



**CE.S.VO.P.**

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo



# **Piano di Programmazione anno 2016**

## INDICE

### Piano operativo annuale 2016

1. Premessa.....	Pag. 4
2. Raccordo con il programma strategico triennale.....	Pag. 5
2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale.....	Pag. 9
2.1.2 Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno.....	Pag. 11
3. Finalità generali, strategie e obiettivi.....	Pag. 17
4. Modalità di costruzione del piano.....	Pag. 21
5. Caratteristiche organizzative del Centro di Servizi. ....	Pag. 21
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. 24
6. I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione.....	Pag. 24
7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati. ....	Pag. 28
8. Le azioni. ....	Pag. 29
Promozione del Volontariato	
Eventi gestiti dalla delegazioni e sede (U01.01) - Convegni. (U01.03)	Pag. 31
Promozione del Volontariato Giovanile (U01.05)	Pag. 35
Consulenza ed assistenza	
Oneri generali servizio Consulenza ed assistenza alle OdV (U02.02)	Pag. 39
Formazione.	
Formazione di base distrettuale (U03.01) Trasversale-Provinciale (U03.02).....	Pag.44
Informazione e Comunicazione	
Produzioni editoriali e multimediali (U04.02).....	Pag.49
Produzione grafica gest. tecnologico – inform. e new media. (U04.03).....	Pag.53
Oneri generali Servizio Informazione e Comunicazione (U04.05).....	Pag.60
Ricerca e Documentazione	
Biblioteca (U05.02).....	Pag. 65
Servizi per il sistema di qualità, monitoraggio e controllo di gestione. (U05.03).....	Pag.67

Progettazione Sociale

*Oneri generali Servizio Consulenza progettazione sociale (U06.01)..... Pag. 72*  
*Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni (U06.02).....Pag. 76*

Supporto Logistico

*Oneri generali Servizio Supporto logistico .(U08.01)- Servizio Pick-up (U08.02).....Pag.82*

Oneri funzionamento Sportelli Operativi

*Gestione delle delegazioni (U09.01)- Sportello del Volontariato.(U09.02) ..... Pag. 87*

# PIANO OPERATIVO ANNUALE

## ANNO 2016

### 1. Premessa.

Viste le comunicazioni del 13/10/2015 e del 29/10/2015 delibere del Co.Ge. Sicilia con cui trasmettevano le deliberazioni del 17/07/2015 e del 08/10/2015, nelle quali si comunicano le somme a disposizione e le modifiche al disciplinare con nuove percentuali di ripartizione tra i CSV la stima del FSV Sicilia, non avendo ad oggi ricevuto il dato definitivo delle disponibilità delle singole fondazioni di origine bancaria, ma una comunicazione congiunta Consulta Co.Ge. e CSVnet del 30/07/2015 da cui risulta un FSV Sicilia per l'anno 2016 in Sicilia capiente per € 2.549.965,32 (duemilionicinquecentoquarantanovemilanovecentosessantacinque/32. Pertanto, in base alla incertezza complessiva derivante da molteplici fattori, tra cui il procedere ancora incerto dell'iter di riforma del Terzo settore con particolare riferimento alla revisione e promozione del sistema dei CSV, il CeSVoP intende proseguire il percorso realizzato nel 2015 di modifica della metodologia di lavoro sul territorio basato sulla partecipazione attiva delle OdV perseguendo gli obiettivi di: 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 e sostenere la crescita della cultura della solidarietà. Pertanto, nella programmazione del 2016 del CeSVoP, che risulta ammontare a complessive € **1.266.358,00** (unmilione duecentosessantaseimilatrecentocinquantotto/00), si intende continuare a facilitare una strategia comune a livello provinciale, che verrà realizzata dalle azioni territoriali concertate nelle e fra le cabine di regia provinciali, le delegazioni/coordinamenti tematici. Pertanto, la strategia nell'anno 2016 verterà sui seguenti punti:

- Continuare a lavorare sull'identificazione e sullo sviluppo di una vision condivisa da parte del volontariato, e sulla capacità di trasmetterla agli altri. (Il lavoro sui beni comuni, delle cabine di regia sta portando a formare una identità consapevole nella compagine sociale.)
- Continuare le azioni e percorsi, intrapresi nel 2014 e 2015 per produrre un impatto significativo e duraturo sui territori.
- Lavorare, pertanto da una parte: per facilitare la creazione di coordinamenti tra OdV; dall'altra per potenziare e sviluppare patti di cittadinanza tra coordinamenti di OdV ed altri soggetti al fine di attrarre nuove risorse.

Realizzando tuttavia una serie di cambiamenti nella gestione dei servizi e conseguentemente nell'utilizzo delle risorse umane che potrà permettere di mantenere un'adeguata risposta ai bisogni espressi dalle OdV, le quali sui territori tramite le cabine di regia e le delegazioni proseguono l'impegno a realizzare *“patti di cittadinanza”* a livello provinciale (*vedi successivo paragrafo 2.1*). In tal modo si realizzeranno alleanze per connettere le diverse risorse umane, economiche, ambientali e culturali presenti nei territori provinciali.

In ogni caso l'azione di ricerca del rilevamento bisogni, condiviso dal sistema regionale Co.Ge. e CSV siciliani, consente già in base ai primi risultati di avviare nella programmazione 2016 un assetto strategico migliore per le successive annualità. In particolare, si incentiverà l'azione complessiva rispetto ad azioni rete con differenti enti favorendo di progettazione delle associazioni del territorio, sul piano locale, nazionale ed europeo, in parte già sperimentate da questo CSV in questi ultimi anni volti a diminuire l'indice di dipendenza dal FSV.

## **2. Raccordo con la programmazione triennale**

Il piano di programmazione 2016 è ancora un piano annuale, fondamentalmente per due ragioni sostanziali. La prima è legata alla riforma del terzo settore, ancora in discussione alle Camere, che potrà condurre ad un nuovo assetto dei Centri di Servizio per il Volontariato. La seconda di carattere regionale riguardante gli esiti della ricerca *“I bisogni delle organizzazioni di volontariato in Sicilia”*, non ancora analizzati in maniera esaustiva, che come sottolineato tra CoGe e coordinamento dei Centri di Servizio Siciliani, in data 11/11/2015 a Messina, sono necessari per un'analisi dei bisogni condivisa dai tre CSV della Sicilia per la realizzazione di un Piano Strategico Pluriennale.

La precedente programmazione triennale verteva su tre linee di sviluppo, che sono i punti cardini, che caratterizzano il CeSVoP, nel suo lavoro di facilitatore e di motore di sviluppo per il volontariato:

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.

Queste tre linee di sviluppo già con la programmazione 2015 sono state perseguite con un profondo cambiamento di impostazione metodologica ed organizzativa. Il CeSVoP è passato da essere un ente, con il ruolo di erogare di una serie di servizi a titolo gratuito, tramite l'utilizzo delle risorse finanziarie provenienti dal Fondo Speciale del Volontariato, a ente che, per sostenere e qualificare il volontariato attuale e potenziale, in una prospettiva di *“Patti di Cittadinanza”*, esercita un ruolo da *“ponte”* che attiva risorse umane e finanziarie oltre a quelle già a sua disposizione.

La programmazione 2015 ha rafforzato la capacità del Volontariato di fare sistema e di svolgere il proprio ruolo identitario. All'interno di questo sistema il CeSVoP infatti ha esercitato un ruolo proattivo sia verso il Volontariato, per farne superare la frammentazione, ma anche verso gli altri attori delle comunità in cui opera il CSV, rinforzando le collaborazioni e la capacità di fare massa critica a livello territoriale.

Il Piano di Programmazione Annuale (di seguito PPA) 2016 intende pertanto da una parte consolidare il lavoro svolto portando a sistema le numerose sperimentazioni già effettuate e facendo in modo che esse vengano adeguatamente interiorizzate dal sistema CeSVoP; dall'altro di rafforzare l'organizzazione ed il processo metodologico al fine di far svolgere al Centro di Servizi un ruolo che sia sempre di più:

- proattivo sia verso il volontariato che verso altri attori territoriali;
- di sostegno per la costruzione di un sistema solidale da contrapporre alla crisi valoriale e sociale, e che utilizza la creatività per la risoluzione di problemi, trovando risorse a cui non si era pensato prima;
- di supporto per la nascita di "Patti di Cittadinanza", che puntano al cambiamento culturale tramite la creazione di un movimento che ripensa i propri luoghi, che valorizza e si prende cura dei "propri" beni comuni.

Il CeSVoP, continuando il percorso dei "Patti di Cittadinanza", anche con la PPA 2016 intende stimolare il cambiamento e la realizzazione di azioni integrate sulla base di una comune lettura dei bisogni e precise priorità e strategie di intervento, che puntano al cambiamento culturale tramite la creazione di un movimento che ripensa i propri luoghi e crea sinergie con altri enti per costruire un sistema solidale da contrapporre alla crisi valoriale e sociale, e che utilizza la creatività per la risoluzione di problemi, trovando risorse a cui non si era pensato prima.

Del resto dai primi esiti della ricerca regionale "I bisogni delle organizzazioni di volontariato in Sicilia", nello specifico nel report del Prof Zamaro del mese di agosto 2015, si evince che le associazioni di volontariato hanno identificato come importante "il potenziamento delle reti di interazioni con altri soggetti", ma di avere la necessità di essere sostenute in questo compito. Il percorso di animazione territoriale per la realizzazione di "Patti di Cittadinanza", che porta al potenziamento delle reti di interazioni con altri soggetti è una risposta al bisogno manifesto dalle organizzazioni di volontariato.

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. Ecco come si presenta il territorio di riferimento del CeSVoP. Esso è molto ampio e copre la Sicilia Occidentale, offrendo servizi a circa **960<sup>1</sup>** organizzazioni di volontariato per una popolazione residente pari a **2.429.497**

---

<sup>1</sup> Il numero delle OdV risulta quest'anno inferiore ai precedenti poiché, grazie all'azione di "Ricerca Regionale sui bisogni del volontariato" si è riusciti ad arrivare capillarmente ad avere un conteggio delle odv certamente esistenti,

(dati relativi OdV Data base del CeSVoP; per la popolazione dati ISTAT disponibili aggiornati a maggio 2015). Il numero delle Organizzazioni di volontariato Socie del CeSVoP è **269** di cui iscritte al Registro Regionale del Volontariato e al registro di Protezione civile **214** (dato senza ripetizioni, al netto della doppia iscrizione). Di seguito 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 2013, 2014 E 2015**

**TABELLA N. 1 - 2013**

<b>ANNO 2013</b>	<b>AGRIGENTO</b>	<b>CALTANISSETTA</b>	<b>PALERMO</b>	<b>TRAPANI</b>
<b>POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31/12/2013</b>	<b>445.525</b>	<b>269.453</b>	<b>1.237.217</b>	<b>427.662</b>
<b>VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC)</b>	<b>164</b>	<b>99</b>	<b>382</b>	<b>165</b>
<b>NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI</b>	<b>56</b>	<b>33</b>	<b>153</b>	<b>52</b>

**TABELLA 2 – 2014**

<b>ANNO 2014</b>	<b>AGRIGENTO</b>	<b>CALTANISSETTA</b>	<b>PALERMO</b>	<b>TRAPANI</b>
<b>POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31/12/2014</b>	<b>447.738</b>	<b>274.024</b>	<b>1.276.525</b>	<b>436.296</b>
<b>NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE</b>	<b>151</b>	<b>83</b>	<b>387</b>	<b>167</b>

togliendo dal conto quelle odv che negli anni passati, risultavano nell'anagrafica del CeSVoP ma che non avevano per varie ragioni comunicato chiusure delle attività. Ad oggi, in molti casi non si è arrivati ad avere le comunicazioni ufficiali di chiusura (si sono registrati telefonicamente casi di Legali rappresentanti dimissionari, trasferiti di residenza, gravemente ammalati, defunti, di cui permangono difficoltà ad avere, anche per mezzo di altri soci documenti attestati tali variazioni).

<b>E DI PC)</b>				
<b>NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI</b>	<b>71</b>	<b>40</b>	<b>190</b>	<b>57</b>

**TABELLA 3 - 2015**

<b>ANNO 2015</b>	<b>AGRIGENTO</b>	<b>CALTANISSETTA</b>	<b>PALERMO</b>	<b>TRAPANI</b>
<b>POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31/05/2015</b>	<b>448.831</b>	<b>269.453</b>	<b>1.237.217</b>	<b>427.662</b>
<b>VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI<sup>2</sup> (GENERALE E DI PC)</b>	<b>164</b>	<b>85</b>	<b>399</b>	<b>178</b>
<b>NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>68</b>	<b>24</b>

Il CeSVoP con la programmazione annuale 2016, pertanto intende mantenere i servizi messi in atto già nella precedente programmazione, ricorrendo sempre più alle risorse umane interne alla struttura, sia al fine di operare secondo una logica di ottimizzazione delle risorse economiche, sia al fine di riconoscere e potenziare le specializzazioni già presenti fra il personale interno.

Gli obiettivi strategici della programmazione sono orientati, tramite l'espletamento del proprio mandato istituzionale del Centro di Servizi, a potenziare il percorso di crescita 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.

<sup>2</sup> 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). Dati al 30/06/2015 per entrambi i registri. Si rileva in alcune province una diminuzione del numero delle OdV iscritte ai Registri Regionali, dovuta ad una nuova modalità perentoria di cancellazione attuata dagli Uffici dell'Assessorato Regionale. A tale situazione il CeSVoP ha fatto fronte in duplice modalità: aprendo un'interlocuzione a livello politico con i referenti dell'Assessorato e supportando le OdV con apposite consulenze per la pre-iscrizione agli appositi registri.

## 2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale

Il CeSVoP, per esercitare un ruolo proattivo che attiva risorse umane e finanziarie oltre a quelle già a sua disposizione, ha bisogno di:

### • Rafforzare la partecipazione del Volontariato alla vita del CeSVoP

In continuità con le programmazioni del 2015, nel 2016 si manterranno le attività delle cabine di regia, che permettono sia ai referenti delle delegazioni sia ai referenti dei tavoli tematici di:

- concertare e condividere i percorsi distrettuali ed interdistrettuali;
- raccogliere le esperienze territoriali e scambiare le buone pratiche;
- leggere i risultati raggiunti dalle azioni previste dalla progettualità approvata dal Comitato Direttivo;
- Concordare i Patti di Cittadinanza.

### • Fare rete con altri enti e istituzioni del territorio

Il CSV ha la necessità di innescare relazioni e alleanze sempre più strette con altri soggetti significativi, infatti ha realizzato collaborazioni con soggetti nazionali come LabSus, ECP Italy, ErreQuadro e che manterrà nel 2016.

### • Recuperare risorse aggiuntive al Fondo Speciale Volontariato

Le risorse finanziarie provenienti dal Fondo Speciale Volontariato risultano limitate. È necessario pertanto attrarre ulteriori risorse, non solo finanziarie, cogliendo le significative opportunità esistenti sul territorio. I Patti di Cittadinanza che si sono attivati e che si attiveranno permettono economie di scala in quanto le collaborazioni sono accompagnate da un supporto di risorse soprattutto materiali.

### • Svolgere una funzione di “ponte”

Sviluppare come CeSVoP una funzione di “ponte”(promotore e facilitatore del collegamento) sia nell’ambito del mondo delle associazioni sia tra quest’ultimo e altri enti e istituzioni del territorio e singoli cittadini. Il percorso di facilitazione con le Circoscrizioni, la Soprintendenza di Trapani, l’assessorato ai beni culturali, i Comuni dei diversi DSS.

### • Operare per ridurre la frammentazione dell’associazionismo, promuovendo un’azione di rete tra le associazioni e con altri soggetti del territorio

La progressiva riduzione delle risorse disponibili e la complessità delle scenario e dei processi di cambiamento in atto mettono il volontariato davanti a sfide importanti e richiedono alle associazioni la capacità di mettere in rete idee, risorse umane ed economiche e progettualità, tra di

loro e con gli altri soggetti del territorio. Ciò anche per fare “massa critica” che consentirà di affrontare questioni di rilevanza comune per l’associazionismo locale.

