso di efficacia della pianificazione della produzione editoriale-multimediale istituzionali	Indicatore di risultato	
Numero copie distribuite/N. copie stampate/*100 nell'anno	Tasso di efficacia della distribuzione	Indicatore di risultato	

Produzioni editoriali e multimediali (13.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	16.412,50	
Acquisti Materiali/Servizi	5.674,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	22.086,50	-

Anno: 2013	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-------------------	----------------------	---------------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 13.c CONSULENZA E PRODUZIONE GRAFICA, GESTIONE TECNOLOGICO-INFORMATICA E NEW MEDIA

Bisogni/obiettivo strategici di riferimento:

- Dare visibilità al volontariato e alle OdV
- Far crescere il volontariato
- Promuovere la cultura della solidarietà
- Venire incontro alle OdV rispetto le esigenze/problematiche informatiche
- Attivare nuove formule comunicative attraverso i new media
- Assistenza e sviluppo delle attrezzature informatiche della sede
- Potenziare e centralizzare i servizi di stampa e pubblicizzazione eventi

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:

SITO WEB E NEWSLETTER

Ottimizzazione ed aggiornamento del portale CeSVoP in un'ottica proiettata al Web 2.0 e alla diffusione capillare e diversificata delle news delle associazioni attraverso i new media e i social network. Attivazione di un servizio innovativo "CeSVoP Web", che intende rispondere al bisogno delle OdV di fruire dei nuovi mezzi di comunicazione attraverso una piattaforma telematica, gestita dagli operatori interni del CeSVoP che consentirà loro di realizzare un sito web e di attivare la PEC.

CENTRO STAMPA

Attivazione di un servizio di stampa in economia attraverso l'utilizzo delle risorse interne sia umane che strumentali.

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Consulenza alle OdV per la realizzazione di qualsiasi prodotto multimediale, promozionale e divulgativo per attività di promozione del volontariato.

AMMINISTRAZIONE DI RETE

Ottimizzazione, manutenzione e gestione della rete
 Progettazione di un sistema multimediale di "scrivanie virtuali" interfacciate ad un server multifunzione che inglobi tutti i servizi di lavoro interno dell'ufficio (archivio dati sensibili, posta elettronica, strumenti web, aree virtuali, protocollo, gestionale, database associazioni)

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

Consegna ed installazione delle nuove attrezzature informatiche acquistate per le delegazioni
 Attivare uno step di sviluppo del sistema gestionale attualmente in uso
 Rinnovo parco macchine informatiche in sede
 Rilevazione dei bisogni tecnologico-informatici e assistenza tecnica alle delegazioni.

Rinnovo attrezzature informatiche e tecnologiche in sede
Assistenza tecnica generale alle OdV.

Indicatori da incrementare del 20% durante l'anno (come da DR.2_PR.8.2.3 del sistema qualità)

Area di riferimento

- | | |
|---|------|
| a) Promozione del volontariato | /__/ |
| b) Consulenza e assistenza | /__/ |
| c) Formazione | /__/ |
| d) Informazione e comunicazione | /X/ |
| e) Ricerca e documentazione | /__/ |
| f) Progettazione sociale | /__/ |
| g) Animazione territoriale | /__/ |
| h) Supporto logistico | /__/ |
| i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi | /__/ |

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

L'azione di "Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media" intende assistere le OdV a 360° per tutto ciò che riguarda la comunicazione e l'utilizzo delle tecnologie. Nello specifico l'azione si sviluppa su diverse modalità:

GESTIONE SITO WEB E NEWSLETTER

Il portale www.cesvop.org, aggiornato quotidianamente con notizie di interesse per il mondo del volontariato e ottimizzato con form online, documentazione, script e finestre utili nella gestione delle sezioni tematiche e degli utenti registrati. Nel 2013 si intende ottimizzare il restyling generale operato nel 2012, che ha potenziato il portale www.cesvop.org interfacciandolo con social network e blog in un'ottica orientata sul web 2.0. Su tali presupposti, nel 2013 si provvederà alla cura, manutenzione e ottimizzazione del portale, rendendo il servizio informativo web del CeSVoP più completo e fruibile da utenti, OdV, staff e stakeholder. Si attiverà inoltre il servizio innovativo "CeSVoP Web", che intende rispondere al bisogno delle OdV di fruire dei nuovi mezzi di comunicazione attraverso una piattaforma telematica, gestita dagli operatori interni del CeSVoP che consentirà loro di realizzare un sito web e di attivare la PEC

CENTRO STAMPA

Nel 2013 il CeSVoP centralizzerà tutti i lavori di stampa del materiale propagandistico e pubblicitario inerente le attività delle associazioni. In particolare, si implementerà il consueto servizio di stampa in economia (stampa di materiale promozionale per attività delle OdV non legate a progettualità in collaborazione col CeSVoP) attivato nel 2008 facendo confluire anche le stampe legate alle progettualità CeSVoP di promozione, promozione del volontariato giovanile, formazione, progettazione e convegnistica sede con l'obiettivo di abbattere i costi di tipografia. Nell'ottica di un risparmio di scala infatti, il materiale promozionale sarà realizzato con l'utilizzo delle risorse interne sia umane che strumentali.

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Si attiveranno, anche nell'anno 2013, consulenza ed editing per grafica, audio e video in tutti i lavori e i prodotti multimediali richiesti dalle OdV o delle quali necessita il CeSVoP. cercando di orientare

le OdV sui new media come forma alternativa più efficace per promuovere le loro iniziative, tramite l'utilizzo delle competenze del personale interno al CeSVoP.

Amministrazione rete

Nel 2013 si procederà alla manutenzione dell'attuale rete CeSVoP con la prospettiva di implementamento, centralizzazione e ottimizzazione dei sistemi grazie all'installazione di un web server multifunzione capace di inglobare tutti i flussi di lavoro online e offline (archivio dati, database, posta elettronica, protocollo, portale web, gestionale).

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E LO SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

Si proseguirà con la consueta consulenza su problematiche o bisogni tecnologici delle OdV, cercando di fornire le più aggiornate soluzioni per sistemi informatici e opensource.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

OdV; organi di stampa; enti pubblici, cittadinanza, istituzioni, giovani, terzo settore, anziani e volontari.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gant o il crono-programma).

Il tipo di servizio e di interventi dell'area sono legati alla contingenza di eventi ed iniziative organizzate nell'arco dell'anno. La tempistica generale è la seguente:

SITO WEB E NEWSLETTER

Aggiornamento quotidiano del portale www.cesvop.org.