- Promuovere la condivisione di risorse tra le associazioni

Uno dei problemi maggiormente sentiti dalle Associazioni è la scarsità di spazi e attrezzature a propria disposizione, a fronte anche di una dotazione economica che ne rende difficile l’acquisto. D’altra parte chi possiede spazi e attrezzature spesso ne fa un utilizzo limitato. Il CeSVoP intende promuovere la condivisione di risorse tra le Associazioni, non solo materiali (spazi e attrezzature), ma anche in termini di competenze.

- Promuovere l’innovazione e il ruolo distintivo del volontariato

Esiste il rischio del prevalere di un ruolo conservativo, poco propositivo e consapevole del Volontariato, particolarmente negativo in questa fase di forte cambiamento e di ridefinizione del Welfare. Il CeSVoP intende sostenere un ruolo del Volontariato come soggetto protagonista di un welfare di comunità

### ***2.1.2 Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno***

L'articolazione della programmazione annuale 2016 si basa oltre che sull'ascolto diretto delle OdV, sull'analisi comparata dai risultati raggiunti nel primo semestre 2015, 2014 e 2013. Di seguito, è riportato uno schema che mette in correlazione gli obiettivi strategici, le azioni/servizi realizzati e i risultati raggiunti.

<b>OBIETTIVI STRATEGICI</b>	<b>AZIONI/SERVIZI</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2013</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2014</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2015</b>
Sostenere il volontariato nel suo ruolo di advocacy (difesa dei diritti e rappresentanza) e ridare alle OdV un ruolo interlocutore con gli enti istituzionali.	PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	43 eventi realizzati con 243 OdV partecipanti	42 eventi con 250 OdV Partecipanti	7 eventi con 128 OdV partecipanti
	CONVEGNI	15 convegni con 49 OdV partecipanti	4 convegni con 42 OdV partecipanti	12 convegni con 170 OdV
	COMUNICAZIONE	n. 7 campagne informative, 58 comunicati stampa, 180 post pubblicati nel sito e blog Mondo solidale, 72 consulenze per azioni comunicative e 19 consulenze per eventi e convegni, attivazione di 45 caselle di PEC, 187 consulenze grafico-informatiche	n. 3 campagne informative, 28 comunicati stampa, 132 post pubblicati nel sito e blog Mondo solidale, 40 consulenze per azioni comunicative e 23 consulenze per eventi e convegni, attivazione di 68 caselle di PEC, 223 consulenze grafico- informatiche	3 campagne informative 43 comunicati stampa 125 post pubblicati nel sito e blog Mondo solidale 76 consulenze per azioni comunicative e 58 consulenze per eventi e convegni, n. 248 servizi del Centro Stampa (48 con voucher, 200 in economia) Attivazione di 124 caselle di PEC, 200 consulenze grafico - informatiche

	SPORTELLLO TERRITORIALE	665 Consulenze progettuali/ Orientamento ai Servizi; 98 riunioni di delegazione	641 Consulenze progettuali/Orientamento ai servizi, 91 riunioni di delegazione	72 Consulenze progettuali/Orientamento ai servizi, 66 riunioni di delegazione
--	----------------------------	---	--	---

<b>OBIETTIVI STRATEGICI</b>	<b>AZIONI/SERVIZI</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2013</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2014</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2015</b>
Sviluppare e qualificare le OdV	SERVIZIO DI CONSULENZE AMMINISTRATIVO/LEGALI	417 consulenze amministrativo/legali	494 consulenze amministrativo/legali/fiscali	320 consulenze amministrativo/legali/fiscali
	CONSULENZA PROGETTUALE/ PROGETTAZIONE SOCIALE	210 consulenze di progettazione. Avvio delle progettualità programmate su 17 delegazioni con 205 OdV e 40 altri enti del TS e EELL in collaborazione	641 Consulenze di progettazione Avvio delle progettualità programmate su 16 delegazioni con 206 OdV e 50 altri enti del TS e EELL in collaborazione	733 Consulenze di progettazione Avvio delle progettualità programmate su 16 delegazioni con 295 Odv e 115 altri enti del TS e EELL in collaborazione

	SERVIZI DI LOGISTICA	106 servizi di logistica e 166 servizi di noleggio Pick-up	59 servizi di logistica (prestito attrezzature) e 60 servizi di noleggio Pick-up	43 servizi di logistica (prestito attrezzature) e 144 servizi di noleggio Pick-up
	FORMAZIONE	19 percorsi formativi	8 corsi/seminari	8 corsi/seminari

<b>OBIETTIVI STRATEGICI</b>	<b>AZIONI/SERVIZI</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2013</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2014</b>	<b>Numero di servizi erogati primo semestre 2015</b>
Sostenere la crescita della cultura della solidarietà.	Orientamento al Volontariato	54 colloqui di orientamento al volontariato	51 colloqui di orientamento al volontariato	50 colloqui di orientamento al volontariato
	Promozione del Volontariato Giovanile	59 progetti	13 progetti	7 progetti

Il CeSVoP per il 2015 grazie all'erogazione dei servizi esposti sopra ed il lavoro di animazione territoriale e di accompagnamento alla progettazione partecipata, ha prodotto:

- **78** patti di cittadinanza realizzati che hanno sancito le collaborazioni con altri enti del territorio;
- **38** azioni territoriali svolte tramite le collaborazioni attivate.

Generando una ricaduta sui territori in termini di:

- sostegno alle OdV nella valorizzazione dei beni comuni;
- sostegno alle odv nel contrasto alle povertà;
- sostegno alle odv nel coinvolgimento di nuovi volontari;
- sostegno alle odv per la promozione di percorsi di cittadinanza attiva.

**Di seguito l'impatto nelle diverse provincie di competenza del CeSVoP**

### **L'IMPATTO TERRITORIALE IN PROVINCIA DI PALERMO**

#### ***SOSTENERE LE ODV NELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI COMUNI***

Nei comuni di Palazzo Adriano, Prizzi, Castronovo, Villafrati e Misilmeri, si sono realizzate iniziative di promozione del volontariato in collaborazione con gli EELL che stanno portando all'approvazione del regolamento sulla co-gestione dei Beni Comuni ed alla valorizzazione di alcuni beni monumentali.

#### ***SOSTENERE LE ODV NEL CONTRASTO ALLE POVERTA'***

Accordi con 4 delle 8 Circoscrizioni della città di Palermo per: offerta integrata con le assistenti sociali del Comune per gli sportelli di segretariato sociale che svolgono le associazioni.

Accordo di collaborazione con la cooperativa Al Reverse per qualificare i volontari per supportare i percorsi di sartoria sociale con donne a rischio di marginalità.

#### ***SOSTENERE LE ODV NEL COINVOLGIMENTO DI NUOVI VOLONTARI***

Percorso formativo per i referenti delle associazioni che aderiscono al progetto la scuola adotta il volontariato ed inserimento di 182 studenti presso le associazioni di volontariato della città di Palermo.

#### ***SOSTENERE LE ODV PER PROMUOVERE PERCORSI DI CITTADINANZA ATTIVA***

Realizzazione delle prime assemblee cittadine in vista della costituzione di comitati civici per la cura e la valorizzazione del "Castello della Cuba", nella IV Circoscrizione del Comune di Palermo.

### **L'IMPATTO TERRITORIALE IN PROVINCIA DI TRAPANI**

#### ***SOSTENERE LE ODV NELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI COMUNI***

Nei comuni di Marsala, Petrosino, Partanna, Campobello di Mazara del Vallo, Castelvetro si sono realizzate iniziative di promozione del volontariato in collaborazione con gli EELL che stanno portando all'approvazione del regolamento sulla co-gestione dei Beni Comuni ed alla valorizzazione di alcuni beni archeologici per garantire la fruizione anche ai diversamente abili.

***SOSTENERE LE ODV NEL CONTRASTO ALLE POVERTA'***

Presidio e rigenerazione di quartieri ad alto rischio di marginalità sociale a Marsala e Petrosino

***SOSTENERE LE ODV NEL COINVOLGIMENTO DI NUOVI VOLONTARI***

Attivazione di percorsi con le scuole per ragionare con i ragazzi sulla valorizzazione dei beni comuni.

***SOSTENERE LE ODV PER PROMUOVERE PERCORSI DI CITTADINANZA ATTIVA***

Studio sui bisogni del territorio incrociati alle attività realizzate dalle OdV di Trapani, per attivare un osservatorio permanente sui bisogni del territorio

**L'IMPATTO TERRITORIALE IN PROVINCIA DI CALTANISSETTA**

***SOSTENERE LE ODV NELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI COMUNI***

Stati Generali della società civile: Proposta di realizzazione Forum dei Giovani all'interno del consiglio comunale e proposta alla giunta comunale di Gela del Regolamento dell'amministrazione condivisa .

***SOSTENERE LE ODV NEL CONTRASTO ALLE POVERTA'***

Sensibilizzazione cittadina sui temi della sostenibilità e del riuso e riciclo creativo, creazione di una rete interprovinciale sul tema del risparmio.

***SOSTENERE LE ODV NEL COINVOLGIMENTO DI NUOVI VOLONTARI***

Passaporto del Volontariato: Potenziamento dei patti con le scuole e collegamento con il Comune di Gela.

***SOSTENERE LE ODV PER PROMUOVERE PERCORSI DI CITTADINANZA ATTIVA***

Nascita nel comune di San Cataldo del Giardino della partecipazione e creazione rete cittadina; Coinvolgimento della cittadinanza per prendere consapevolezza delle risorse del proprio territorio.

**L'IMPATTO TERRITORIALE IN PROVINCIA DI AGRIGENTO**

***SOSTENERE LE ODV NELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI COMUNI***

Il comune di Sciacca interessato ad avviare un percorso per la valorizzazione e la co-gestione di beni comuni. Riqualficazione di beni comunali Ravanusa e Canicattì e coinvolgimento della cittadinanza per prendere consapevolezza delle risorse del proprio territorio.

***SOSTENERE LE ODV NEL CONTRASTO ALLE POVERTA'***

Sensibilizzazione cittadina sui temi della sostenibilità e del riuso e riciclo creativo, creazione di una rete interprovinciale sul tema del risparmio. Apertura dei Punti Unici del Volontariato; Rafforzamento della rete di OdV e supporto per potenziare le collaborazioni con ASP e comune di Agrigento.

***SOSTENERE LE ODV NEL COINVOLGIMENTO DI NUOVI VOLONTARI***

protocolli d'intesa tra le OdV e le scuole di Agrigento, Favara, Aragona, con le quali si realizzano le attività progettuali.

***SOSTENERE LE ODV PER PROMUOVERE PERCORSI DI CITTADINANZA ATTIVA***

Convenzione/Regolamento tra Co.Vo.Pro. (Coordinamento delle associazioni di volontariato e di promozione sociale) e il Comune di Sciacca con il supporto tecnico del CeSVoP, per Casa del Volontariato.

### **3. Finalità generali, strategie e obiettivi.**

Alla luce di quanto esposto sopra si intendono perseguire le seguenti finalità generali:

- ***la definizione di un nuovo modello di CeSVoP con un*** ruolo proattivo sia verso il Volontariato, per farne superare la frammentazione, ma anche verso gli altri attori dei contesti in cui opera il CSV, rinforzando le collaborazioni e la capacità di fare massa critica a livello territoriale, stimolando il cambiamento e la realizzazione di azioni integrate sulla base di una comune lettura dei bisogni e precise priorità e strategie di intervento. Generando “Patti di Cittadinanza”, che puntano al cambiamento culturale creando un movimento che ripensa i propri luoghi e crea sinergie con altri enti per costruire un sistema solidale da contrapporre alla crisi valoriale e sociale, e che utilizza la creatività per la risoluzione di problemi, trovando risorse a cui non si era pensato prima.
- ***Lo sviluppo qualitativo della capacità del CSV di rispondere alle esigenze delle Organizzazioni di volontariato***, attraverso il necessario rafforzamento della compagine sociale - base associativa; aumentando il livello quantitativo e qualitativo della partecipazione, superando un approccio di fruizione passiva dei servizi da parte di molte associazioni, sviluppando azioni che portino ad una maggiore partecipazione delle OdV alla vita del CSV.
- ***La promozione di progettualità sociale attraverso il lavoro integrato e di rete nella direzione del Welfare di comunità e nella logica del fund-raising***, potenziando la funzione di agente di sviluppo del CeSVoP, capace di attrarre ulteriori risorse, non solo finanziarie e cogliendo le significative opportunità esistenti sul territorio.

La strategia di intervento che si intende mettere in atto per perseguire le finalità è la seguente:

- ***Lavorare sull'identificazione e sullo sviluppo di una vision condivisa da parte del volontariato, e sulla capacità di trasmetterla agli altri.***
- ***A partire dalla vision condivisa individuare, con le organizzazioni di volontariato, azioni e percorsi che possano produrre un impatto significativo e duraturo sui territori.***
- ***Lavorare, pertanto da una parte: per facilitare la creazione di coordinamenti tra OdV; dall'altra per potenziare e sviluppare patti di cittadinanza tra coordinamenti di OdV ed altri soggetti al fine di attrarre nuove risorse.***

LINEE STRATEGICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO		INDICATORI
		MISSIONE		
<i>Lavorare sull'identificazione e sullo sviluppo di una vision condivisa da parte del volontariato, e sulla capacità di trasmetterla agli altri.</i>	Sostenere le OdV nel delicato processo di cambiamento e di riforma del Terzo Settore che comporterà un approccio diverso in termini fiscali, amministrativi e legali.	Consulenza e assistenza alle 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		$\frac{\text{N. di corsi attuati nell'anno}}{\text{N. di corsi dell'anno precedente}} * 100$
	Potenziare il passaggio e la fruibilità di informazioni, notizie, dati e documentazione sulle attività e le organizzazioni di volontariato nazionali e locali, e del Terzo settore negli incontri territoriali.	Tecnologie Comunicazione e mass media	Gestione delle delegazioni e Sportello del volontariato	$\frac{\text{N. di accessi nel sito web, telefonate, sms, e-mail, per singola iniziativa promossa in relazione al N. partecipanti effettivi all'iniziativa stessa.}}{\text{N. invitati/convocati}} * 100$
	Potenziare la comunicazione informatica e telematica delle OdV attraverso la realizzazione di spazi dedicati nel sito del CeSVoP.	Gestione delle delegazioni e Sportello del volontariato	Tecnologie Comunicazione e mass media	$\frac{\text{N. sezioni interattive nel sito web nell'anno}}{\text{N. registrazioni nelle sezioni interattive}}$
	Realizzare eventi ed iniziative nei vari territori di pertinenza, che possano far emergere i valori e l'identità del volontariato.	Promozione del volontariato		$\frac{\text{N. eventi di promozione del volontariato nell'anno}}{\text{N. eventi di promozione del volontariato anno precedente}} * 100$ $\frac{\text{N. OdV partecipanti agli eventi}}{\text{N. OdV invitate/Convocate o potenziali}} * 100$
	Realizzare una ricognizione sui gruppi informali per sostenerli nella loro volontà di aggregarsi in una struttura organizzativa di volontariato.	Consulenza e assistenza alle OdV	Sportello del volontariato	$\frac{\text{Enti informali che sono diventati ODV L. 266/}}{\text{Enti che hanno fruito delle consulenze}} * 100$

LINEE STRATEGICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO	AREA DI RIFERIMENTO	LINEE STRATEGICHE
		MISSIONE		
<i>A partire dalla vision condivisa individuare, con le organizzazioni di volontariato, azioni e percorsi che possano produrre un impatto significativo e duraturo sui territori.</i>	Promuovere strumenti per implementare percorsi di ricerca per una lettura attenta dei bisogni del territorio.	Progetti provinciali in reti di delegazioni	Editoria	$\frac{\text{N. di produzioni editoriali}}{\text{N. di produzioni nell'anno precedente}} * 100$
	Promuovere 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		$\frac{\text{N. eventi di PVG nell'anno}}{\text{N. eventi di PVG nell'anno precedente}} * 100$
	Rinvigorire, a livello locale e provinciale, il volontariato come sistema integrato che interloquisce con i diversi attori, offrendo alle comunità locali opportunità di scambio e di azione legate alla promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, al ruolo sociale e politico dell'associazionismo in ciascun territorio.	Promozione del volontariato		$\frac{\text{N. eventi di promozione del volontariato nell'anno}}{\text{N. eventi di promozione del volontariato anno precedente}} * 100$ $\frac{\text{N. cittadini partecipanti}}{\text{N. cittadini potenziali}} * 100$
	Sostenere la 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 Progetti provinciali in reti di delegazioni	Gestione delle delegazioni	$\frac{\text{N. di progetti avviati che hanno fruito di consulenze}}{\text{N. di progetti esaminati in consulenze}} * 100$

LINEE STRATEGICHE	OBIETTIVI SPECIFICI	AREA DI RIFERIMENTO	AREA DI RIFERIMENTO	LINEE STRATEGICHE
		MISSIONE		
<p><i>Facilitare da una parte la creazione di coordinamenti tra OdV; dall'altra potenziare e sviluppare patti di cittadinanza tra coordinamenti di OdV ed altri soggetti al fine di attrarre nuove risorse.</i></p>	<p>Realizzare momenti pubblici di confronto fra cittadinanza, le OdV e gli altri attori locali per l'attivazione di Patti di cittadinanza, capaci di programmare il proprio sviluppo</p>	Promozione del volontariato	Comunicazione e mass media	<p>N. di eventi in relazione al N. partecipanti effettivi all'iniziativa stessa</p> <p><math>\frac{\text{N. Partecipanti effettivi}}{\text{N. invitati/convocati}} * 100</math></p>
	<p>Sostenere 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).</p>	<p>Delegazioni e loro attività</p> <p>Progetti provinciali in reti di delegazioni</p>	Gestione delle delegazioni	<p>N. di reti costruite nell'anno</p> <p><math>\frac{\text{N. di reti costruite nell'anno}}{\text{N. di reti costruite nell'anno precedente}} * 100</math></p> <p>N. di Enti in rete anno</p> <p><math>\frac{\text{N. di Enti in rete anno}}{\text{N. di Enti in rete anno precedente}} * 100</math></p> <p>N. soggetti terzi presenti nelle reti</p> <p><math>\frac{\text{N. soggetti terzi presenti nelle reti}}{\text{N. soggetti totali presenti nelle reti}} * 100</math></p>

*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 per la costruzione del PPA 2016 ha attivato un percorso che ha tentato di rispondere ai bisogni emersi nei primi esiti della ricerca regionale “I bisogni delle organizzazioni di volontariato in Sicilia”, nello specifico nel report del Prof Zamaro del mese di agosto 2015. Nello specifico si è tentato di programmare le attività attenendosi ad una delle due esigenze più sentite ossia quella di incrementare il numero dei volontari all’interno delle organizzazioni di volontariato. Pertanto la programmazione delle attività 2016 sono state elaborate all’interno dei campi estivi svolti nel mese di settembre a cui hanno preso parte sia i referenti delle cabine di regia, composti dai referenti di delegazione e dai tavoli tematici che le associazioni di volontariato con i propri giovani, che hanno potuto esprimere e proporre delle azioni di miglioramento da realizzare nel 2016. Ai due campi hanno partecipato complessivamente 221 soggetti.

#### 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 18. 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**

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

### *5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.*

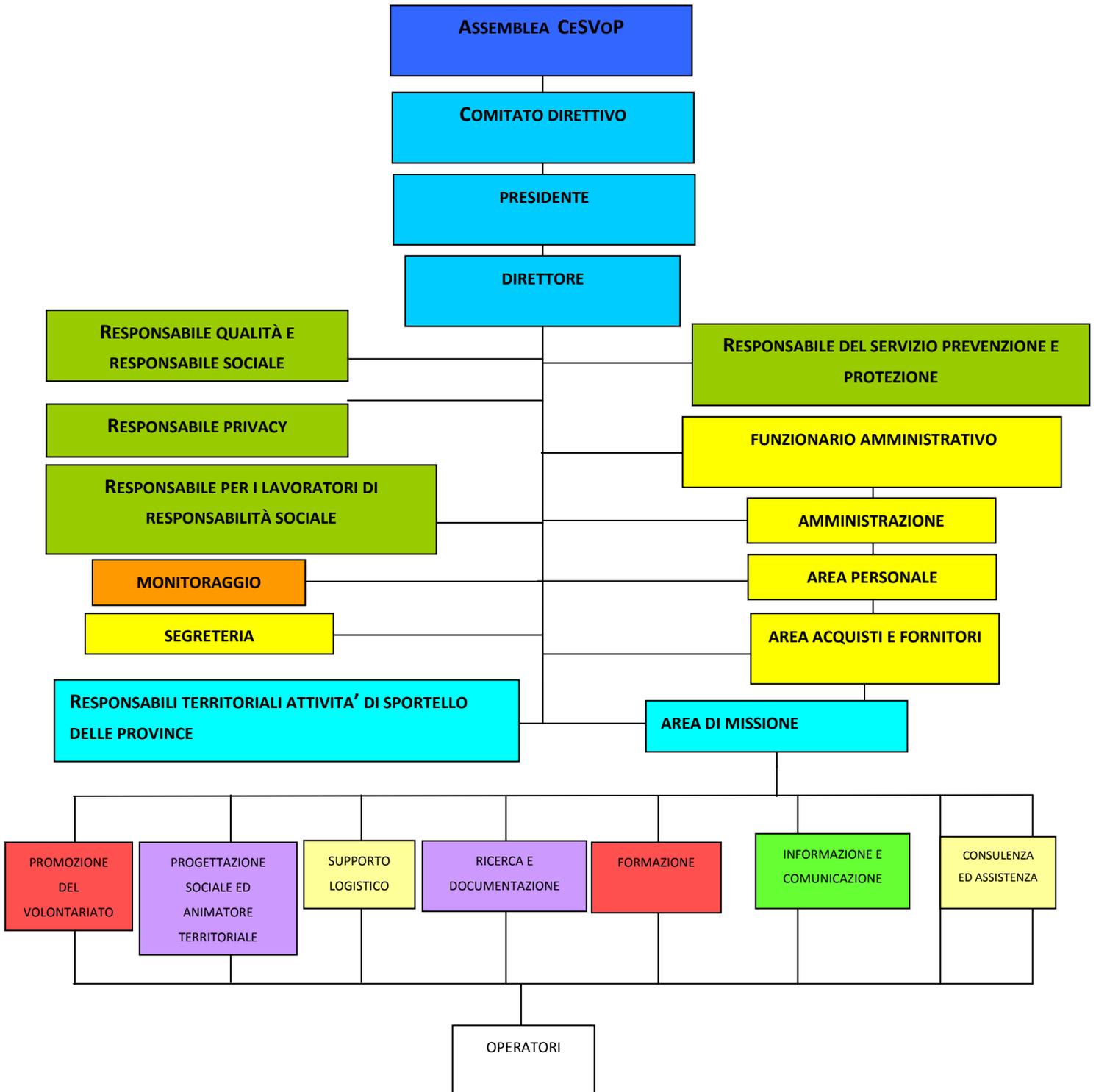
La realizzazione del presente Piano di Programmazione viene attuata tramite la seguente articolazione delle risorse umane, nonché delle professionalità e dei volontari impiegati secondo questa nuova visione olistica.

Al fine di ampliare la visione d'insieme sulla dimensione organizzativa e operativa deputata a realizzare delle azioni previste per l'anno 2015 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**, 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:

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

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 partecipato 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:

- 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 stop di lavoro.
- 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.
- 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”

- Il 17-18 febbraio 2011 Sono stati ulteriormente discussi e rivisti gli indicatori dopo averne valutata la fattibilità nei rispettivi Centri Servizi.
- Il 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. E' stato dato il mandato di ampliare il documento “Pianificazione strategica” individuando BISOGNI comuni ai tre CSV.
- 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 Co.Ge., 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.
- Dal 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
- Il 7-8 maggio 2013 controllo dati regionali, schematizzazione dei commenti e ipotesi di inserimento grafici, premessa, relazione di accompagnamento.
- il 4 luglio 2013 Seminario congiunto che ha visto impegnati i componenti del Co.Ge. Sicilia e i componenti dei Comitati Direttivi dei CSV Sicilia, per la presentazione e discussione sugli esiti del lavoro svolto
- Varie tappe di un percorso che ha portato all'avvio, negli anni 2014-2015 della Ricerca regionale sui bisogni delle organizzazioni di volontariato
  - Maggio 2014: Avvio della stesura del disegno di ricerca
  - Giugno-luglio 2014 Focus group
  - Fine ottobre: Coinvolgimento di 45 odv per il pretest con obiettivo di verificare la chiarezza delle domande e la funzionalità dello strumento, la durata della compilazione
  - Novembre 2014 - Test su piattaforma online ad un campione di 55 odv per le sole province di AG, CL, PA e TP (é stato diffuso un test in piattaforma online con invio a 100 odv
  - Dal 24/4 al 5/5 - 2015 Apportati correttivi, da parte del prof. Mazza, al questionario in piattaforma e riesame da parte del CTS.
  - Dal 6 all'11 maggio definizione degli indirizzi email da inviare alla piattaforma della ricerca e invio ai destinatari dei link personalizzati
  - Dall'11/5 al 1/6 FASE DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO ONLINE a tutte le odv della Regione Sicilia (I Legali rappresentanti hanno ricevuto tramite email il link alla piattaforma per rispondere al questionario online) con ricezione periodica (era stato stabilito ogni 2-3 giorni) da parte della piattaforma dell'elenco delle odv che hanno/non hanno compilato. Dopo ogni aggiornamento sono state attivate le azioni di sollecito mirate alle odv che non hanno compilato.
  - Tra il 15 e il 20 maggio dovrebbero essere pronti i dati elaborati dalla Dott. Fazio dell'ISTAT relativi ai Focus Group del 2014

- 1/6/2015 Chiusura della rilevazione
- 22/9/2015: presentazione congiunta del primo report provvisorio di Ricerca
- 11/11/2015: Definizione delle caratteristiche del Report definitivo in vista di una presentazione istituzionale (prevista entro gennaio 2016)

Il CeSVoP, a seguito dalla contrazione delle risorse degli anni precedenti, si è visto nella necessità di apportare delle modifiche alla programmazione generale delle attività, portando azioni dell'annualità 2014 all'interno della programmazione 2015. Ciò, pur essendo stato vissuto inizialmente come "limite" alla possibilità di progettare nuove attività, nel tempo, si è rivelata come "risorsa" per innescare meccanismi virtuosi di unione delle forze, ricerca di risorse informali e istituzionali anche al di fuori delle sole risorse del Volontariato. In tal modo sono state attivate anche risorse inaspettate e avviate nuove collaborazioni che stanno generando i cosiddetti "**Patti di cittadinanza**".

Questi nuovi virtuosismi hanno indubbiamente influenzato il sistema generale di erogazione di servizi, portando a far confluire in più aree di spesa nuovi progetti. Va da sé che anche il Sistema di Monitoraggio, verifica e valutazione deve adeguarsi e riadattarsi al nuovo sistema, soprattutto per le aree Reti e Promozione, Sportello territoriale, in maniera parziale anche per l'area Formazione.

Rimangono invariate alcune procedure di registrazione dei servizi erogati (in particolare facciamo riferimento ai servizi base)

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, pur essendo cambiata la modalità di progettazione delle attività formative, è rimasta invariata la fase di iscrizione, registrazione partecipanti, valutazione 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.

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.

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.

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 soddisfazione 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. Tale azione viene rinforzata dall'azione di Customer satisfaction, svolta costantemente dopo l'erogazione dei servizi, tramite apposita scheda, reperibile anche online. Quest'anno in particolare quest'azione è stata arricchita da un surplus di input sulla Customer satisfaction, grazie alla specifica sezione dedicata nel questionario sui bisogni del volontariato avviata con l'azione Ricerca Regionale

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.

## **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 si evidenzia che i ritardi nell'attuazione dei piani di programmazione sono da imputare, a causa del perdurare dell'attuale crisi economica, alla possibile rarefazione della liquidità a disposizione. Tanto che già nel corso delle annualità 2014 e 2015 si sono rallentate delle attività in quanto le fondazioni di origine bancaria non avevano ancora erogato le somme. Come più volte segnalato dalle OdV nel corso delle attività e nelle assemblee territoriali le modalità richieste, 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. Si aggiunge poi che spesso può essere di ostacolo il dover conciliare i tempi e le modalità operative delle grandi e delle piccole associazioni o coordinamenti con la dimensione sovra territoriale dei Centri di Servizio al Volontariato e del sistema regionale o nazionale.

Inoltre, se si vogliono incentivare le azioni di coprogettazione, con associazioni ed altri enti pubblici e privati volti a diminuire l'indice di dipendenza dal FSV, necessita una fase di costruzione di piattaforme progettuali volte a rispondere alle differenti opportunità di finanziamento possibile. Per questo con i **“patti di cittadinanza”** s'intende realizzare un percorso di cambiamento culturale attuato da un movimento che ripensa i luoghi, creando sinergie con altri attori sociali favorendo la costruzione di un sistema solidale per fronteggiare la crisi valoriale e sociale. Attuando un metodo creativo e condividendo risorse e scoprendone di sconosciute.

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 e sicuramente anche nei rapporti tra le associazioni per fare reti che possano coprogettare sul piano locale, nazionale ed europeo. Inoltre i tempi di attuazione della legge delega del 22/08/2014 e dei relativi decreti collegati crea non poca incertezza sulle mutazioni necessarie a ridisegnare il sistema, oltre ad un evidente scollamento tra ciò che può essere ipotizzato oggi e l'ignoto futuribile.

Tuttavia, l'obiettivo del Centro per il 2016 è far sì che le azioni complesse di reti di delegazioni e promozione del volontariato giovanile 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 tali obiettivi saranno perseguiti tramite:

- L'individuazione e la realizzazione di un **metodo “ecologico”** per determinare percorsi adeguati alle caratteristiche delle comunità o ai diversi gruppi culturali a cui appartengono le OdV.
- La creazione di percorsi partecipati, intesi come capacità di costruire **“sviluppo” (capacity building)** da parte delle OdV, per diventare parte attiva nei processi creativi che determinano nuovi modi per affrontare il presente, basati sulle persone.
- La Costruzione di **“patti di cittadinanza”**, ossia dei veri e propri **“contratti sociali”** tra i diversi soggetti interessati (pubblici, privati, terzo settore) per realizzare concretamente azioni di cambiamento.