1 newsletter settimanale più diverse newsletter speciali a seconda delle esigenze della struttura

Aggiornamento delle varie sezioni in base alle esigenze della struttura

CENTRO STAMPA

in base ai tempi della progettualità approvata dal comitato direttivo.

in base ai tempi e alle priorità del lavoro ordinario in caso di servizi in economia che non passano dal comitato direttivo.

tempi per la consegna del materiale fornito direttamente dalla OdV 5 gg. lavorativi dalla consegna del materiale (susceptibili di cambiamento in base alle priorità).

tempi per la consegna del materiale da elaborare graficamente 15 gg. lavorativi dalla consegna dello stesso.

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

in base ai tempi della progettualità approvata dal comitato direttivo.

in base ai tempi e alle priorità del lavoro ordinario in caso di servizi in economia che non passano dal comitato direttivo.

Per l'elaborazione grafica del materiale e le eventuali modifiche in itinere sarebbe opportuno far pervenire il materiale almeno 10 gg. prima per servizi in economia (tramite il centro stampa)

calcolando almeno 5 gg. lavorativi in caso di stampa in tipografia.

AMMINISTRAZIONE DI RETE

In base alle esigenze dell'ufficio con suscettività di cambiamento tempistica in relazione al lavoro ordinario e all'entità della richiesta. Ogni mercoledì viene effettuato un back up dei dati nel server
GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

Per appuntamento

In base alle esigenze dell'ufficio con suscettività di cambiamento tempistica in relazione al lavoro ordinario e all'entità della richiesta

Fasi	Dettaglio intervento	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Sito web	aggiornamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	manutenzione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	newsletter	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Centro stampa	grafica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Stampa e finitura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mondo Solidale	Ottimizzazione e stampa				X				X				X
	Elaborazione grafica e impaginazione			X				X				X	
	Progettazione redazionale		X				X				X		
Produzione materiale multimedia	Progettazione ed elaborazione grafica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

le														
	Ottimizzazione pre stampa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Amministratore rete	ottimizzazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Back up	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	manutenzione				X				X					X
tecnologie	Consulenza /assistenza	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Assistenza interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

SITO WEB E NEWSLETTER

Responsabile area

Ufficio stampa (aspetto giornalistico- informativo del sito).

Altri referenti d'area (pubblicizzazione eventi ed iniziative correlate alle loro aree).

Tirocinanti

CENTRO STAMPA

Responsabile area

Eventuali altre ditte nella fase di esternalizzazione del servizio

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Responsabile area

AMMINISTRAZIONE DI RETE

Responsabile area

Consulenti esterni

GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI

Responsabile area tecnologie.			
Eventuali consulenti esterni addetti alla manutenzione			
Eventuali partner e ruolo funzionale			
Risultati attesi/ottenuti			
<i>SITO WEB E NEWSLETTER</i>			
Aumentare il numero degli iscritti al sito			
Ampliare e ottimizzare il sistema comunicativo CeSVoP con i new media			
Fornire competenze informatiche ai volontari			
<i>CENTRO STAMPA</i>			
Bilanciare i flussi di lavoro per salvaguardare la durata e l'efficienza delle apparecchiature preposte alla stampa in sede			
Curare la qualità del servizio			
dare visibilità alle sigle associative.			
garantire un'equità d'accesso al servizio di stampa			
<i>PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE</i>			
Fornire più strumenti per la promozione delle OdV			
Dare alle OdV un servizio qualitativamente migliore			
<i>AMMINISTRAZIONE DI RETE</i>			
Mantenere ed implementare i sistemi di sicurezza e flusso di lavoro			
Ottimizzare ed integrare gli strumenti di lavoro			
<i>GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI</i>			
Sensibilizzare le OdV ai new media e ai sistemi open source.			
Rinnovare il parco macchine informatiche in sede			
INDICATORI			
OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	
Consulenze effettuate/Consulenze richiesta*100	Tasso di efficacia delle consulenze	Indicatore di risultato	
Consulenza specifica/consulenze totali*100	Indice di distribuzione delle consulenze	Indicatore di risultato	
Numero produzioni realizzate/numero produzioni approvate dal CD*100	Tasso di efficacia della pianificazione della produzione grafica	Indicatore di risultato	
Fondi spesi nel periodo (T)/Fondi programmati*100	Stato di avanzamento della spesa	Indicatore di risultato	
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	32.000,00	
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	826,00	
Totale	32.826,00	

Anno: 2013	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 14.b BIBLIOTECA	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
<p>L'Azione Biblioteca intende essere uno strumento per favorire la conoscenza del mondo del volontariato nelle sue numerose espressioni; vuole inoltre offrire al mondo del volontariato locale strumenti aggiornati e qualificati in modo da affiancare alla propria attività il sostegno di una riflessione culturale che ne rafforzi le radici e le motivazioni, rispondendo così al bisogno di documentazione, approfondimento e sperimentazione sui molteplici aspetti e dinamiche che riguardano il volontariato mettendo a disposizione pubblicazioni di saggi, studi e periodici che possano supportare le OdV nelle attività che svolgono nel territorio.</p>	
Obiettivi specifici dell'azione:	
<p>Si sono individuati i seguenti obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente laboratori di gioco, lettura, creatività con bambini, mantenimento degli abbonamenti alle riviste che arrivano alle delegazioni. • Aggiornamento della catalogazione completa dell'intero patrimonio documentario secondo standard internazionali (ISBD per la catalogazione; norme RICA per la catalogazione per autori e ISO per la soggettazione); per renderlo fruibile al pubblico, tutto il materiale monografico è disposto a scaffale aperto, accessibile direttamente dall'utente il quale verrà aiutato nella ricerca dalla segnaletica relativa al sistema di classificazione adottato: la classificazione Decimale Dewey. • L'aggiornamento su legislazione e bandistica di settore attraverso un servizio di CSV.net , la rete di coordinamento nazionale dei centri di servizio, che periodicamente trasmette a tutti i centri gli aggiornamenti normativi e legislativi regionali, nazionali ed europei. 	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/___/
b) Consulenza e assistenza	/___/
c) Formazione	/___/
d) Informazione e comunicazione	/___/
e) Ricerca e documentazione	/X/
f) Progettazione sociale	/___/
g) Animazione territoriale	/___/
h) Supporto logistico	/___/

i)Oneri di funzionamento degli sportelli operativi /_/_/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

L'azione si è concretizzata attraverso la seguente modalità:

- Mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente laboratori di gioco, lettura, creatività con bambini, mantenimento degli abbonamenti alle riviste che arrivano alle delegazioni.
- Aggiornamento della catalogazione completa dell'intero patrimonio documentario secondo standard internazionali (ISBD per la catalogazione; norme RICA per la catalogazione per autori e ISO per la soggettazione);
- Collocazione del materiale catalogato a scaffale aperto, accessibile direttamente dall'utente il quale verrà aiutato nella ricerca dalla segnaletica relativa al sistema di classificazione adottato: la classificazione Decimale Dewey

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi)

Organizzazioni di volontariato, i giovani e l'opinione pubblica in genere, poiché attraverso una maggiore conoscenza delle opportunità e delle iniziative di solidarietà realizzate altrove da altre associazioni in settori analoghi a quelli di propria competenza, sarà possibile migliorare ed accrescere i propri interventi oltre che essere riconosciuti dalla stessa opinione pubblica.