## 8 . Le Azioni

Di seguito una tabella riepilogativa delle schede azioni 2016 riportate secondo l'area di appartenenza. Si precisa che, con riferimento alle azioni regionali citate nel prospetto sottostante relativi al budget complessivo indicato alla lettera 1.b.4 dell'allegato F, le relative schede verranno inviate successivamente dal Coordinamento regionale dei CSV siciliani:

<b>U01</b>	<b>Promozione del volontariato</b>
U01.01	<i>Eventi gestiti dalle delegazioni e sedi centrali</i>
U01.03	<i>Convegni</i>
U01.05	<i>Promozione del Volontariato Giovanile</i>
<b>U02</b>	<b>Consulenza e assistenza</b>
U02.01	<i>Oneri generali Servizio Consulenza ed assistenza alle OdV</i>
<b>U03</b>	<b>Formazione</b>
U03.02	<i>Formazione trasversale/provinciale</i>
<b>U04</b>	<b>Informazione e comunicazione</b>
U04.02	<i>Produzioni editoriali e multimediali</i>
U04.03	<i>Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media</i>
U04.05	<i>Oneri generali Servizio Informazione e comunicazione</i>
<b>U05</b>	<b>Ricerca e documentazione</b>
U05.02	<i>Biblioteca</i>
U05.03	<i>Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione</i>
<b>U06</b>	<b>Progettazione sociale</b>
U06.01	<i>Oneri generali Servizio Consulenza progettazione sociale</i>

U06.02	<i>Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni</i>
<b>U07</b>	<b>Animazione territoriale</b>
<b>U08</b>	<b>Supporto logistico</b>
U08.01	<i>Oneri generali Servizio Supporto logistico</i>
U08.02	<i>Servizi Pick-up</i>
<b>U09</b>	<b>Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</b>
U09.01	<i>Gestione delle delegazioni</i>
U09.02	<i>Sportello del volontariato</i>

Anno 2016	SCHEMA AZIONI	C.S.V. di Palermo
-----------	---------------	-------------------

**X PROGRAMMAZIONE**

**RENDICONTAZIONE**

Denominazione: <b>U01.01 - EVENTI GESTITI DALLE DELEGAZIONI E SEDE</b>	
<b>U01.02 - CONVEGNI</b>	
<b>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</b>	
Rinvigorire, a livello locale e provinciale, il volontariato come sistema integrato che interloquisce con i diversi attori, offrendo alle comunità locali opportunità di scambio e di azione legate alla promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, al ruolo sociale e politico dell'associazionismo in ciascun territorio. L'obiettivo ultimo è di promuovere lo scambio e l'esercizio di buone prassi che facilitino il benessere della cittadinanza e il consolidamento di patti di cittadinanza.	
<b>Obiettivo/i specifico/i dell'azione:</b>	
<i>Attraverso le azioni di promozione sede e delegazione verranno perseguiti i seguenti obiettivi:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sostegno alla nascita di reti territoriali delegazionali e sovra-delegazionali (anche a livello provinciale e interprovinciale) per la promozione delle istanze del volontariato e di azioni che abbiano chiara incidenza sul territorio locale, in armonia e continuità con percorsi/servizi di carattere progettuale, formativo e di comunicazione. In particolare si intende realizzare attività di sostegno e sviluppo delle reti territoriali e tematiche che tengano conto delle specificità locali, sostegno alla partecipazione alle politiche territoriali e zonali, accompagnamento alla realizzazione di occasioni di visibilità, di collaborazione e di incontro fra associazioni ed istituzioni.</li> <li>● 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.</li> <li>● Realizzazione di campagne innovative in collaborazione con l'area comunicazione per la ricerca nuovi volontari, la raccolta fondi, l'accesso a nuove risorse economiche necessarie alla realizzazione degli eventi legati alle istanze delle associazioni.</li> </ul>	
<i>Attraverso le azioni di promozione sede e delegazione verranno perseguiti i seguenti obiettivi:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Supporto attraverso la specifica azione-servizio di convegnistica all'azione promozionale delle buone pratiche locali e alla diffusione dei risultati esito dei percorsi legati ai patti di cittadinanza. Tali obiettivi vedono una maggiore integrazione con le altre aree di servizio per l'erogazione dei servizi nel territorio tenendo conto della ulteriore riduzione delle risorse.</li> </ul>	
<b>Area di riferimento</b>	
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 e/o provinciali.
2. Azioni di promozione legate ad eventi gestiti centralmente dal CeSVoP.
3. Azioni di promozione e ricerca fondi da realizzare in collaborazione con Pubbliche Amministrazioni e EELL, soggetti del pubblico e del privato con cui costruire nuove collaborazioni.

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

- Realizzazione degli eventi di promozione, in collegamento con le altre aree di servizio.
- Monitoraggio della spesa, in collaborazione con l'amministrazione e l'ufficio acquisti, delle singole Delegazioni e delle attività da esse svolte.
- Monitoraggio sociale delle attività svolte per valorizzare e potenziare l'incidenza nel territorio.
- Archiviazione del materiale di documentazione audio – video – foto, con la collaborazione dell'area comunicazione e con l'area documentazione.
- Promozione e coordinamento degli eventi CeSVoP e gestione diretta delle attività promosse dalla sede centrale e dalle associazioni della delegazioni e dalle associazioni che hanno la loro sede legale/operativa in territori in cui ancora non è presente una delegazione del CeSVoP;
- Realizzazione eventi interprovinciali di approfondimento delle tematiche in linea con le indicazioni fornite dall'Europa.
- 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- Scheda servizi complessi)

**I destinatari diretti** delle suddette azioni sono le realtà di volontariato presenti nei quattro territori provinciali, le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del CeSVoP.

**I destinatari indiretti** sono le istituzioni pubbliche, 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 e provinciali 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 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 (empowerment, logistica, addetto stampa, comunicazione), nonché alle altre aree formazione e progettazione.
2. Programmazione territoriale e provinciale delle azioni di promozione nelle delegazioni.
3. Approvazioni in Assemblea di delegazione e al Comitato Direttivo: ogni rete presenta nella delegazione di riferimento la propria proposta che viene a sua volta presentata al Comitato Direttivo che ne delibera l'esecuzione.
4. Comunicazione di esito delibera direttivo e richiesta disponibilità per avvio attività.
5. Realizzazione dell'evento.
6. 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:

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Servizio di Consulenza alle OdV	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Programmazione territoriale e provinciale delle azioni di promozione nelle delegazioni.					x	x	x	x	x	x	x	x
Approvazioni in Assemblea di delegazione e al Comitato Direttivo.	x	x	x	x					x	x	x	x
Comunicazione di esito delibera direttivo e richiesta disponibilità per avvio attività.	x	x	x	x	x				x	x	x	x
Realizzazione degli eventi.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Verifica a conclusione dell'evento, raccolta dei materiali documentali.	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)

I servizi di promozione sono realizzati in sinergia tra area empowerment, responsabile d'area e responsabile territoriali in accordo con ufficio acquisti e area comunicazione.

**Risultati attesi/ottenuti**

*indicatori di esito*

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

<b>Eventi di promozione (da realizzare tra gennaio e dicembre 2016)</b>						
AG	CL	PA	TP	OdV coinvolte	Altri Enti Istituz. Coinvolti	Partecipanti (destinatari indiretti)
Almeno 1	Almeno 1	Almeno 1	Almeno 1	Almeno 100	Almeno 25	Almeno 15000

<b>Promozione del volontariato</b>
------------------------------------

<b>U01.01 – Feste ed eventi gestiti dalle delegazioni e dalla sede</b>
--

<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali	32.000,00	
Servizi	37.000,00	
Godimento Beni di terzi	25.000,00	
Attrezzature		
Altri oneri	6.000,00	
<b>Totale</b>	<b>100.000,00</b>	

<b>U01.03 - Convegni</b>
--------------------------

<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali	4.600,00	
Servizi	12.000,00	
Godimento Beni di terzi	3.400,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>20.000,00</b>	

Anno: 2016	SCHEMA AZIONE	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

**PROGRAMMAZIONE**                       **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: **U01.05 - 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 *mission* 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:**

- Sostegno e supporto alle reti territoriali che si occupano di promozione del volontariato giovanile composti da OdV, Scuole, Università, Terzo Settore e Pubbliche Amministrazioni.
- Consolidamento delle reti provinciali di promozione del volontariato giovanile orientati alla nascita di patti di cittadinanza, 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 alle Organizzazioni di Volontariato nella comprensione del ruolo educativo che assume il volontariato per la crescita identitaria delle giovani generazioni, accompagnando anche al delicato processo di ricambio generazionale delle OdV.
- Promozione del volontariato per e tra i giovani, potenziando percorsi di carattere locale e provinciale che possono orientare anche ad esperienze di carattere nazionale e transnazionale.

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**  
 Considerando l'ulteriore riduzione delle risorse il CeSVoP intende avviare, in sinergia con gli altri servizi, un percorso di carattere provinciale i Patti di Cittadinanza (in ciascuna delle quattro province di pertinenza) in cui far confluire le esperienze con e per i giovani delle varie delegazioni territoriali. La programmazione terrà conto delle specificità delle situazioni territoriali, considerando lo stato di avanzamento e le potenzialità delle reti costituite nelle annualità precedenti e durante l'esperienza dei Campi Estivi organizzati dal Centro Servizi, per favorire l'apertura a nuove collaborazioni e consolidare sui territori delle quattro province una reale rappresentanza giovanile del volontariato, capace di incidere sulle tematiche e problematiche del territorio attraverso lo sviluppo di iniziative ed azioni dedicate. Le attività previste per l'area Promozione del Volontariato Giovanile sono distinte in:

**1. Progetti/eventi provinciali di promozione per il volontariato giovanile legato a scuole,**

**università e/o realtà giovanili informali esito della programmazione territoriale delegazionale.**

## **2. Campi provinciali di volontariato giovanile.**

Trasversalmente a queste attività il servizio di promozione del volontariato giovanile offrirà:

- Sostegno alle realtà giovanili che intendono conoscere, approfondire i temi legati alla promozione del volontariato giovanile (il volontariato e i volontariati), 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.
- Supporto la continuità delle reti giovanili e dei percorsi di partecipazione civica e di promozione della cultura della solidarietà avviatesi durante i Campi Estivi.
- Orientamento al volontariato.

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

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

**Altri soggetti coinvolti** nelle reti 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, altri Enti/Istituzioni (Comuni, Asp, etc.).

**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) provinciali con scuole, università e giovani provenienti da realtà associative informali apartire dalle proposte delle OdV afferenti dalle delegazioni territoriali e dai comuni non coperti da delegazione, volte alla nascita e consolidamento dei patti di cittadinanza.
2. Campi provinciali 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 e/o interdelegazionali e/o interprovinciali;
- Consolidamento delle reti provinciali, interdelegazionali ed interprovinciali costitutesi attraverso i percorsi attivati durante in campi estivi;
- 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.
- Realizzazione progetti PVG nelle scuole di ogni ordine e grado, con gli studenti universitari...
- Campi di volontariato giovanile
- Sostegno/verifica nella realizzazione degli eventi in ciascuna provincia e programmazione di nuove attività

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>Realizzazione delle azioni progettuali di promozione del volontariato giovanile indicati dalle OdV in base alla programmazione esecutiva di delegazione e/o interdelegazionali e/o interprovinciali.</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Consolidamento delle reti provinciali costituitesi attraverso i percorsi attivati durante in campi estivi.</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Promozione e coordinamento dei progetti realizzati in collaborazione con il CeSVoP e gestione diretta delle attività promosse dalla sede centrale e dalle associazioni</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>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.</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 dalle resp. territoriali che, in sinergia con l'area *empowerment*, il referente del servizio di promozione, l'area comunicazione, il referente del supporto logistico e l'ufficio acquisti, si interfacciano con i referenti delle associazioni responsabili degli eventi/iniziative di promozione per il miglior funzionamento/riuscita degli stessi.

### **Risultati attesi/ottenuti** *(indicatori di esito).*

**Progetti/Eventi provinciali di promozione del volontariato giovanile (uno per provincia)** in ambito scolastico ed universitario e/o tra gruppi informali di giovani nei territori delle quattro province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani a rafforzamento dei patti di cittadinanza.

#### **Campi estivi**

Si intendono realizzare 2 campi estivi formativo/esperienziali di carattere provinciale dove rendere visibili ed esecutive le proposte concertate dalle OdV e dai giovani con le realtà locali, esito dei suddetti patti di cittadinanza.

<b>U01.05 - Promozione del Volontariato Giovanile</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali	11.900,00	
Servizi	48.300,00	
Godimento Beni di terzi	9.100,00	
Attrezzature		
Altri oneri	700,00	
<b>Totale</b>	<b>70.000,00</b>	<b>-</b>

<b>Anno: 2016</b>	<b>SCHEMA AZIONE</b>	<b>C.S.V. di Palermo</b>
-------------------	----------------------	--------------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

<b>Denominazione: U02.01 – ONERI GENERALI CONSULENZA E ASSISTENZA ALLE ODV</b>
Tale scheda si riferisce agli oneri del personale CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.
<p>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento</p> <p>La consulenza e l'assistenza alla costituzione e alla gestione di un'organizzazione di volontariato, (di seguito Odv), sarà sempre più orientata a rispondere al bisogno crescente che le organizzazioni, informali o già formalizzate, esprimeranno nel dovere/volere creare/adeguare la propria struttura, il proprio modello organizzativo e le proprie modalità operative, alle nuove e vecchie esigenze delle comunità nelle quali agiscono, ottemperando a tutti gli adempimenti e scadenze previste a livello amministrativo, rendicontativo/contabile/fiscale, giuridico e operando in conformità con le leggi vigenti.</p> <p>Tali aspetti di vita associativa devono leggersi anche in considerazione del prossimo futuro scenario normativo/fiscale imprevedibile derivante dal processo di riforma del Terzo Settore avviato in sede legislativa, che troverà prima o poi attuazione in uno scenario interessato da vecchi e nuovi problemi, a volte atavici in quanto peculiari della natura del volontariato stesso, che contraddistinguono il mondo del volontariato organizzato, quali per esempio: il veloce turn-over degli aderenti all'interno delle odv, la difficoltà interna associativa nell'affrontare l'aspetto meramente burocratico anche in considerazione delle emergenze operative assistenziali che vengono considerate e percepite come prioritarie, la scarsa capacità delle odv a raccontare in un'ottica di bilancio sociale quanto fatto, l'eccessiva frammentazione delle odv e la difficoltà di queste a fare rete, quindi dalle conseguenziali compagini associative operative minime, lo scarso ricambio generazionale sia in termini di governance di odv sia relativamente alla partecipazione alla vita associativa, l'emersione di esigenze informative/formative sempre più particolari, le innovazioni/variazioni relative alla normativa diretta o indiretta che interessa il mondo del volontariato organizzato.</p> <p>Tale prospettiva fa sì che risulteranno molto probabilmente strategici oltre le consulenze di base e articolate specifiche e/o supporto per interi adempimenti/processi, a singoli soggetti (Odv, gruppi di esse, gruppi informali in fase di costituzioni, altri enti di terzo settore interessati a diventare Odv), anche momenti seminariali su base provinciale e intra-provinciale, tenuti quasi totalmente da operatori d'area centrali e interni alla struttura CeSVoP, tenendo conto della finitezza dello stesso, sempre nella ottica della economicità e dell'ottimizzazione delle risorse umane disponibili.</p> <p>Tale ultimo scenario comporterà inoltre come per il 2015 l'intervento dell'area consulenza,</p>

autonoma e trasversale a tutte le aree CeSVoP, a essere interessata da processi organizzativi complessi, anche al di fuori delle singole e specifiche competenze. Durante tali complementari momenti lavorativi, iniziative educative/promozionali/di ricerca/progettuali svolte spesso direttamente sul territorio, oltre a supportare il processo per cui si è stati coinvolti, spesso non strettamente collegato a quello specifico della singola area di propria competenza, si troverà, come già successo in passato, l'occasione, grazie alla vicinanza con le odv, di attivare/supportare nuove consulenze, nonché di ricoradre/impartire info/pillole normative/amministrative e su scadenze utili, il tutto per una sempre più corretta, puntuale e attenta assistenza alle odv, anche in considerazione delle difficoltà che ancora queste vivono nell'utilizzo dei mezzi tecnologici comunicativi, anche di base, lettura/invio di una mail o di un sms, invio/ricezione di una fax o nella più banale stesura di una relazione o di un altro atto scritto, si considerino odv nate direttamente da soggetti svantaggiati e/o da italiani o non italiani che mancano di tali capacità/conoscenze.