Sono destinatari utenti dell'area Studi e Documentazione tutte le organizzazioni di volontariato presenti nel territorio di competenza del CeSVoP (Ag, Cl, Pa, Tp), tutti i cittadini, gli enti locali e gli altri centri di documentazione.

Tempi e fasi di attuazione

L'attività di **biblioteca** servirà prevalentemente a supportare le attività di ricerca, pur mantenendo il servizio di apertura e fruibilità per gli utenti durante tutto l'anno solare per il servizio di consultazione, prestito e, nei limiti previsti per legge, di fotocopie.

Cronogramma singole azioni

Azione	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Biblioteca	Selezione testi, banche dati e periodici							X	X				X
	Ordini e abbonamenti	X											X
	Controllo in entrata materiale documentale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Archivio materiale documentale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Mantenimento apertura biblioteca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Archivio utenti e consultazioni/prestiti biblioteca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Risorse umane coinvolte

Per lo svolgimento dei corsi in oggetto sono state impegnate:

- N. 1 Operatore Ricerca e Biblioteca.

Eventuali partner e ruolo funzionale

- Enti specializzati pubblici e/o privati

Risultati attesi/ottenuti e indicatori

2.b Biblioteca

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato atteso
Utenti che si sono registrati al servizio Biblioteca anno/Utenti che si sono registrati al servizio Biblioteca anno precedente*100	Tasso di variabilità del servizio biblioteca	Indicatore di risultato	38/38*100
Utenti che hanno fruito della consultazione o prestito (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in database)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	10/968= 1%
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	30%

Biblioteca (14.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	5.360,00	
Acquisti Materiali/Servizi	2.820,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	8.180,00	

Anno: 2013	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 14.c SERVIZI PER IL SISTEMA QUALITÀ, MONITORAGGIO E CONTROLLO DI GESTIONE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
<p>L'Azione Servizi per il Sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione intende essere uno strumento per monitorare l'andamento del Volontariato, iscritto e non all'albo regionale delle organizzazioni di volontariato, nei territori del comprensorio del CeSVoP, pur confrontandosi con la realtà siciliana e nazionale. Inoltre l'area si occupa di monitorare i servizi offerti e di mantenere il sistema qualità, raccogliendo dati di carattere quantitativo e qualitativo, attraverso l'utilizzo di risorse umane interne.</p> <p>L'analisi dei dati fornisce informazioni sul livello di efficienza del Centro e dei servizi erogati e indica il fabbisogno delle OdV in relazione alle diverse tipologie di intervento. Il monitoraggio è strettamente correlato all'attività di stesura del Bilancio Sociale e della programmazione annuale. I dati raccolti, infatti, sono necessari per valutare il grado di efficacia e di efficienza dei servizi proposti e per fare una valutazione complessiva. L'azione di monitoraggio, infatti, non si esaurisce in un sistema di verifica interna, ma tramite delle tecniche di rilevazione si intende conoscere i reali bisogni delle organizzazioni di volontariato. Questo permette, come per la stesura di questo piano, di programmare delle attività capaci di rispondere alle reali esigenze delle OdV.</p>	
Obiettivi specifici dell'azione:	
<p>Per ciò che riguarda le Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione si sono individuati i seguenti obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare le consulenze ed i servizi erogati dal CeSVoP all'utenza. • In base alle indicazioni raccolte, orientare la programmazione dei servizi. • Organizzare il lavoro di rendicontazione sociale del CeSVoP, secondo le indicazioni del sistema di qualità. • Raccolta e riorganizzazione dati con rielaborazione parti testuali del Bilancio Sociale 	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/___/
b) Consulenza e assistenza	/___/
c) Formazione	/___/
d) Informazione e comunicazione	/___/
e) Ricerca e documentazione	/X/
f) Progettazione sociale	/___/

g) Animazione territoriale	/_/_/
h) Supporto logistico	/_/_/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/_/_/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Per ciò che riguarda i **Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione**, i passaggi individuati per lo svolgimento delle attività sono i seguenti:

- Registrare le attività gestionali sia della sede centrale del Centro di servizi che delle sedi decentrate (Delegazioni).
- Definire, modificare, introdurre la modulistica necessaria per la registrazione delle attività.
- Definire, insieme all'area Comunicazione e all'area Tecnologie il sistema di caricamento delle pratiche dove vengono registrate le attività.
- Controllo del caricamento delle pratiche nel gestionale del CeSVoP
- Estrazioni periodiche delle statistiche delle attività.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi)

Sono destinatari utenti dell'area Studi e Documentazione tutte le organizzazioni di volontariato presenti nel territorio di competenza del CeSVoP (Ag, Cl, Pa, Tp), tutti i cittadini, gli enti locali e gli altri centri di documentazione.

Tempi e fasi di attuazione

L'attività di **Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione** si realizza con l'apporto di varie risorse umane, interne al Centro di Servizi. Ciò a garanzia del mantenimento del sistema di monitoraggio, di verifica e di valutazione. I dati sono aggiornati costantemente, grazie al supporto di tutti gli operatori del CeSVoP che registrano i servizi che erogano.

E' costante, inoltre l'aggiornamento dell'azione di censimento delle OdV con la verifica dei requisiti di legittimità fra le associazioni presenti in d-base e quelle potenziali.

Cronogramma singole azioni

Azione	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Monitoraggio attività	Registrazione dati quantitativi dei servizi erogati	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Aggiornamento D-base	Aggiornam. da Reg. PC	X		X			X			X			X
	Aggiornam. da Reg. Reg.le Vol.		X								X		

	Aggiornam. da elenco soci segreteria				X		X			X			X
	Aggiornam. incrocio dati da operatori	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Scans. e link in d-base Statuti et all.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione di censimento nel territorio	Aggiornam. da censimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Curricula e dichiarazioni fiscali	Ordinamento alfabetico e archivio cartaceo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Scansione CV e altri documenti							X	X				
	Creazione anagraf. in orig. Dati e link							X	X				

Risorse umane coinvolte

Per lo svolgimento dell'azione ci si avvarrà di una collaborazione esterna.

Eventuali partner e ruolo funzionale

Risultati attesi/ottenuti e indicatori

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato atteso
Aggiornamento delle organizzazioni presenti in d-base nell'anno/Totale delle organizzazioni presenti in d-base nell'anno * 100	Tasso di efficienza nell'aggiornamento del d-base	Indicatore di risultato	100%

Differenza valore iniziale e finale/valore iniziale*100	Tasso di variabilità documenti collegati al d-base	Indicatore di risultato	+30%
n. OdV/n. enti totali presenti in d-base	Incidenza OdV in d-base sul num. totale di enti in d-base	Tasso di incidenza OdV sul totale degli enti	70%
CV scansionati, ordinati e archiviati nell'anno/CV scansionati, ordinati e archiviati nell'anno passato * 100	Tasso di variabilità nell'aggiornamento dell'archivio CV	Indicatore di risultato	+30%

Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione (14.c)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	6.000,00	
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	6.000,00	

Anno: 2013	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

XPROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 15.b CONSULENZA PER LA PROGETTAZIONE SOCIALE																		
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: Lo sviluppo e la qualificazione delle associazioni di volontariato tramite un percorso di crescita e di accompagnamento alla progettazione, inteso come metodo che sostiene le OdV.																		
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: Consulenza alle OdV, per attività di progettazione a livello locale, nazionale, europeo: nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 del D.M. 8 ottobre 1997, la suddetta area svolge una funzione di consulenza progettuale per le OdV che ne fanno richiesta.																		
Area di riferimento <table> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/X/</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td>/__/</td> </tr> </table>	a) Promozione del volontariato	/__/	b) Consulenza e assistenza	/__/	c) Formazione	/__/	d) Informazione e comunicazione	/__/	e) Ricerca e documentazione	/__/	f) Progettazione sociale	/X/	g) Animazione territoriale	/__/	h) Supporto logistico	/__/	i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
a) Promozione del volontariato	/__/																	
b) Consulenza e assistenza	/__/																	
c) Formazione	/__/																	
d) Informazione e comunicazione	/__/																	
e) Ricerca e documentazione	/__/																	
f) Progettazione sociale	/X/																	
g) Animazione territoriale	/__/																	
h) Supporto logistico	/__/																	
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/																	
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione <p>Consulenza alle OdV, per attività di progettazione a livello locale, nazionale, europeo: nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 del D.M. 8 ottobre 1997, la suddetta area svolge una funzione di consulenza progettuale per le OdV che ne hanno fatto richiesta.</p> <p>Nel primo semestre 2012 sono state realizzate 215 consulenze, grazie alle quali alcune organizzazioni di volontariato hanno potuto accedere sia a Fondi Nazionale che Europei. Nel 2011, si è predisposta, inoltre, una consulenza specifica per la partecipazione ai programmi comunitari, che verrà mantenuta per il 2013. La consulenza oltre a prevedere il supporto alla stesura del progetto, infatti, realizza anche la ricerca di partner per la partecipazione ai bandi europei. Il servizio di consulenza progettuale, inoltre, non si esaurisce nell'affiancamento della stesura dei formulari dei vari Bandi, oggetto delle richieste, ma si estende al supporto per ogni esigenza di programmazione di attività o di progetti specifici, anche quando sono slegati da possibili</p>																		

finanziamenti a bando.

Le Organizzazioni di Volontariato, infatti richiedono consulenze all'area progettazione per:

- realizzare mappature ed analisi dei bisogni;
- individuare problematiche emergenti e prospettare possibili soluzioni;
- costruire sinergie con altri enti del territorio;
- programmare azioni a lungo termine e che possano essere verificate.

Il servizio di consulenza progettuale, inoltre, è strettamente correlato con gli altri servizi della macroarea Sostegno allo sviluppo del Volontariato ed Empowerment, per la realizzazione di percorsi di accompagnamento e di sostegno globale alle Organizzazioni di Volontariato. Lo scopo delle consulenze, infatti, è quello di promuovere e diffondere la cultura della progettazione sociale, fornendo alle OdV gli strumenti utili per lavorare secondo una visione progettuale. Il supporto consulenziale infatti passa tramite i seguenti step:

- lettura del territorio e analisi dei bisogni;
- creazione di sinergie con altri attori del territorio di riferimento;
- individuazione degli obiettivi da raggiungere fissandoli secondo degli indicatori misurabili;
- programmazione attività secondo cronogrammi dettagliati;
- individuazione delle risorse strumentali ed umane necessarie alla realizzazione;
- sostegno ed accompagnamento in fase di realizzazione delle attività;
- supporto per il monitoraggio e le verifiche degli indicatori stabiliti.

Oltre a realizzare le consulenze individuali per ciascuna organizzazione di Volontariato, si intende mantenere uno spazio nel sito del CeSVoP, dedicato ai Bandi nel quale le organizzazioni di volontariato possono accedere e tramite FAQ poter leggere in tempo reale le domande con le risposte più frequenti.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

Le OdV potranno accedere al servizio tramite:

- il sito internet del CeSVoP;
- le newsletter inviate alle OdV a cadenza quindicinale.

L'accesso diretto alla consulenza presso il Centro Servizi di Palermo, è possibile 5 volte la settimana o durante gli incontri che si realizzeranno presso le Delegazioni secondo Carta dei Servizi.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Le organizzazioni di volontariato possono accedere al servizio di consulenza tramite una richiesta di appuntamento sia per la partecipazione ad uno specifico bando, che per ricevere informazioni di primo livello sulla progettazione.

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Primo contatto	Informazione generica sulla progettazione	X											
Secondo contatto	Revisione prima bozza e sostegno per un eventuale partenariato.	X											
Terzo contatto	Revisione seconda bozza	X											
Quarto contatto	Revisione bozza e piano economico	X											
Quinto contatto	Ultima revisione del piano economico e del progetto e della documentazione da presentare	X											

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

Le risorse umane necessarie alla realizzazione delle attività di consulenza saranno:

il referente dell'area progettazione in sinergia con il referente dell'area comunicazione l'operatore della documentazione e dei responsabili territoriali. L'azione di consulenza pertanto è realizzato attraverso l'utilizzo delle risorse umane interne.

Eventuali partner e ruolo funzionale

Risultati attesi/ottenuti

Consulenze realizzate nell'anno /anno precedente

Consulenza per la Progettazione sociale (15.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	32.000,00	
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	1.000,00	
Totale	33.000,00	

Anno: 2013	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 15.c PROGETTI PROVINCIALI DI SOLIDARIETA' IN RETI DI DELEGAZIONI

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento

L'azione 15.c persegue trasversalmente le finalità del centro di servizi in quanto risponde ai bisogni più intrinseci delle OdV sviluppando azioni che mirano al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. La crescita della cultura della solidarietà, attraverso una promozione più incisiva delle istanze del volontariato e dei valori.
2. Lo sviluppo e la qualificazione delle associazioni di volontariato tramite un percorso di crescita e di accompagnamento alla progettazione, inteso come metodo che sostiene le OdV nel leggere i bisogni del territorio, rappresentarne le istanze, interagire con gli altri interlocutori (Enti di Terzo Settore, Istituzioni, Enti Locali) ed offrire risposte alla comunità.
3. Il sostegno al volontariato nelle sfide che si trova a fronteggiare per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, per sviluppare, da un lato, la capacità di interventi efficaci nelle situazioni di marginalità, dall'altro per incrementare la consapevolezza del ruolo politico di advocacy ed esercitare la propria funzione di rappresentanza e di un'osservazione critica e propositiva degli indirizzi e delle scelte della "Politica".