### Obiettivo/i specifico/i dell'azione

L'obiettivo, nell'ottica di servizio e sostegno del volontariato tutto, formalizzato e non, della qualificazione delle singole OdV o gruppi di esse, di enti diversi di terzo settore interessati a diventare di volontariato, sarà quello di rispondere alle loro esigenze relativamente alla loro creazione/evoluzione, il loro funzionamento, al rispetto degli adempimenti contabili, legali, fiscali, amministrativi/gestionali interni, 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 e strumenti atte a perseguire la mission associativa, quali per esempio consulenze e supporto istruzione pratica progetto In.Volo, consulenze e avviamento alle attività di rendicontazione previste dai bandi emanati da enti pubblici e privati, supporto nella capacità di relazionare le proprie attività di volontariato, servizio marketing CeSVoP, ecc.

Gli obiettivi come da mandato istituzionale potranno e dovranno rileggersi e convertirsi anche in considerazione del prossimo futuro imprevedibile scenario normativo/fiscale, derivante dal processo di riforma del Terzo Settore avviato in sede legislativa nazionale, e/o alle novità legislative su base regionale, che probabilmente comporteranno una revisione dell'intera struttura di un CSV, probabilmente con un'azione orientata anche a nuovi soggetti di Terzo settore e/o nuove forme di finanziamento.

### 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 | /___/ |

<p><b>Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione</b></p> <p>Nel 2016, in continuità con gli anni precedenti caratterizzati da una svolta per lo sviluppo di professionalità interne nell'ambito delle consulenze normativo/statutarie/amministrative, contabili/rendicontative, fiscali, si cercherà di tradurre esigenze complesse e spesso molto generiche in consulenze mirate e specialistiche, rispondendo alle esigenze delle OdV richiedenti, offrendo loro una risposta a livello trasversale, sia tramite singole consulenze, che accompagnamenti a interi processi; il tutto nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse umane e non, comunque finite, messe in campo, in un contesto di economia di sistema, che garantisce maggiore professionalità nel <i>coaching</i> di un utente CeSVoP e un corretto adeguamento agli ambiti normativi e amministrativi in continua imprevedibile evoluzione.</p> <p>Come per gli obiettivi, le modalità di realizzazione dell'azione, come da mandato istituzionale, potranno e dovranno rileggersi e convertirsi anche in considerazione del prossimo futuro imprevedibile scenario normativo/fiscale, derivante dal processo di riforma del Terzo Settore avviato in sede legislativa nazionale con ricaduta su base regionale.</p>
<p><b>Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività</b></p> <p>I Destinatari dei servizi di consulenza del CeSVoP sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale;</li> <li>- 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 idonea documentazione conforme ai principi della legge n. 266/91 e L.R. 22/94;</li> <li>- Associazioni non lucrative generiche di fatto o di altra natura di Terzo settore che hanno espresso, laddove possibile, volontà a trasformarsi in OdV;</li> <li>- Cittadini/gruppi informali che intendono organizzarsi sotto forma di organizzazione di volontariato;</li> <li>- Enti istituzionali pubblici e privati, che riconoscono il CeSVoP come un soggetto giuridico conoscitore professionale privilegiato di Terzo settore.</li> </ul>
<p><b>Tempi e fasi di attuazione</b></p> <p>Tale servizio sarà certamente caratterizzato da un andamento operativo continuo e costante per tutto l'anno, senza quindi interruzioni o fasi di calo, al contrario si registreranno picchi congiunturali relativi ad alcuni periodi e scadenze standard.</p> <p>Fasi di attuazione</p> <p><i>Raccolta/analisi esigenze territoriali</i>, sempre più in un'ottica organizzativa/strategica olistica → Coordinatori Sviluppo territoriali, Resp. Cons. e Assistenza Odv - Area Amministrazione - Area Affari Generali - Altri operatori centrali.</p>

*Specificazione esigenze territoriale* → Coordinatori Sviluppo territoriali, Resp. Cons. e Assistenza Odv- Area Amministrazione.

*Svolgimento consulenza* → Resp. Cons. e Assistenza Odv - Area Amministrazione (analisi contabili/rendicontative).

*Raccolta dati monitoraggio numero consulenze* → Resp. Cons. e Assistenza Odv

### **Risorse umane coinvolte**

Per l'erogazione dei servizi di consulenza il CeSVoP si avvarrà in via prevalente del Responsabile di Consulenza ed Assistenza OdV, con la collaborazione in particolare per gli aspetti contabili/fiscali e rendicontativi delle figure professionali interne al Centro quali:

- Funzionario amministrativo/Responsabile amministrativo.

Nonché in via residuale eventuali consulenti CeSVoP esterni, per singole specifiche esigenze delle odv.

### **Eventuali partner**

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, Ufficio Regionale ISTAT, ecc).

Commissioni-Unità di valutazioni interne CeSVoP.

Collaboratori esterni CeSVoP.

### **Risultati attesi : Valori assoluti**

<b>Descrizione</b>	<b>2016</b>
Redazione/adeguamento atti costitutivi/statuti/regolamenti, analisi statuti requisiti normativa di settore, procedure iscrizione e re-iscrizione a registro regionale, procedure adeguamento a procedimenti di cancellazione, adempimenti per il mantenimento dei requisiti come da normative di settore, iscrizione socio CeSVoP.	290
Consulenza amministrativa gestionale interna/gestionale/legale/giuridica/fiscale/assicurativa/facilitazione all'accesso al credito (In.Volo)	180

Consulenza contabile, redazione bilancio e tenuta libri sociali	110
Fund Raising	10
Supporto e/o trasmissione comunicazione EAS	15
Supporto e trasmissione 5 per mille	90

<b>U02 Consulenza e assistenza alle OdV</b>			
Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato atteso
OdV che hanno fruito delle consulenze o servizi (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	
Enti/Gruppi informali che sono diventati ODV L. 266/che hanno fruito delle consulenze*100 (senza ripetizioni)	Enti/gruppi informali non OdV che si trasformano/diventano OdV a seguito delle consulenze/ OdV servite	indicatore di impatto	
OdV che sono diventate socie a seguito della consulenza/enti che hanno fruito delle consulenze*100 (senza ripetizioni)	OdV servite/OdV che diventano socie	Indicatore d'impatto	
Consulenze effettuate nell'anno in corso/Consulenze effettuate anno passato*100	Variabilità sul numero consulenze	Indicatore di risultato	

<b>U02.01 - Oneri generali Servizio Consulenza e assistenza alle Odv</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane	63.814,53	
Acquisti materiali		
Servizi	644,59	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>64.459,12</b>	<b>-</b>

Anno: 2016	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

**PROGRAMMAZIONE**

**RENDICONTAZIONE**

<b>Denominazione: U03.01 – FORMAZIONE DI BASE-DISTRETTUALE</b> <b>U03.02 - FORMAZIONE TRASVERSALE-PROVINCIALE</b>																		
<b>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</b>  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).																		
<b>Obiettivo/i specifico/i dell'azione:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Ampliare l'offerta formativa, consolidando soprattutto l'acquisizione di competenze di tipo trasversale e di tipo tecnico.</li> <li>• Potenziare il ricorso alle risorse umane interne del CeSVoP come parte attiva nella programmazione e realizzazione delle attività formative</li> <li>• Sviluppare occasioni di confronto e scambio di competenze fra le OdV.</li> <li>• Rispondere alle richieste di monitoraggio delle attività che provengono dagli <i>stakeholders</i></li> </ul>																		
<b>Area di riferimento</b> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>a ) Promozione del volontariato</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td style="text-align: right;">/X/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td style="text-align: right;">/___/</td> </tr> </table>	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	/___/
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	/___/																	
<b>Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:</b>  L'attività formativa prevede una nuova riorganizzazione delle attività su 2 macro-aree da svilupparsi in 2 modalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formazione su competenze di base</i></li> <li>• <i>Formazione su competenze tecniche</i></li> </ul>																		

**Formazione su competenze di base.** Questo tipo di attività formative vede come principali tematiche da affrontare quelle legate alle materie imprescindibili per un'odv: si continuerà a garantire una formazione su materie di carattere normativo (aspetti legati ai requisiti statutari, L. 266/91, aspetti contabili, fiscali, giuridici, disciplina in materie di sicurezza, assicurazione, ecc.) e quelle di carattere specialistico ma necessarie per il disegno di strategie di "sopravvivenza" (Gestione manageriale-organizzativa, Raccolta fondi, ricerca e motivazione dei volontari, creazione di legami di partnership, studio su opportunità di nuovi fondi, rapporti con gli EELL ecc.)

**Formazione su competenze tecniche** Questo tipo di attività formative si concentra sulla ricerca di competenze trasversali legate a tematiche ed esperienze con cui giornalmente si confrontano le odv: (Analisi e conoscenza del territorio, lettura dei bisogni, interazione con le istituzioni e le altre agenzie del Terzo Settore, relazione di aiuto, gestione dei conflitti, uso di nuove tecnologie e risorse informatiche, ecc.) Sulla scorta delle esperienze svolte fino ad oggi sul tema della Costruzione dei patti di cittadinanza, quest'anno verranno messe a fuoco nella formazione per volontari adulti, temi quali: *Valorizzazione dei beni comuni, Contrasto alle povertà, coinvolgimento di nuovi volontari, promuovere percorsi di cittadinanza attiva* con particolare riguardo alla *creazione di reti o al rafforzamento delle competenze di quelle già esistenti.*

**Strategie di realizzazione:** La strategia che si vuole attuare prevede la ricerca di competenze sia fra lo staff del CeSVoP sia fra le OdV e il minor ricorso possibile a competenze di professionisti fuori dal circuito del volontariato. Pertanto si prevede di realizzare un albo con tutte le competenze disponibili o attivabili soprattutto accedendo alle esperienze progettuali già maturate e raccolte nel tempo dal CeSVoP (*best pratics*) e a quelle di cui si verrà a conoscenza con apposita avviso.

Le modalità di svolgimento previste sono di due tipi:

1. Formazione con didattica di aula soprattutto per le tematiche che prevedono la sperimentazione di competenze relazionali e le esercitazioni pratiche;
2. Formazione con metodologie miste (didattica di aula e FAD e in alcuni casi anche solo FAD) al fine di ridurre considerevolmente i costi legati ai trasferimenti e favorire l'incontro tra le disponibilità di tempi e luoghi di docenti e allievi;

**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**

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	incontri territoriali per la promozione dell'azione	X	X							X	X	X	

DI CO - PROGETTAZIONE dell'azione formativa;	formativa													
	elaborazione proposta formativa e definizione tempistica per formazione		X	X	X						X	X	X	
	Predisposizione di un piano 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	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	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					X	X	X	X	X	X	X	X	X

	tramite la realizzazione di uno spazio web dedicato agli argomenti trattati nei corsi (domande più frequenti) per avviare un servizio 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;  
 Operatori dello staff con funzione di erogazione delle attività su input delle OdV;  
 4 Responsabili territoriali;  
 I referenti volontari delle delegazioni soggetto-oggetto delle attività.

**Risultati attesi/ottenuti**

<b>Area/Obiettivi/metodo di calcolo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Classe di appartenenza</b>	<b>Risultati attesi</b>
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	250/80
Numero OdV formate/Numero OdV database*100	Intensità di formazione alle OdV	Indicatore di risultato	80/960
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.

<b>U03. FORMAZIONE</b>
------------------------

<b>U03.01 - Formazione di base/distrettuale</b>		
---	--	--

<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali	120,00	
Servizi		
Godimento Beni di terzi	11.880,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>12.000,00</b>	

<b>U03. 02 - Formazione trasversale/provinciale</b>		
---	--	--

<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane	7.800,00	
Acquisti materiali	260,00	
Servizi	17.420,00	
Godimento Beni di terzi	260,00	
Attrezzature		
Altri oneri	260,00	
<b>Totale</b>	<b>26.000,00</b>	

Anno: 2016	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

<b>Denominazione: U04.02 - PRODUZIONI EDITORIALI MULTIMEDIALI</b>																		
<b>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</b> produzione documentale su riflessioni, ricerche e attività delle OdV; reportistica di ricerche, attività e progettazione del CeSVoP.																		
<b>Obiettivo/i specifico/i dell'azione:</b> cura, coordinamento e ottimizzazione delle produzioni editoriali richieste dalle OdV e/o elaborate dal CeSVoP.																		
<b>Area di riferimento</b> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">a ) Promozione del volontariato</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a ) Promozione del volontariato	<input type="checkbox"/>	b) Consulenza e assistenza	<input type="checkbox"/>	c) Formazione	<input type="checkbox"/>	d) Informazione e comunicazione	<input type="checkbox"/>	e) Ricerca e documentazione	<input type="checkbox"/>	f) Progettazione sociale	<input type="checkbox"/>	g) Animazione territoriale	<input type="checkbox"/>	h) Supporto logistico	<input type="checkbox"/>	i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	<input type="checkbox"/>
a ) Promozione del volontariato	<input type="checkbox"/>																	
b) Consulenza e assistenza	<input type="checkbox"/>																	
c) Formazione	<input type="checkbox"/>																	
d) Informazione e comunicazione	<input type="checkbox"/>																	
e) Ricerca e documentazione	<input type="checkbox"/>																	
f) Progettazione sociale	<input type="checkbox"/>																	
g) Animazione territoriale	<input type="checkbox"/>																	
h) Supporto logistico	<input type="checkbox"/>																	
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	<input type="checkbox"/>																	
<b>Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione</b> <p>Anche per il 2016 si può prevedere una richiesta di produzione di pubblicazioni che si attesterà sui livelli degli anni precedenti. Per abbattere i costi, si conterranno le tirature e si suggerirà alle OdV la possibilità di realizzare prodotti editoriali in formato elettronico (versione sfogliabile in Flash, Ebook...) da diffondere online, utilizzando da parte del CeSVoP le risorse interne sia professionali che strumentali. In una prospettiva di potenziamento dell'azione delle reti territoriali e dei coordinamenti creati dalle OdV e di ampliamento della loro capacità di ampliare alleanze e patti locali, le consulenze per le pubblicazioni punteranno a far rientrare le produzioni editoriali dentro la <i>vision</i> e il quadro strategico delineato dalla rete e/o coordinamento di cui fa parte l'OdV richiedente. Tutte le pubblicazioni saranno inserite nell'area interattiva online la cui realizzazione è descritta nella scheda 13ma dell'area Informazione e Comunicazione. Le fasi di lavorazione sono: 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 (soprattutto collana Studi e Ricerche); 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 apposita area interattiva di comunicazione. Verrà ulteriormente</p>																		

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, in casi specifici, verranno organizzate iniziative di presentazione delle pubblicazioni e per la diffusione delle produzioni anche in formato elettronico.

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 vagliati e valutati in vista dell'approvazione del Comitato direttivo e dell'eventuale pubblicazione.

### **Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività**

*Destinatari diretti e indiretti* dell'azione saranno, in prima istanza, le Organizzazioni di Volontariato (con le reti territoriali e i coordinamenti da loro promossi) 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 patti e alleanze istituzionali; maturare maggiore capacità di autovalutazione del loro operato; accrescere la qualità dei propri interventi, oltre che essere riconosciute dalle istituzioni e dall'opinione pubblica.

*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.

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

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.

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

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)

**Eventuali partner e ruolo funzionale**

Collaborazioni per elaborazione contenutistica ed editoriale: coordinamenti OdV, singole 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...

### 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 2016 si prevedono: **garantire almeno il 70%** (tale soglia deriva dalle esperienze degli anni passati, in cui alcune OdV hanno avuto difficoltà a portare sino in fondo l’iter della propria produzione editoriale) dei progetti editoriali approvati dal Comitato Direttivo sia per le OdV che per il CeSVoP; **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	

<b>U04.02 - Produzioni editoriali e multimediali</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali	10.000,00	
Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>10.000,00</b>	

Anno: 2016	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

**PROGRAMMAZIONE**

**RENDICONTAZIONE**

**Denominazione: U04.03 -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 e delle delegazioni
- Potenziare e centralizzare i servizi di stampa e pubblicizzazione eventi
- Accompagnare le OdV a curare e potenziare le proprie strategie di comunicazione

**Obiettivo/i specifico/i dell'azione:**

*SITO WEB E NEWSLETTER*

Rafforzamento degli strumenti web e social costruiti fino ad oggi per rendere il portale CeSVoP un punto di riferimento per il volontariato e il terzo settore. Ad oggi il portale CeSVoP comprende una sezione dedicata al territorio (Net solidale), una proiettata al terzo settore (Mondo Solidale) e tutto l'universo social (Youtube, Facebook, Twitter, Soundcloud, Calameo). Si prevede di attivare una sezione dedicata ai giovani e un'altra più specificatamente interattiva che possa servire per attivare ricerche, sondaggi nuove azioni comunicative.