Obiettivo/i specifico/i dell'azione

- Consolidare la capacità di progettazione, mediante l'avvio e la realizzazione di specifiche attività sperimentali e di consulenza che sviluppino forme partecipative di intervento sul territorio (sviluppo di reti locali, coordinamenti e tavoli tematici).
- sostenere la capacità delle OdV di anticipare i tempi e trovare soluzioni innovative non pensate dalle funzioni pubbliche preposte all'assolvimento di tali compiti, tramite servizi che supportino lo scambio di buone prassi e di studi tra le stesse;
- realizzare momenti pubblici di confronto con la cittadinanza, le OdV e gli altri attori locali per l'attivazione di comitati territoriali, capaci di programmare il proprio sviluppo.

Area di riferimento

a) Promozione del volontariato

/ __ /

b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/X/
g) Animazione territoriale	/X/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Il Sostegno alla costruzione di reti di Delegazione nasce nell'ambito delle attività previste dal Centro Servizi per il Volontariato di Palermo, per sostenere le Organizzazioni di volontariato nella realizzazione di iniziative di solidarietà a carattere distrettuale ma che abbiano anche una ricaduta provinciale. La scelta di operare a livello di distretto socio – sanitario, è stata realizzata per supportare in modo efficace il lavoro di rete. Le OdV, infatti, che afferiscono ad una sola delegazione sono ormai di un numero elevato ed i bisogni, all'interno di una stessa provincia sono differenti da distretto a distretto. Le iniziative progettuali elaborate con le OdV sono direttamente promosse e gestite dal Centro Servizi attraverso le proprie Delegazioni territoriali, le quali come previsto dal regolamento del CeSVoP non svolgono ruoli di gestione o amministrazione, ma partecipano all'elaborazione dei piani e alla conduzione delle attività e al monitoraggio, coinvolgendo tutto il volontariato presente nel territorio.

Lo scopo è quello di una promozione di una progettualità sempre più diretta e consapevole da parte delle organizzazioni di volontariato, in sintonia con le esigenze del territorio presso cui operano.

Tali progetti vengono promossi in ambiti particolari in cui si ritiene necessario stimolare l'impegno del volontariato e della cittadinanza, al di sopra dunque dei singoli settori di intervento delle associazioni, ma in una logica di lavoro integrato.

La scelta dei diversi ambiti di intervento, infatti è strettamente correlata alla conoscenza ed all'analisi dei bisogni realizzata, tramite le indagini sociali. Per il 2013, gli ambiti di particolare interesse potranno riguardare pertanto temi quali: la marginalità sociale, l'immigrazione e la multiculturalità, la cittadinanza attiva, la salvaguardia dell'ambiente etc..

Lo scopo non è tanto quello di dare rilevanza al singolo tema, quanto la possibilità di sperimentare la metodologia di lavoro di rete, considerato che si moltiplicano sempre di più le occasioni di progettazione partecipata. La metodologia dell'azione sostegno reti di delegazione, infatti, è basata sulla progettazione partecipata e sulla costruzione di legami di "Comunità" che possano rafforzare gli interventi delle OdV sui propri territori.

Inoltre, la realizzazione delle ricerche sociali ha fatto sì che si avviassero, con le Istituzioni locali dei confronti seri, basati su dei dati certi, per la costruzione di percorsi di programmazione comune. Pertanto l'azione di ricerca nel 2013 sarà potenziata. Nello specifico si rende opportuno segnalare l'azione avviata a Palermo, tramite, l'attivazione di quattro tavoli tematici (Anziani, Benessere, Minori e Famiglia), ai quali hanno partecipato le OdV afferenti alla delegazione di Palermo Uno. Dopo un avvio progettuale comune con la lettura e lo studio del Piano di Zona del

Distretto, hanno realizzato quattro tavoli di confronto tematici con i quali sono nati dei coordinamenti cittadini tematici e delle Carte di Servizio a tema, che nel 2013 saranno potenziate tramite la suddetta azione.

Nello specifico, nell'anno 2013 saranno realizzate 20 progetti di rete, uno per delegazione, mentre nella città metropolitana di Palermo, essendo il numero delle Organizzazioni elevato e per dare continuità al lavoro svolto precedentemente, si attiveranno 4 azioni progettuali una per tavolo (Anziani, Benessere, Minori e Famiglia).

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

L'accesso ai Progetti speciali di solidarietà in reti di Delegazioni è garantito a tutte le associazioni presenti nei territori delle quattro province di competenza del CeSVoP, che desiderassero partecipare, le quali saranno invitate ad aderire alla Delegazione territoriale secondo il meccanismo di funzionamento delle Delegazioni (vedi Regolamento delle Delegazioni). Tutte le OdV che intenderanno partecipare al progetto avranno a disposizione presso le Delegazioni del proprio territorio un modulo di adesione nel quale indicare la propria disponibilità operativa e l'ambito nel quale si intende prestare il proprio intervento. Per garantire trasparenza e accessibilità a tutte le OdV si realizzano le seguenti attività di promozione dell'azione:

- Avviso pubblico, tramite i canali di comunicazione a disposizione del CeSVoP. (newsletter, sito internet, mondo solidale etc.)
- Promozione dell'azione tramite riunioni territoriali che si svolgeranno presso le Delegazioni territoriali ed invitando alle stesse tutte le OdV afferenti al territorio, rintracciate, tramite il data base in possesso del Centro servizi.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Il progetto si svolgerà nel corso del 2013, secondo le seguenti fasi:

- Presentazione dell'iniziativa e coinvolgimento delle sedi decentrate del CeSVoP e dei rappresentanti delle maggiori Organizzazioni di Volontariato del territorio della singola Delegazione.
- Analisi dei bisogni del territorio, in forma diretta ed attraverso il confronto con le associazioni, grandi e piccole, presenti nel singolo territorio di competenza del CeSVoP.
- Valutazione, dell'insieme dei dati raccolti dalle Delegazioni della stessa provincia, al fine di individuare l'ambito di intervento più adatto alla specifica realtà.
- Predisposizione del progetto di massima.
- Individuazione delle figure professionali necessarie per lo svolgimento delle attività vere e

proprie in collaborazione con gli operatori volontari delle associazioni.

-Pianificazione delle attività e definizione delle fasi operative, nonché dei momenti di verifica.

-Definizione degli strumenti per la strutturazione delle attività.

-Informazione e promozione del progetto.

-Realizzazione del Progetto.