*CENTRO STAMPA*

Anche per il 2016 si prevede di attivare un servizio di stampa che prevede la delibera di un budget semestrale, ripartito in voucher da 250,00€ compresa iva, da erogare alle OdV che ne faranno richiesta, spendibile in stampe cartacee per la promozione di eventi legati alle attività di volontariato, con la supervisione e il supporto del personale CeSVoP preposto alla comunicazione. Parallelamente a tale servizio, accessibile con apposito regolamento, sarà possibile, per piccole quantità, erogare ugualmente tale servizio attraverso le risorse interne, sia umane che strumentali.

*PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE*

Anche nel 2016 proseguiranno le attività di consulenza, supporto e tutoraggio alle OdV per la realizzazione di qualsiasi prodotto multimediale, promozionale e divulgativo per attività di promozione del volontariato, in un'ottica di crescita però, in continuità con il 2015, anche l'obiettivo di quest'anno sarà quello di non dedicare le eventuali consulenze sulla singola esigenza estemporanea dell'OdV (evento, attività, campagna che sia), ma di attivare volta per

volta, un percorso di accompagnamento per permettere ai volontari di elaborare un vero e proprio piano di comunicazione, che possa ottimizzare i contenuti già in possesso dell'OdV, per uscire in maniera coerente e chiara verso l'esterno, sfruttando la comunicazione in maniera virtuosa anche in un'ottica di FUND RAISING

#### **AMMINISTRAZIONE DI RETE**

Ottimizzazione, manutenzione ordinaria/straordinaria e gestione della rete CeSVoP

Ri-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), con strumenti gratuiti disponibili sul web.

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

manutenzione delle nuove attrezzature informatiche installate nel 2014 nelle delegazioni territoriali

manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema gestionale attualmente in uso

manutenzione ordinaria e straordinaria del parco macchine informatiche in sede

Rilevazione dei bisogni tecnologico-informatici e assistenza tecnica alle delegazioni

Assistenza tecnica generale alle OdV

Introduzione di soluzioni opensource/free per arricchire/snellire/facilitare/ottimizzare gli strumenti di lavoro attualmente utilizzati in sede e nelle delegazioni territoriali

Formazione/divulgazione/consulenza relativamente a soluzioni opensource per le OdV

Migliorare/incentivare i sistemi e le soluzioni di videoconferenza

Migliorare/incentivare in collaborazione con l'area Empowerment, l'utilizzo della piattaforma moodle per la formazione a distanza

*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](http://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 2016 si intende ancora completare il restyling grafico e l'upgrade del sistema, iniziato nel 2014, e non ancora completato in quanto in questi anni si sono sviluppati diversi nuovi servizi interattivi realizzati con strumenti gratuiti, il processo di elaborazione e programmazione del restyling dell'intero portale intende integrando e integrare e razionalizzare tutte queste azioni e servizi attivati già dal 2013. Su tali presupposti, nel 2015 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 ottimizzando/implementando e rafforzando nuovi servizi online come tutorial, moduli interattivi, biblioteche elettroniche, formazione a distanza, videoconferenza.

Nel 2016, infine proseguirà il servizio nuovo servizio "CeSVoPWeb", che intende promuovere l'accompagnamento delle OdV per elaborare un proprio PIANO COMUNICAZIONE, che si possa poi realizzare con diversi strumenti web, con particolare attenzione ai newmedia e ai servizi opensource e gratuiti. Nel 2015 tale servizio ha visto la pubblicazione di 12 siti web di associazioni di volontariato, nel 2016 si intende rafforzare tale lavoro.

#### *CENTRO STAMPA*

Anche nel 2016 è prevista la continuità del servizio stampa CeSVoP, parallelamente al servizio base di "stampa in economia" utilizzando risorse interne (umane e strumentali). Nello specifico, verrà ripartito un apposito budget economico in piccoli voucher da 250,00€ compresa iva, spendibili, da parte delle OdV che ne faranno richiesta, in stampe tipografiche relative ad iniziative/attività promozionali delle associazioni. Il tutto, ovviamente, sarà regolarizzato da apposito regolamento e supervisionato dal personale CeSVoP.

#### *PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE*

Si attiveranno, anche nell'anno 2016, consulenze 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 continuare ad 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, ma si intende altresì, ottimizzare le risorse delle OdV in un PIANO COMUNICAZIONE che possa essere efficace e coerente nel tempo e non soltanto circoscritto all'esigenza estemporanea dell'evento/iniziativa.

#### *Amministrazione rete*

Nel 2016 si procederà alla manutenzione e all'ottimizzazione dell'attuale rete CeSVoP con la prospettiva di sviluppare in un sistema personalizzato, che possa permettere l'integrazione dei sistemi e degli strumenti di lavoro attualmente utilizzati utilizzando servizi opensource e free per inglobare tutti i flussi di lavoro online e offline (archivio dati, database, posta elettronica, protocollo, portale web, gestionale) con l'obiettivo di rendere più affidabile e sicuro il flusso di lavoro interno ed esterno.

#### *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. Si prevede

inoltre di sfruttare ulteriormente le opportunità che CSVnet in questi ultimi mesi ha messo in campo per il volontariato, con particolare attenzione alle piattaforme moodle per la formazione a distanza e alle convenzioni con Bitebit e Techsoup per forniture di software e hardware a basso costo.

**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](http://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.

tempi per la consegna del materiale da realizzare attraverso il centro stampa 20 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 e un intervento di manutenzione generale delle apparecchiature

#### *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

Per problemi si sistema/software direttamente online tramite accesso remoto VPN

<b>Fasi</b>	<b>Dettaglio intervento</b>	<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>	<b>6°</b>	<b>7°</b>	<b>8°</b>	<b>9°</b>	<b>10°</b>	<b>11°</b>	<b>12°</b>
<b>Sito web</b>	<b>aggiornamenti</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>manutenzioni</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>newsletter</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Centro stampa</b>	<b>grafica</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>Stampa e finitura</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Produzione materiale multimediale</b>	<b>Progettazione ed elaborazione grafica</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>Ottimizzazione pre stampa</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Amministrazione rete</b>	<b>ottimizzazione</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>Back up</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>manutenzioni</b>				X				X				X
<b>tecnologie</b>	<b>Consulenza /assistenza</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>Assistenza interna</b>	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

Area Empowerment per lo sviluppo delle piattaforme di formazione a distanza

**Eventuali partner e ruolo funzionale**

**Risultati attesi/ottenuti**

*SITO WEB E NEWSLETTER*

Aumentare il numero degli iscritti al sito

Ampliare e ottimizzare il sistema comunicativo CeSVoP con i new media

Fornire ai volontari una mentalità comunicativa che possa portare crescita e supporto alle loro OdV

Ottimizzare le consulenze e i servizi grazie all'utilizzo di sistemi opensource interattivi (videoconferenza, tutorial, formazione a distanza)

*CENTRO STAMPA*

Fornire ai volontari una mentalità comunicativa che possa portare crescita e supporto alle loro OdV

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

#### **PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE**

Fornire ai volontari una mentalità comunicativa che possa portare crescita e supporto alle loro OdV

Fornire più strumenti per la promozione delle OdV

Dare alle OdV un servizio qualitativamente migliore

Formare e informare i volontari sull'utilizzo dei sistemi open-source disponibili sul web da applicare al lavoro quotidiano

#### **AMMINISTRAZIONE DI RETE**

Mantenere ed implementare i sistemi di sicurezza e flusso di lavoro

Ottimizzare ed integrare gli strumenti di lavoro

Favorire il lavoro a distanza

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

Sensibilizzare le OdV ai new media e ai sistemi open source.

Provvedere alla manutenzione del parco macchine informatiche in sede e nelle delegazioni

#### **INDICATORI di cui verranno forniti risultati**

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	

<b>U04.03 - Produzione grafica, gestione tecn. informatica</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	18.800,00	
Godimento Beni di terzi	1.200,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>20.000,00</b>	

Anno: 2016	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

**PROGRAMMAZIONE**

**RENDICONTAZIONE**

<b>Denominazione: U04.05 – ONERI GENERALI SERVIZIO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>																		
Tale scheda si riferisce agli oneri del personale CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.																		
<b>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</b> supporto alle OdV dal punto di vista informativo/divulgativo; supporto alla comunicazione fra OdV e fra CeSVoP e OdV; comunicazione esterna attività CeSVoP																		
<b>Obiettivo/i specifico/i dell'azione:</b> attività di ufficio stampa e pubbliche relazioni; redazione e pubblicazione news e interviste sul sito istituzionale CeSVoP, su piattaforma online Netsolidale, blog informativo «Mondo solidale» (cesvop.blogspot.com) e testata giornalistica regionale online Sicilia Solidale News ( <i>di cui si reinvia l'imputazione delle risorse alle Azioni regionali</i> ); sviluppo/implementazione di un'area interattiva online con materiale informativo audiovisivo; elaborazioni notizie per newsletter CeSVoP e newsletter regionale; ideazione e sviluppo di modalità e strumenti per favorire lo scambio comunicativo fra reti territoriali di OdV, all'interno delle reti di OdV nei territori, fra CeSVoP e OdV, all'interno della struttura organizzativa del CeSVoP.																		
<b>Area di riferimento</b>																		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">a ) Promozione del volontariato</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a ) Promozione del volontariato	<input type="checkbox"/>	b) Consulenza e assistenza	<input type="checkbox"/>	c) Formazione	<input type="checkbox"/>	d) Informazione e comunicazione	<input type="checkbox"/>	e) Ricerca e documentazione	<input type="checkbox"/>	f) Progettazione sociale	<input type="checkbox"/>	g) Animazione territoriale	<input type="checkbox"/>	h) Supporto logistico	<input type="checkbox"/>	i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	<input type="checkbox"/>
a ) Promozione del volontariato	<input type="checkbox"/>																	
b) Consulenza e assistenza	<input type="checkbox"/>																	
c) Formazione	<input type="checkbox"/>																	
d) Informazione e comunicazione	<input type="checkbox"/>																	
e) Ricerca e documentazione	<input type="checkbox"/>																	
f) Progettazione sociale	<input type="checkbox"/>																	
g) Animazione territoriale	<input type="checkbox"/>																	
h) Supporto logistico	<input type="checkbox"/>																	
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	<input type="checkbox"/>																	
<b>Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione</b>																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Preparazione e diffusione dei comunicati stampa per conto del CeSVoP e/o delle OdV.</li> <li>– Rapporti con i mass media.</li> <li>– Stesura e realizzazione di articoli, di interviste audiovisive o scritte e di news su sito istituzionale per conto del CeSVoP e/o delle OdV.</li> <li>– Rassegna stampa quotidiani nazionali e locali.</li> <li>– Potenziare ulteriormente la piattaforma di interscambio di informazioni <i>Netsolidale</i> per favorire la nascita e il consolidamento di reti territoriali e di coordinamenti promossi dalle OdV, l'interscambio fra di essi e ulteriori ampliamenti di alleanze e patti locali fra OdV e</li> </ul>																		

amministrazioni, enti e realtà sociali.

- Articoli, interviste e inchieste su temi di rilevanza per le reti, i coordinamenti e le OdV nei vari territori e che verranno diffusi su: blog Mondo Solidale, Sicilia Solidale News; piattaforma online Netsolidale; pagine Facebook e account Twitter; account Flickr e Youtube del CeSVoP. Si lavorerà, ancora, per lo sviluppo/implementazione a basso costo di un'area interattiva online con materiale informativo audiovisivo (tutorial, TGweb on demand, Radioweb on demand, videointerviste, spot, periodici online, ebook, audiolibri...) e documentazione da visionare su più piattaforme (pc, tablet, smartphone...) da mettere a disposizione delle OdV e delle loro reti;
- Nella stessa modalità favorire la diffusione dei materiali (giornalini, periodici e produzioni editoriali... in formato elettronico) prodotti dai coordinamenti delle OdV e dalle OdV.
- Organizzazione conferenze stampa.
- Elaborazione dei contenuti della newsletter CeSVoP e per la newsletter regionale.
- Consulenza ai referenti delle reti territoriali e dei coordinamenti di OdV e alle singole associazioni di volontariato.
- Collaborazione con tutte le altre aree per gli aspetti informativi e comunicativi.
- Implementazione di un'efficace ed efficiente modalità di passaggio e condivisione di informazioni operative e gestionali fra le varie aree dello staff CeSVoP.

### **Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività**

#### ***I destinatari diretti saranno:***

- le reti territoriali e i coordinamenti di OdV e le organizzazioni di volontariato del territorio di competenza del Centro di Servizio, aderenti o meno al CeSVoP e/o alle delegazioni territoriali e ai tavoli tematici. 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 punta a 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:***

- le OdV di altri territori a livello regionale e nazionale.
- 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 di patti di cittadinanza, di alleanze e di attività con le OdV e i loro coordinamenti.

#### ***Modalità di accesso:***

- tramite il sito del CeSVoP e indirizzi e-mail dedicati (comunicazione@cesvop.org; ufficiostampa@cesvop.org).
- Con appositi canali online implementati su Netsolidale.
- 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).

### ***Comunicati stampa, Conferenze stampa, Rapporti con i Mass media***

Saranno modulati in base alle richieste e all'evoluzione dei coordinamenti di OdV, delle singole organizzazioni e dei tipi di eventi ed alleanze in programma.

Per i comunicati stampa, si prevedono, in linea generale, più lanci (sei, quattro e due giorni prima dell'iniziativa prevista), 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/blog informativo/newsletter del CeSVoP).

### ***Rassegna stampa nazionale e locale***

Quotidiana e online (con specifici articoli o documenti messi in evidenza sia sul sito che sul blog informativo) guardando a notizie di interesse per il volontariato che opera nei vari territori della Sicilia occidentale.

#### **Fase attuazione:**

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

***Mondo Solidale (blog informativo on line); Netsolidale (piattaforma informativa OdV Sicilia occidentale); Sicilia Solidale News (testata regionale informativa on line); pagine facebook e account twitter; account Flickr e canale Youtube:***

**Fase attuazione:** Aggiornamento continuo

### ***Consulenza ai coordinamenti e alle associazioni di volontariato***

**Fase attuazione:** In base alle richieste dei coordinamenti e delle OdV

### ***Newsletter CeSVoP e Regionale***

**Fase attuazione:** Elaborazione contenuti di norma a cadenza settimanale per newsletter CeSVoP (con eventuali "speciali")

### ***Area interattiva online con produzioni informativo-editoriali***

**Fase attuazione:** Sviluppo e ampliamento *entro aprile 2016*

### ***Ideazione e implementazione modalità di circolazione e consultazione informazioni per più efficace collaborazione fra le aree del CeSVoP***

Implementazione di sistemi di comunicazione intranet e di project management (*entro gennaio 2016*). Formazione dello staff (*entro febbraio 2016*). Raccolta delle osservazioni dello staff e

revisione/ottimizzazione degli strumenti (entro marzo 2016). Verifica con staff e interventi correttivi (giugno 2016). Verifica di sistema (entro ottobre 2016 in vista della programmazione 2017). Inoltre, sempre con lo staff consulenze e collaborazioni per l'ideazione e organizzazione di convegni ed eventi promossi dalle reti territoriali creati dalle OdV, dai coordinamenti e/o dalle singole OdV.