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Presentazione dell'iniziativa	Coinvolgimento delle sedi decentrate del CeSVoP	X											
-Analisi dei bisogni del territorio	In forma diretta ed attraverso il confronto con le associazioni, grandi e piccole, presenti nel singolo territorio di competenza del CeSVoP		X										
Valutazione, dell'insieme dei dati raccolti dalle Delegazioni della stessa provincia	Valutazione dati al fine di individuare l'ambito di intervento più adatto alla specifica realtà.			X									
Predisposizione del progetto di massima.	Tramite un laboratorio di progettazione partecipata realizzazione di un progetto condiviso dalle OdV.				X								

Eventuali partner e ruolo funzionale			
Potranno accedere all'azione in questione altre organizzazioni senza finalità di lucro, enti pubblici e privati, ma dovranno co-finanziare con fondi e risorse proprie il progetto.			
Risultati attesi/ottenuti			
Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato attesi
Consulenze effettuate/Consulenze richiesta*100	Tasso di efficacia delle consulenze	Indicatore di risultato	100%
Numero di progetti realizzati /numero di progetti presentati*100	Tasso di efficacia nella realizzazione progetti	Indicatore di risultato	100%
fondi spesi nel periodo (T)/Fondi programmati*100	Stato di avanzamento della spesa	Indicatore di risultato	80%
Numero di OdV coinvolte nelle progettazioni/numero di OdV coinvolte nella progettualità dell'anno precedente	Tasso di coinvolgimento delle OdV nelle attività progettuali (T)	Indicatore di risultato	70%
Numero di attività realizzate/n. di attività previste dai progetti	Tasso di efficacia nel realizzare il progettato (T)	Indicatore di risultato	80%
Numero di utenti delle OdV raggiunti dalla progettazione/utenti potenziali o programmati	Ricaduta sui destinatari finali delle azioni	indicatore d'impatto	80%
Numero di soggetti coinvolti nelle attività previste dai progetti/ Numero di soggetti coinvolti anno precedente	Tasso di variazione dei soggetti coinvolti nei progetti(T)	Indicatore di risultato	80%
Numero di reti costruite nell'anno/Numero di reti costruite nell'anno precedente	Tasso di variazione delle reti	Indicatore di risultato	costante in riferimento all'anno precedente

Numero di OdV dentro le reti/numero di reti	Consistenza delle reti	Indicatore di risultato	incremento del 10% delle OdV presenti dentro le reti
Numero di Enti in rete anno in corso/Numero di Enti in rete anno precedente	Tasso di variabilità sulla consistenza delle reti (A)	Indicatore di risultato	incremento del 10% delle OdV presenti dentro le reti

Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazione (15.c)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	42.500,00	
Acquisti Materiali/Servizi	25.000,00	
Godimento Beni di terzi	5.000,00	
Attrezzature	5.000,00	
Altri oneri	5.000,00	
Totale	82.500,00	

Anno 2013	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 17 a. SUPPORTO LOGISTICO 17 b. SERVIZI PICK UP	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
L'obiettivo strategico sotteso al bisogno del presente servizio è quello di sostenere logisticamente le OdV socie e non, le Delegazioni CeSVoP, nonché il CeSVoP stesso nella realizzazione di tutte le iniziative organizzate per la promozione del volontariato a qualsiasi livello.	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: Attraverso il servizio di supporto logistico il Centro di Servizi rende operativa la realizzazione di attività iniziative ed eventi a beneficio delle organizzazioni per la buona riuscita degli stessi.	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/ _ /
b) Consulenza e assistenza	/ _ /
c) Formazione	/ _ /
d) Informazione e comunicazione	/ _ /
e) Ricerca e documentazione	/ _ /
f) Progettazione sociale	/ _ /
g) Animazione territoriale	/ _ /
h) Supporto logistico	/ X /
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/ _ /
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione	
<p>Il supporto logistico, sulla scorta, dei fabbisogni espressi dalle associazioni ed in relazione agli obiettivi fissati dal CeSVoP per le aree Promozione, progettazione e Formazione, in collaborazione con le responsabili territoriali delle 4 province di competenza, ha il compito di provvedere al supporto organizzativo e logistico negli eventi promossi sia dal CeSVoP che dalle delegazioni e di offrire consulenza alle associazioni che gestiscono eventi propri. All'interno della macroarea logistica è presente il "Servizio Acquisti" che si occupa della gestione delle forniture di prodotti/servizi necessari per la realizzazione delle progettualità relative alle aree di promozione, progettazione e formazione.</p> <p>Le azioni sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione degli strumenti del CeSVoP, in condizioni ottimali, per il prestito e/o l'installazione e gestione, alle associazioni e l'uso ordinario della sede; • Consegna, installazione e manutenzione degli arredi, delle strutture, delle attrezzature, dei gadget e pubblicazioni o altro tipo di materiale fornito dalla sede centrale alle delegazioni territoriali; 	

- Gestione parco auto;
- Gestione del servizio di prestito di automezzi noleggiati dalla sede in convenzione con l'azienda Europcar e conseguente monitoraggio della spesa.
- Gestione con i fornitori per acquisti prodotti/servizi.
- Rendicontazione degli acquisti realizzati per le attività delle aree progettazione, promozione e formazione.
- Stesura di relazioni e monitoraggio da presentare trimestralmente al direttore;
- Mansioni generali.
- Collaborazione con altre aree CeSVoP.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

I destinatari diretti delle suddette azioni sono le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del CeSVoP che intendono promuovere iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi.

I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali; e la cittadinanza come potenziale figura volontaria.

Per accedere al supporto logistico ed all'uso delle strumentazioni, in caso di servizio di base (solo prestito) le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una scheda di sintesi dell'intervento, nel caso di azioni complesse in cui il CeSVoP. partecipa all'iniziativa con delle spese, l'OdV deve presentare almeno 40gg prima alla sede e dalla delegazione una scheda progettuale (DR.) completa del piano di spesa per l'eventuale noleggio di attrezzature o acquisto di materiali.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	Fase 1	Fase 2
Gestione prestiti	Accoglimento richiesta, Verifica disponibilità bene, registrazione prestito e ricezione bene	X	X
Servizi acquisti	Realizzazione acquisti servizi/prodotti	X	
Servizi acquisti	Rendicontazione acquisti servizi/prodotti		X
Servizio Pick-up	Gestione prestito di automezzi e	X	X

	conseguente monitoraggio della spesa.		
--	---	--	--

Visto che trattasi di servizio di base continuativo le suddette fasi e azioni si possono verificare ogni mese dell'anno.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

- 2 operatori.