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

Si lavorerà anche per una maggiore diffusione della conoscenza del servizio ufficio stampa e dei servizi informativi online.

**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 indeterminato)

**Eventuali partner e ruolo funzionale**

In fase di ideazione e organizzazione: reti e coordinamenti di OdV, OdV, eventuali enti e 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: **integrazione dei servizi informativi che insieme costituiscano un'area interattiva online** che favorisca la diffusione delle notizie e la reciproca conoscenza tra le OdV; **incremento del 30% dei contatti** ai servizi informativi online; **mantenimento del numero di comunicati stampa 2015; 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	

<b>U04.05 - Oneri generali Servizio Informazione e Comunicazione</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane	68.012,24	
Acquisti materiali		
Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>68.012,24</b>	

Anno: 2016	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

<b>Denominazione: U05.02 - BIBLIOTECA</b>	
<b>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</b>	
<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, possano supportare le OdV nelle attività che svolgono nel territorio.</p>	
<b>Obiettivi specifici dell'azione:</b>	
<p>Si sono individuati i seguenti obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Rendere 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Raccolta e promozione di progetti e sperimentazioni delle associazioni, soprattutto quelle esperienze che possono configurarsi come <i>best pratics</i> e costituire pertanto risorsa disponibile per le altre associazioni</li> <li>• Favorire dibattiti e workshop di studio su tematiche emergenti, promuovendo la configurazione di tali gruppi di studio in potenziali piattaforme di partner e gruppi progettuali</li> </ul>	
<b>Area di riferimento</b>	
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 concretizza 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 tematiche emergenti per il sociale e il TS
- 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
- Promozione periodica di approfondimento su tematiche emergenti e ricerca di bibliografia e sitografia correlata, *best pratics*, esplorazione di esperienze analoghe in altre realtà territoriali.

### 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
<b>Biblioteca</b>	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	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 delle attività in oggetto si vedranno impegnate:

N. 1 Operatore Ricerca e Documentazione

- Lo staff (per organizzazione eventi, promozione di studio e approfondimento nei territori)

**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	30/30*100
Utenti che hanno fruito della consultazione o prestito (senza ripetizioni)/OdV potenziali (in data-base)	Incidenza % OdV servite/OdV potenziali	Indicatore di risultato	22/1100= 2%

U05.02 - Servizi di Documentazione e Biblioteca		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali	4.000,00	
Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>4.000,00</b>	

Anno: 2016	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

**PROGRAMMAZIONE**

**RENDICONTAZIONE**

<b>Denominazione: U05.03 - SERVIZI PER IL SISTEMA QUALITÀ, MONITORAGGIO E CONTROLLO DI GESTIONE</b>	
<b>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</b>	
<p>L'Azione <b>Servizi per il Sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione</b> 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 e strumentazione informatica di supporto</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>	
<b>Obiettivi specifici dell'azione:</b>	
<p>Per ciò che riguarda le <b>Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione</b> si sono individuati i seguenti obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografare lo stato del volontariato delle province di pertinenza del CeSVoP</li> <li>• Monitorare le consulenze ed i servizi erogati dal CeSVoP all'utenza.</li> <li>• In base alle indicazioni raccolte, orientare la programmazione dei servizi.</li> <li>• Organizzare il lavoro di rendicontazione sociale del CeSVoP, secondo le indicazioni del sistema di qualità.</li> <li>• Raccolta e riorganizzazione dati con rielaborazione parti testuali del Bilancio Sociale</li> </ul>	
<b>Area di riferimento</b>	
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 /

**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 svolte e i servizi erogati dagli operatori del Centro di servizi su appositi strumenti di registrazioni condivisi con lo staff e su proposta dello stesso
- Definire, modificare, introdurre la modulistica necessaria per la registrazione delle attività.
- Definire, modificare e aggiornare insieme all'area Comunicazione e all'area Tecnologie il sistema di caricamento degli "interventi" e più generalmente delle "pratiche" dove vengono registrate le attività.
- Controllo e ottimizzazione del monitoraggio dei servizi mediante strumenti idonei di registrazione, ricorrendo a strumenti in economia, costruiti e condivisi con lo staff
- Estrazioni periodiche dei dati e delle statistiche sui numeri e caratteristiche delle odv delle province di AG, CL, PA e TP sulla scorta delle richieste del Consiglio Direttivo, del CoGE, di CSVnet, e degli stakeholders legittimati a farne richiesta, comunque sempre su base statistica e mai lesivi della privacy.
- Estrazioni periodiche dei dati e delle statistiche delle attività sulla scorta delle richieste del Consiglio Direttivo, del CoGE, di CSVnet, e degli stakeholders legittimati a farne richiesta, comunque sempre su base statistica e mai lesivi della privacy.
- Supporto per la tenuta del sistema di Qualità (ISO 9001:2008 e segg.) e della Responsabilità sociale (SA 8000)

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

Sono destinatari utenti dell'area Monitoraggio tutte le organizzazioni di volontariato presenti nel territorio di competenza del CeSVoP (Ag, Cl, Pa, Tp), e, in maniera indiretta, tutti i cittadini, gli enti locali.

**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
--------	----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

<b>Monitoraggio attività</b>	Registrazione dati quantitativi dei servizi erogati sui documenti ricevuti da fine attività	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Aggiornamento gestionale</b>	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	X
	Scans. e link in gestionale documenti degli enti.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Azione di censimento nel territorio</b>	Aggiornam. da censimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

#### Risorse umane coinvolte

N. 1 operatore ricerca e documentazione in raccordo con gli operatori dello staff per tutte le fase di raccolta e registrazione dei documenti.

Gli operatori dello staff per la costruzione condivisa della piattaforma degli indicatori

Inoltre ci si avvarrà di una collaborazione esterna di supporto per il rinnovo e mantenimento delle certificazioni in essere.

#### Eventuali partner e ruolo funzionale

- o Enti specializzati pubblici e/o privati

#### Risultati attesi/ottenuti e indicatori

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato atteso
----------------------------------	------------	------------------------	------------------

Aggiornamento delle organizzazioni presenti in gestionale nell'anno/Totale delle organizzazioni presenti in d-base nell'anno * 100	Tasso di efficienza nell'aggiornamento del d-base	Indicatore di risultato	90%	
n. OdV/n. enti totali presenti in d-base	Incidenza OdV in gestionale sul num. totale di enti in gestionale	Indicatore di risultato	70%	

<b>U05.03 - Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi	8.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>8.000,00</b>	

Anno: 2016	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

**Denominazione: U06.01 - ONERI GENERALI SERVIZIO CONSULENZA PER LA PROGETTAZIONE SOCIALE**

**Tale scheda si riferisce agli oneri del personale interno al CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.**

**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**

- |   |        |
|---|--------|
| 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**

Nel primo semestre 2015 sono state realizzate 733 consulenze relativamente a bandi emanati da enti locali, regionali e nazionali ed Europei. Nel primo trimestre inoltre il CeSVoP ha partecipato ad una call relativa al contrasto al bullismo, della DG justice con l'Università degli Studi di Palermo e con due partner transazionali ed una rete di organizzazioni di Volontariato. Sempre nel primo trimestre 2015 il CeSVoP ha realizzato un progetto, finanziato dal Comune di Palermo ed in collaborazione con Università degli Studi di Palermo, Ufficio Scolastico Regionale Sicilia, denominato "Festival della città Educativa, della durata di 3 mesi in cui si sono realizzate più di 20 iniziative in tutta la città di Palermo per poi concludersi in una manifestazione della durata di una settimana presso i Cantieri Culturali della Zisa. Si sono realizzate più di 70 consulenze per il supporto alla programmazione dei progetti di rete di OdV finanziati da Fondazione con il Sud. Il CeSVoP inoltre ha coprogettato con una rete di OdV sul bando Ambiente 2015 di Fondazione con

il Sud. Per quanto concerne la progettazione europea sono state realizzate 350 consulenze. Nello specifico in virtù del siglato accordo di collaborazione con l'agenzia nazionale ECP – Europe for Citizens Point Italy, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si sono diffuse le informazioni e realizzate consulenze in merito ai Programmi Europei in genere ed in particolare per il programma cittadini per l'Europa.

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.

Per promuovere e diffondere maggiormente le opportunità di finanziamento, dedicate alle organizzazioni di volontariato, dei Bandi Nazionali, Regionali, Locali, si organizzeranno dei workshop progettuali, a livello interprovinciale, provinciale e locale che serviranno sia a presentare il Bando e le modalità di partecipazione, che per facilitare la creazione di piattaforme progettuali relative alle tematiche indicate dai bandi.

#### **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.

Inviti a tutte le OdV del comprensorio del CeSVoP ad incontri territoriali sia di carattere provinciale, interprovinciale e locale per creazione piattaforme progettuali.

**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**

Enti ed istituzioni pubbliche e private

**Risultati attesi/ottenuti**

n. Consulenze relativamente a bandi emanati da enti locali, regionali e nazionali

n. Consulenze programmi Europee

n. Partecipazione a Bandi nazionali

n. Partecipazione a Call Europee

n. Elaborazione progetti in rete finanziamento extraCoge

<b>U06.01 - Oneri generali Servizio Consulenza Progettazione sociale</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane	33.666,06	
Acquisti materiali		
Servizi	340,06	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>34.006,12</b>	

Anno: 2016	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

**Denominazione: U06.01 - PROGETTI PROVINCIALI DI SOLIDARIETA' IN RETI DI DELEGAZIONI**

**Bisogni/obiettivo strategico di riferimento**

Lavorare sull'identificazione e sullo sviluppo di una vision condivisa da parte del volontariato, e sulla capacità di trasmetterla agli altri. Intendendo per vision: un pensiero a lungo termine, che inglobi la fantasia del sogno e la concretezza della realtà simultaneamente.

A partire dalla vision individuare, con le organizzazioni di volontariato, azioni e percorsi che possano produrre un impatto significativo e duraturo sui territori, potenziando e aumentando le contaminazioni sia di carattere orizzontale che verticale con gli altri soggetti.

Lavorare, pertanto da una parte: per facilitare la creazione di coordinamenti tra OdV; dall'altra per potenziare e sviluppare patti di cittadinanza tra coordinamenti di OdV ed altri soggetti.

**Obiettivo/i specifico/i dell'azione**

L'individuazione di un metodo "ecologico" per determinare obiettivi integrati ed adeguati alle caratteristiche delle comunità o ai diversi gruppi culturali, che possa sviluppare una vision condivisa, partendo da una lettura ragionata dell'ambiente, condotta scientificamente, che possa offrire un quadro su cui pianificare un intervento.

Creazione di percorsi partecipati, intesi come capability building da parte delle OdV, per diventare parte attiva nei processi creativi che determinano nuovi modi per affrontare il presente, basati sulle persone.

Costruire una visione strategica diventa pertanto un "patto di cittadinanza", un "contratto sociale" tra i diversi soggetti interessati (pubblici, privati, terzo settore).

**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 a carattere provinciale. Tali percorsi di carattere provinciale, rispondendo alle esigenze dei singoli territori, comporranno nel loro insieme una programmazione di più ampio respiro, e permetteranno di attivare, a vari livelli, "patti di cittadinanza" e alleanze per connettere le diverse risorse umane, economiche, ambientali e culturali presenti.

Pertanto alla luce della strategia comune, si elaboreranno 4 percorsi di carattere provinciale che sarà il risultato delle azioni, coordinate fra loro, elaborate ed attuate da ogni delegazione/coordinamento.

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 creare percorsi partecipati, per la costruzione di "patti di cittadinanza", ossia dei veri e propri "contratti sociali" tra i diversi soggetti interessati (pubblici, privati, terzo settore) per realizzare concretamente azioni di cambiamento.

Per la realizzazione dell'azione descritta si seguiranno le seguenti fasi:

1 fase) Raccolta della percezione che le OdV hanno dei bisogni dei cittadini, di quale ricaduta ha il loro lavoro e delle "eccellenze" presenti;

2 fase) Identificazione delle aree d'intervento ed un confronto con attori significativi e riconosciuti che hanno una conoscenza più approfondita della materia e del territorio per potenziare una vision condivisa da parte delle OdV;

3 fase) Identificazione di un possibile percorso delegazionale/coordinamento/gruppo di OdV e costruzione di una "mappa delle alleanze";

4 fase) Incontri e confronti con i soggetti per costruire alleanze con i soggetti identificati nelle "mappe";

5 fase) Confronto e contrattazione fra le delegazioni/coordinamenti/gruppo, al fine di trovare eventuali modalità comuni per ampliare, rafforzare i "patti di cittadinanza";

6 fase) Elaborazione di una strategia comune con la firma del patto di cittadinanza, a livello provinciale che verrà attuata dalle azioni territoriali concertate nelle e fra le delegazioni/coordinamenti;

7 fase) realizzazione del progetto di carattere provinciale, che sarà il risultato delle azioni, coordinate fra loro, elaborate ed attuate da ogni delegazione/coordinamento/gruppo;

8 fase) elaborazione di un sistema di monitoraggio e di valutazione a carattere provinciale;

Tali percorsi di carattere provinciale, rispondendo alle esigenze dei singoli territori, comporranno nel loro insieme una programmazione di più ampio respiro, e permetteranno di attivare, a vari livelli, “patti di cittadinanza” e alleanze per connettere le diverse risorse umane, economiche, ambientali e culturali presenti.

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

L’accesso ai PROGETTI PROVINCIALI DI SOLIDARIETA’ 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 2016, secondo le seguenti fasi:

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														
Raccolta della percezione che le OdV hanno dei bisogni dei cittadini,	In forma diretta ed attraverso il confronto con le associazioni, grandi e piccole, presenti		X													

di quale ricaduta ha il loro lavoro e delle "eccellenze" presenti;	nel singolo territorio di competenza del CeSVoP																		
Identificazione delle aree d'intervento ed un confronto con attori significativi e riconosciuti che hanno una conoscenza più approfondita della materia e del territorio per potenziare una vision condivisa da parte delle OdV	Incontri territoriali con esperti dei settori/ambiti tematici individuati.			X															
Identificazione di un possibile percorso delegazionale/coordinamento/gruppo di OdV e costruzione di una "mappa delle alleanze".	Tramite un laboratorio di progettazione partecipata realizzazione di un progetto condiviso dalle OdV e di una mappa di alleanze con soggetti istituzionali e non.			X															
Incontri e confronti con i soggetti per costruire alleanze con i soggetti identificati nelle "mappe".	incontri per il coinvolgimento dei soggetti per la realizzazione dei patti di cittadinanza.			X															
Confronto e contrattazione fra le delegazioni/coordinamenti/gruppo, al fine di trovare eventuali modalità comuni per ampliare, rafforzare i "patti di cittadinanza";	elaborazione patto di cittadinanza a livello provinciale tramite il confronto tra le OdV dei diversi territori			X															

Elaborazione di una strategia comune, a livello provinciale che verrà attuata dalle azioni territoriali concertate nelle e fra le delegazioni/coordinate;	firma del patto di cittadinanza							X											
progetto di carattere provinciale, che sarà il risultato delle azioni, coordinate fra loro, elaborate ed attuate da ogni delegazione/coordinate/gruppo;	realizzazione delle attività previste dal patto di cittadinanza									X	X	X	X	X					
di monitoraggio e di valutazione a carattere provinciale;		X	X	X						X		X					X	X	

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

Le risorse umane necessarie per la realizzazione **Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni** sono costituite da:

- Referente area progettazione.
- Referenti macro – area Sostegno allo sviluppo del Volontariato ed Empowerment, responsabili territoriali e della macro area Comunicazione, Amministrazione ed Affari Generali.
- Responsabili delle Delegazioni distribuite nelle province di Palermo, Trapani, Agrigento e Caltanissetta.
- Referenti delle organizzazioni di volontariato.
- Operatori volontari delle Associazioni.

**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**

Numero e consistenza dei Patti di Cittadinanza

<b>U06.02 - Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazione</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane	16.800,00	
Acquisti materiali	8.800,00	
Servizi	36.000,00	
Godimento Beni di terzi	17.600,00	
Attrezzature		
Altri oneri	800,00	
<b>Totale</b>	<b>80.000,00</b>	

Anno 2016	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

<p><b>Denominazione: U08-01 - Oneri generali Servizio Supporto logistico (*)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>U08-02 - Servizio pick-up</b></p>										
<p>(*) Tale scheda si riferisce agli oneri del personale CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.</p>										
<p><b>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</b></p> <p>L'obiettivo strategico sotteso al bisogno del presente servizio è quello di sostenere logisticamente le OdV socie e non, le Delegazioni CeSVoP, i coordinamenti e le reti provinciali, nonché il CeSVoP stesso nella realizzazione di tutte le iniziative di carattere pubblico organizzate per la promozione del volontariato a qualsiasi livello.</p>										
<p><b>Obiettivo/i specifico/i dell'azione:</b> 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.</p>										
<p>Area di riferimento:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a) Consulenza e assistenza <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%;">f) Progettazione soc. e anim. territ. <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Formazione <input type="checkbox"/></td> <td>g) Promozione del volontariato <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Informazione e comunicazione <input type="checkbox"/></td> <td>h) Sportelli territoriali <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Ricerca e documentazione <input type="checkbox"/></td> <td>i) Azioni complesse <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base) <input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>	a) Consulenza e assistenza <input type="checkbox"/>	f) Progettazione soc. e anim. territ. <input type="checkbox"/>	b) Formazione <input type="checkbox"/>	g) Promozione del volontariato <input type="checkbox"/>	c) Informazione e comunicazione <input type="checkbox"/>	h) Sportelli territoriali <input type="checkbox"/>	d) Ricerca e documentazione <input type="checkbox"/>	i) Azioni complesse <input type="checkbox"/>	e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base) <input checked="" type="checkbox"/>	
a) Consulenza e assistenza <input type="checkbox"/>	f) Progettazione soc. e anim. territ. <input type="checkbox"/>									
b) Formazione <input type="checkbox"/>	g) Promozione del volontariato <input type="checkbox"/>									
c) Informazione e comunicazione <input type="checkbox"/>	h) Sportelli territoriali <input type="checkbox"/>									
d) Ricerca e documentazione <input type="checkbox"/>	i) Azioni complesse <input type="checkbox"/>									
e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base) <input checked="" type="checkbox"/>										
<p><b>Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione</b></p> <p>Il supporto logistico, sulla scorta, dei fabbisogni espressi dalle associazioni e in relazione agli obiettivi fissati dal Ce.S.Vo.P per le aree Promozione, progettazione e Formazione, in collaborazione con gli operatori unici di sportello delle 4 province di competenza, ha il compito di provvedere al supporto organizzativo e logistico negli eventi promossi dal Ce.S.Vo.P dai coordinamenti e/o reti provinciali, dalle delegazioni e di offrire consulenza alle associazioni che gestiscono eventi propri.</p> <p>Le azioni sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione degli strumenti del Ce.S.Vo.P, sia quelli presenti in sede che quelli presenti nelle delegazioni, in condizioni ottimali, per il prestito e/o l'istallazione e gestione, alle associazioni ai coordinamenti e/o reti</li> </ul>										

priovnciali, alle delegazioni e l'uso ordinario della sede;

- Sopralluoghi degli spazi identificati per iniziative organizzate dalla sede, dai coordinamenti e/o reti priovnciali e dalle delegazioni.
- Consegna, installazione e manutenzione degli arredi, delle strutture, delle attrezzature e pubblicazioni o altro tipo di materiale fornito dalla sede centrale alle delegazioni territoriali;
- Gestione e manutenzione parco auto;
- Gestione del servizio di prestito di automezzi noleggiati dalla sede in convenzione con due aziende di autonoleggio e conseguente monitoraggio della spesa. Data la notevole diminuzione delle risorse finanziarie la presente azione si svolgerà a differenza del precedente quadriennio, prevalentemente a sostegno delle azioni gestite dalle reti e/o coordinamenti provinciali, e parallelamente a sostegno delle associazioni che svolgono iniziative istituzionali **di natura strettamente solidaristica** (ad es. banco alimentare,). Si precisa che il servizio verrà erogato fino a esaurimento budget.
- Gestione dell'ufficio acquisti attivato nel primo trimestre del 2012 e implementato sia con la centralizzazione di tutte le forniture e sia con la raccolta di tutti i dati necessari alla rendicontazione amministrativa delle progettualità proposte dalle delegazioni dai coordinamenti e/o reti provinciali ricadenti nelle aree promozione, progettazione e formazione. Quotidianamente l'ufficio acquisti gestisce i rapporti commerciali con i fornitori, ottimizza le indagini di mercato valutando i costi e sceglie conseguentemente il fornitore più adatto per gli acquisti di beni e/o servizi in occasioni di convegni, eventi di promozione, progetti di rete di delegazione, seminari, corsi di formazione ed eventi residenziali. Tale funzione è rivestita dall'operatore di supporto logistico, dall'operatore di affari generali e da un supporto dell'area amministrativa.
- Stesura di relazioni e monitoraggio da presentare trimestralmente al direttore;
- Archiviazione del materiale di documentazione audio – video – foto, in collaborazione con l'area comunicazione e con l'area documentazione;
- Mansioni generali.
- Collaborazione con Altre aree Ce.S.Vo.P.

**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, i coordinamenti e/o reti provinciali 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, 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 Ce.S.Vo.P. partecipa all'iniziativa con delle spese, l'OdV deve presentare almeno 40gg prima una scheda progettuale (DR.) completa del piano di spesa per l'eventuale noleggio di attrezzature o acquisto di materiali alla delegazione e alla sede.

**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).

L'operatore dei servizi logistici raccoglie le richieste di servizio logistico provenienti dai coordinamenti e/o reti

priovnciali dalle singole OdV e/o dalle delegazioni, verificata la disponibilità del bene procede a programare con il richiedente la consegna del bene richiesto.

Nel caso di azioni complesse verifica con il responsabile d'area l'eventuale approvazione da parte del comitato direttivo, successivamente all'approvazione avvia secondo priorità dettata dal calendario eventi, tutte le procedure di acquisti.

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	Fase 1	Fase 2
Accoglimento richiesta prestito	Verifica della disponibilità del bene	X	
Distinzione della richiesta	Verifica se la richiesta si riferisce ad un servizio di base o fa parte di un'azione complessa.	X	
Confronto resp. Area	Verifica della delibera e del budget, per i servizio facente parte di un'azione complessa		X
Commissione servizio	Eventuale indagine di mercato e commissione del servizio ad una ditta esterna per i casi di non disponibilità attrezzatura e per servizi di azioni complesse.		X
rendicontazione	Acquisizione fattura e rendicontazione dell'azione.		X

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)

Ordinariamente il supporto logistico è reso da un singolo operatore tranne in particolari casi di azioni complesse e prolungate nel tempo che necessitano della costante presenza di un supporto Es.( laboratori, cicli di seminari)

allora viene identificata una o più figure alle quali viene dato un incarico occasionale.

**Risultati attesi***indicatori di esito attesi per il 2016*

	Tot.
N. Prestiti attesi	280
Odv che godranno del servizio	250
Servizio Pick-Up	270
Odv che godranno del servizio pick-up	150
Reti e/o coordinamenti che godranno del servizio pick-up	40
	Tot.

**U08.01 - Oneri generali Supporto logistico**

<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane	57.538,14	
Acquisti materiali		
Servizi	581,19	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>58.119,33</b>	

**U08.02 - Servizi pick-up**

<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali		
Servizi		
Godimento Beni di terzi	<b>35.000,00</b>	
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>35.000,00</b>	

Anno 2016	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

**PROGRAMMAZIONE**

**RENDICONTAZIONE**

Denominazione: **U09.01- GESTIONE DELLE DELEGAZIONI**

**U09.02- SPORTELLO DEL VOLONTARIATO (\*)**

(\*) Tale scheda si riferisce agli oneri del personale CeSVoP che svolge le azioni di seguito descritte, trattandosi di servizi forniti esclusivamente da risorse interne.

**Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:**

Il Centro Servizi risponde localmente ai bisogni di supporto e di sviluppo delle OdV, sia con servizi minimi di base che con interventi strutturati, presso le 18 sedi decentrate di delegazione e di quelle nascenti.

Gli obiettivi strategici di riferimento sono:

- sostenere a livello locale i bisogni delle associazioni presenti in delegazione, in funzione di una sempre maggiore autonomia gestionale delle associazioni nel territorio;
- facilitare la comunicazione, lo scambio di esperienze, la condivisione di risorse e la creazione di relazioni fra delegazioni all'interno di una stessa provincia e fra le delegazioni/coordinamenti/reti e gli attori sociali presenti sui territori di riferimento, a livello locale, provinciale e interprovinciale;
- facilitare la conoscenza, l'accesso e il contatto con la sede centrale e i servizi del Centro, raccogliendo i bisogni provenienti dai territori per facilitare la fruizione di tutti i servizi CeSVoP.
- facilitazione dei rapporti di collaborazione con Istituzioni, Enti, Associazioni del terzo Settore; Movimenti, Fondazioni e ogni altro soggetto nell'ambito delle proprie finalità.

**Finalità specifiche 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 alla 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. In particolare,

quest'anno l'azione con le delegazioni sarà orientata a raggiungere la finalità di ampliare la rete di alleanze territoriali a più livelli (locale/territoriale, provinciale, interprovinciale) per incrementare l'efficacia e l'efficienza delle proposte operative del volontariato locale.

- 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 anche in contesti diversi da quelli del volontariato, esportando prassi, metodi e contenuti tipici del volontariato.
- Favorire la creazione di reti con enti del territorio locale e nazionale al fine di acquisire nuove conoscenze relative alla sussidiarietà e sviluppare buone prassi in termini di partecipazione e cittadinanza attiva

#### **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 aperto a tutte le associazioni (OdV e non, mantenendo comunque la necessaria distinzione fra le organizzazioni di volontariato, che possono fruire dei servizi CeSVoP, e le associazioni/enti di altra natura, che vengono contattate ed integrate nei percorsi di progettazione partecipata per creare sui territori di riferimento alleanze utili alla realizzazione delle azioni di volontariato): tali convocazioni invitano a riunioni dedicate alla co-progettazione e alla programmazione di eventi, percorsi progettuali e iniziative di delegazione comuni alle OdV del territorio, anche a livello

provinciale.

- Accesso ad incontri specifici dedicati all'interlocuzione con EELL, scuole e/o istituzioni presenti nel territorio (in taluni casi grazie alla presenza della "Casa del Volontariato") per l'avvio dei Patti di Cittadinanza.
- 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 attrezzature presenti nelle sedi di delegazione, come indicato da carta servizi.
- Possibilità di accesso a servizi di orientamento al volontariato locale.
- Accoglienza di specifiche necessità delle OdV che vengono comunicate dall'operatore territoriale alla sede centrale per fornire una risposta in termini di servizi che sia integrata con i bisogni del più ampio territorio.
- Consolidare le cabine di regia provinciali strutturate come organi di coordinamento e di raccordo fra delegazioni.

#### **Obiettivi:**

- Sostenere lo sviluppo delle delegazioni in termini sia di crescita di capacità di programmazione e organizzazione delle attività, sia di creazione di alleanze, partenariati e intese con soggetti terzi.
- Avviare un monitoraggio delle attività di delegazione, sia rispetto alle azioni locali che a quelle di carattere provinciale.
- Supportare le OdV per lo sviluppo di competenze che aumentino la rappresentanza del volontariato presso le istituzioni locali.
- 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, in collaborazione con gli altri attori sociali che intervengono sul territorio di riferimento.
- Creare e consolidare i momenti di programmazione volti a sviluppare azioni progettuali provinciali e interprovinciali di promozione del volontariato attivo
- Facilitare il collegamento delle associazioni con gli altri attori del territorio/stakeholders (enti locali, terzo settore, profit, istituzioni scolastiche, istituzioni ecclesiastiche):.....

#### **Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:**

La presenza sui territori del centro servizi si articola nella realizzazione di una azione complessa, che si integra nella gestione delle delegazioni tramite l'implementazione dello sportello del volontariato.

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:

#### ***Organizzazione e gestione delle riunioni di delegazione.***

#### ***Supporto per la richiesta di fruizione dei servizi CeSVoP:***

- Consulenze specifiche alle OdV sia sulla tipologia dei servizi a loro sostegno che sulle procedure per la formulazione delle richieste (Consulenze di orientamento ai servizi).

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

- Consulenza di base sulle proposte di attività provenienti dalle associazioni o dalle reti progettuali/coordinamenti di volontariato o dalle delegazioni;
- Elaborazione della proposta all'interno del percorso progettuale della delegazione/coordinamento, tramite percorsi di progettazione partecipata;
- Supporto alla definizione della progettazione e raccolta della relativa documentazione (Dr specifici, elenco materiali, documenti, etc.);
- Accompagnamento della proposta al vaglio del Comitato Direttivo;
- Supporto nella fase di realizzazione operativa delle attività (tramite fornitura della documentazione necessaria, collegamento con l'ufficio acquisti e l'amministrazione per le procedure di erogazione dei servizi, collegamento con l'area comunicazione per la pubblicizzazione dell'iniziativa);
- Monitoraggio delle attività;
- Raccolta del materiale documentale per la chiusura operativa ed amministrativa delle attività.

***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 destinati ai cittadini delle 4 province di riferimento.
- Accompagnamento degli aspiranti volontari presso le realtà associative individuate.

***Consegna di materiale per l'avvio di attività, documenti amministrativi e comunicazioni di varia natura.***

***Realizzazione di trasferimenti logistici delle sedi di delegazione.***

**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, i Referenti di Delegazione, le associazioni di volontariato, i cittadini che richiedono di fruire del servizio di orientamento al Volontariato.

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

**Tempi e fasi di attuazione**

**Tempi.**

Le sedi di delegazione sono aperte secondo il calendario di disponibilità del referente di Delegazione e/o del Responsabile Territoriale che opera in sede, **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:**

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

- operatività stabile dello sportello per le attività di orientamento ai Servizi, Orientamento al Volontariato, consulenze, divulgazione informazioni;
- attivazione delle procedure per accedere ai servizi CeSVoP;
- gestione delle assemblee di delegazione per la progettazione partecipata dei percorsi progettuali, che si articola come segue:
  - a. definizione di un ambito comune su cui l'intera delegazione intende avviare percorsi progettuali, in collaborazione con le delegazioni dell'intera provincia;
  - b. programmazione operativa delle attività;
  - c. iter di presentazione dell'iniziativa al vaglio del comitato direttivo;
  - d. realizzazione di interventi ed azioni da realizzare sul territorio, con richiamo diretto alle alleanze provinciali, rispettando l'espressione identitaria, specifica delle varie sigle associative che costituiscono la compagine di delegazione, nonché le peculiarità dei territori.
  - e. Monitoraggio delle attività.

**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.

Referenti OdV locali, Coordinatori delle progettualità nei territori CeSVoP.

**Eventuali partner e ruolo funzionale**

Organizzazioni di volontariato

Enti di terzo settore

Istituzioni pubbliche e private

Enti privati

Cittadini

**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**. Di seguito i dati che verranno comparati nelle schede di rendicontazione:

- 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.

<b>U09.01 - Gestione delle delegazioni</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane		
Acquisti materiali	340,00	
Servizi	8.840,00	
Godimento Beni di terzi	4.420,00	
Attrezzature		
Altri oneri	3.400,00	
<b>Totale</b>	<b>17.000,00</b>	

<b>U09.02 - Sportello del Volontariato</b>		
<b>ONERI (natura)</b>	<b>Programmazione</b>	<b>Rendicontazione</b>
Risorse Umane	113.956,30	
Acquisti materiali		
Servizi	8.577,36	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
<b>Totale</b>	<b>122.533,66</b>	