Risultati attesi

indicatori di esito

	Tot.
N. Prestiti attesi	230
OdV che godranno del servizio	230
Servizio Pick-Up	100
OdV che godranno del servizio pick-up	75

Supporto logistico (17.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	41.000,00	
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	1.521,00	
Totale	42.521,00	-

Servizi pick-up (17.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi	22.500,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	22.500,00	-

Anno 2013	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: **18 a - GESTIONE DELLE DELEGAZIONI**

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

Il Centro Servizi risponde localmente ai bisogni di supporto con servizi minimi di base presso le 17 sedi decentrate di delegazione e di quelle nascenti.

L'obiettivo strategico di riferimento è quello di sostenere a livello locale i bisogni delle associazioni presenti in delegazione, in funzione di una sempre maggiore autonomia gestionale delle associazioni nel territorio **e di facilitare l'accesso e il contatto con la sede centrale e i servizi del Centro.**

Finalità/ specifico/i dell'azione:

- Creare un punto di riferimento a livello territoriale in cui il volontariato abbia cittadinanza e una sede fisica che sia un punto di riferimento per il volontariato locale e per la cittadinanza tutta, finalizzato al rafforzamento e all'assicurazione dell'incisività e capillarità dei servizi offerti, nonché sulla divulgazione e accrescimento della conoscenza del sistema CeSVoP.
- Supportare le associazioni nei percorsi della loro crescita, a vari livelli, soprattutto nel rafforzamento della condivisione di obiettivi comuni e della strutturazione di attività di rete orientate a rafforzare l'azione di delegazione sul territorio di pertinenza.

Area di riferimento

- | | |
|---|------|
| a) Promozione del volontariato | /__/ |
| b) Consulenza e assistenza | /__/ |
| c) Formazione | /__/ |
| d) Informazione e comunicazione | /__/ |
| e) Ricerca e documentazione | /__/ |
| f) Progettazione sociale | /__/ |
| g) Animazione territoriale | /__/ |
| h) Supporto logistico | /__/ |
| i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi | /X/ |

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

La dislocazione delle delegazioni nelle quattro province di competenza del CeSVoP segue il criterio della divisione in distretti socio-sanitari stabilita dalla legge 328/00 per la Regione Siciliana. La loro costituzione si avvia, di norma, sulla base della richiesta da parte di un numero qualificato di OdV rappresentative del volontariato locale. Le associazioni che decidono di aderire alla delegazione entrano a fare parte della sua assemblea che designa il referente di delegazione (un volontario con funzione di coordinamento e di raccordo fra le OdV e con la Sede direzionale) e il comitato di presidenza. Il referente e il comitato di presidenza non sono retribuiti e non hanno autonomia di spesa, in quanto l'unico centro di costo è presso la Sede direzionale su decisione del Comitato direttivo. Le

organizzazioni di volontariato trovano un valido sostegno nella delegazione attraverso una serie di servizi di seguito elencati:

- Accesso alla sede di delegazione come punto d'incontro di tutte le associazioni (socie e non e "Amiche di delegazione) per la realizzazione di riunioni dedicate alla formazione, alla co-progettazione, alla programmazione di eventi ed iniziative di delegazione comuni a buona parte se non tutte le OdV di delegazioni.
- Accesso ad incontri dedicati all'interlocuzione con EELL, scuole e/o istituzioni presenti nel territorio (in taluni casi grazie alla presenza della "Casa del Volontariato").
- Raccordo e scambio di informazioni e documenti tra sede centrale CeSVoP. e sede di delegazione per l'avvio, la gestione, la tenuta e la verifica di un progetto.
- Punto di incontro per le riunioni operative dei vari referenti dei servizi e le delegazioni.
- Prestiti attrezzature ed erogazione presenti nelle sedi di delegazione come indicato da carta servizi.
- Possibilità di accesso a servizi di orientamento al volontariato locale.
- Informazione su bandi di interesse delle varie OdV
- Accoglienza di specifiche necessità delle OdV che vengono comunicate dall'operatore territoriale alla sede centrale per fornire risposta in termini di servizi.

Obiettivi:

- Sostenere lo sviluppo delle delegazioni in termini di crescita di capacità di programmazione e organizzazione delle attività.
- Avviare un monitoraggio delle attività di delegazione.
- Promuovere nelle delegazioni la fruizione dei servizi del CeSVoP e la partecipazione delle associazioni alle iniziative sostenute dal Centro Servizi.
- Supporto all'elaborazione di proposte progettuali di delegazione, sostenendole in termini di crescita delle loro capacità gestionali per la tenuta dei progetti, in particolare nella capacità di lettura realistica e organica dei bisogni territoriali per la costruzione di percorsi progettuali utili ed efficaci.
- Facilitare il collegamento delle associazioni con gli altri attori del territorio (enti locali, terzo settore, profit).

Azioni:

- Organizzazione e gestione delle riunioni di delegazione
- Promozione ed accompagnamento alla consultazione e all'utilizzo del sito web CeSVoP,
- Consegna di materiale per l'avvio di attività, documenti amministrativi e comunicazioni di varia natura.
- Realizzazione di trasferimenti logistici delle sedi di delegazione
- Supporto alle OdV per lo sviluppo di competenze che aumentino la rappresentanza del volontariato presso le istituzioni locali
- Supporto alle OdV per la presentazione di Bandi e richieste di patrocini
- Monitoraggio delle attività in corso d'opera.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

I destinatari diretti delle suddette azioni sono le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del CeSVoP che hanno promosso iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi.

I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali; e la cittadinanza come potenziale figura volontaria.

Per accedere al servizio le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una scheda di

sintesi dell'intervento, oltre che il piano di spesa per l'eventuale noleggio di attrezzature o acquisto di materiali.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).

Tempi.

Le sedi di delegazione sono aperte secondo il calendario di seguito indicato **e in base all'esigenza d'incontro delle OdV**. Ciò ovviamente comporta delle spese di gestione e di pulizia, come indicato dal prospetto economico di seguito indicato.

Fasi.

- a. definizione di un tema comune su cui l'intera delegazione intende avviare percorsi specializzati;
- b. approfondimento delle conoscenze specifiche;
- c. realizzazione di interventi ed azioni da realizzare sul territorio, con richiamo diretto alla cornice contenutistica, rispettando l'espressione identitaria, specifica delle varie sigle associative che costituiscono la compagine di delegazione.

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

Ordinariamente la gestione di delegazione è sostenuta dalla presenza del referente di delegazione per ciò che riguarda le questioni di sua pertinenza indicate nel regolamento di delegazione. Il CeSVoP individua nei responsabili territoriali la gestione delle sedi di delegazioni con il supporto degli operatori della sede centrale.

Risultati attesi/ottenuti

indicatori di esito

La particolarità dell'azione fa sì che la ricaduta dei risultati si possa cogliere nelle azioni collegate al coordinamento e raccordo tra le OdV e il Centro Servizi, ovvero in quelle proprie delle aree/servizi che si declinano nell'**animazione della vita di delegazionale**.

Gestione delle delegazioni (18.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti Materiali/Servizi	8.500,00	
Godimento Beni di terzi	3.500,00	
Attrezzature	1.200,00	
Altri oneri	1.200,00	
Totale	14.400,00	-

Anno: 2013	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 18.b SPORTELLO DEL VOLONTARIATO

Finalità/ specifico/i dell'azione:

Sostenere il volontariato nel suo ruolo di advocacy (difesa dei diritti e rappresentanza) e ridare alle OdV un ruolo interlocutore con gli enti istituzionali.

Sviluppare e qualificare le OdV.

Sostenere la crescita della cultura della solidarietà.

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

Facilitazione del raccordo tra la sede centrale e le delegazioni territoriali.

Raccolta dei bisogni provenienti dalle associazioni, per la fruizione di tutti i servizi del CeSVoP.

Promuovere nelle delegazioni la fruizione dei servizi del CeSVoP e la partecipazione delle associazioni alle iniziative del Centro Servizi.

Facilitare la conoscenza del Centro Servizi di Volontariato.

Area di riferimento

- | | |
|---|-------|
| a) Promozione del volontariato | /___/ |
| b) Consulenza e assistenza | /___/ |
| c) Formazione | /___/ |
| d) Informazione e comunicazione | /___/ |
| e) Ricerca e documentazione | /___/ |
| f) Progettazione sociale | /___/ |
| g) Animazione territoriale | /___/ |
| h) Supporto logistico | /___/ |
| i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi | /X/ |

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:

Lo Sportello del volontariato è un'azione articolata, declinata come un vero e proprio servizio di front office, come il primo contatto del CeSVoP al quale rivolgersi per richiedere ogni tipologia di informazione.

L'azione si declina attraverso l'apertura di 4 sportelli consulenziali mobili, uno per provincia, che interessa tutte le sedi di delegazione del Centro Servizi. Gli operatori, responsabili territoriali, saranno presenti periodicamente (vedi calendario per provincia pubblicato sul sito CeSVoP) presso

le sedi di delegazione del CeSVoP o ospiti in sedi che saranno di volta in volta comunicate per fornire informazioni su:

Supporto per la richiesta di fruizione dei servizi base:

- Consulenze specifiche alle OdV sia sulla tipologia dei servizi base a loro sostegno che sulle procedure per la formulazione delle richieste.

Supporto all'iter di presentazione delle iniziative di delegazione (relative ai servizi di promozione, progettazione, formazione, comunicazione,) attraverso le seguenti fasi:

- Consulenza di base sulle proposte di iniziative provenienti dalle associazioni o reti progettuali di volontariato;

- Supporto alla definizione della progettazione, tramite l'utilizzo degli appositi modelli e raccolta della relativa documentazione (Dr specifici, elenco materiali, documenti etc.);

- Indirizzamento ai referenti dei servizi, per la presentazione delle proposte e/o dei bisogni rilevati;

Aggiornamento sulle iniziative in corso:

- Coinvolgimento delle associazioni negli eventi di programmazione del CeSVoP.

- Promozione ed accompagnamento alla consultazione e all'utilizzo del sito web CeSVoP.

Orientamento al volontariato:

- Colloqui di orientamento al volontariato sulla base di appuntamenti.

Consegna e ritiro di materiali e documenti.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)

- Le associazioni di volontariato;
- I cittadini, fornendo un orientamento nel variegato mondo delle associazioni di volontariato;
- trasversalmente ad entrambi i soggetti sopra menzionati favorendone l'incontro e la conoscenza nell'ottica di cooptare nuove risorse umane volontarie, anche per superare i fenomeni diffusi del mondo del volontariato del continuo turn over e del ricambio generazionale;
- Il territorio ed i contesti territoriali.

Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti)

Le diverse attività all'interno di tale servizio generale si realizzeranno con andamento ciclico costante, e si coniugheranno in/nella:

- operatività stabile dello sportello;
- attivazione delle procedure per accedere ai servizi CeSVoP;
- accompagnamento dell'iter di presentazione delle proposte di iniziative fino al passaggio agli operatori dei servizi specifici;
- incontri con le associazioni per raccogliere le loro esigenze;
- monitoraggio delle attività in corso;
- divulgazione del servizio;

Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)

Referenti OdV locali, Coordinatori delle progettualità nei territori CeSVoP.

Eventuali partner e ruolo funzionale

Organizzazioni di volontariato,

Delegazioni CeSVoP

Cittadini,

Istituzioni pubbliche e private.

Risultati attesi/ottenuti

Numero Riunioni realizzate/ n. riunioni realizzate anno precedente;

N. azioni progettate/ n. azioni progettate anno precedente;

N. azioni di consulenze (di orientamento ai servizi, di accesso ai servizi)/ n. azioni di consulenze di anno precedente;

N. colloqui di orientamento al volontariato/ N. colloqui di orientamento al volontariato.

Sportello del Volontariato (18.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	140.000,00	
Acquisti Materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	10.000,00	
Totale	150.000,00	-

ALLEGATI

All.1

SCHEMA MONITORAGGIO AZIONI DI ANIMAZIONE TERRITORIALE

Breve nota introduttiva

In linea con quanto previsto dal Sistema Premiante Nazionale, lo schema sotto riportato intende configurarsi come strumento per la registrazione degli indicatori qualitativi inerenti il lavoro di animazione territoriale. Questo strumento utilizzato dagli operatori che svolgono l'azione di animazione territoriale viene compilato in tre momenti diversi della programmazione: *ex ante; in itinere ed ex post.*

Rilevazione esiti rivolta al territorio:

Rilevazione del:
da indicare data

In occasione di:
da indicare tipologia incontro: territoriale, tematico, progettuale, gruppo lavoro, etc.

modalità di convocazione delle OdV:
indicare come le OdV del territorio sono state coinvolte a partecipare agli incontri

Numero e tipologia di Associazione/associazioni presenti:

Aree del CSV coinvolte:
Indicare le diverse aree di missione coinvolte

Causa rilevata tramite analisi del contesto territoriali:
indicare come si è rilevata la causa: studi/mappature, relazioni sociale L.328/2000, etc.

Tematica Affrontata:
indicare la tematica che l'intervento affronta

Strutturazione della rete e modalità di supporto del CSV:
indicare tipologia di soggetti coinvolti e numero

azioni poste in essere dal CSV per sostenere la rete:
percorsi formativi, analisi degli esiti delle attività precedenti

Obiettivo specifico (Benefici diretti di cui godranno i destinatari grazie l'azione):

indicare quale obiettivo si intende raggiungere tramite l'azione realizzata

Risultato atteso (Servizi e prodotti tangibili ottenuti a seguito delle attività realizzate):

indicare quale risultato si intende raggiungere tramite l'azione realizzata

Destinatari coinvolti (diretti e indiretti):

numerico e qualitativo