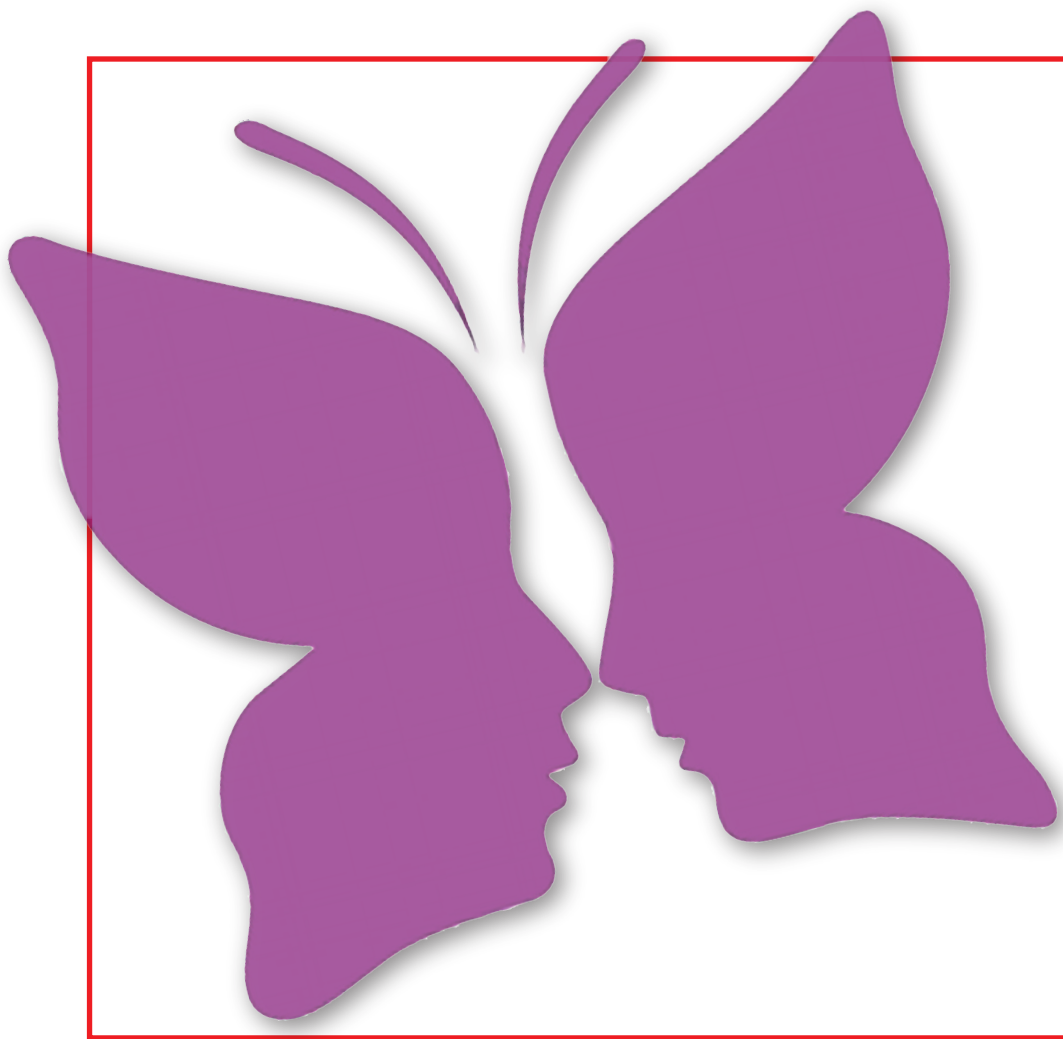




CE.S.VO.P.

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

*«Ciò che il bruco chiama fine del mondo,
il resto del mondo lo chiama farfalla»*



Piano di Programmazione anno 2015

INDICE

Piano operativo annuale 2015

1. Premessa.....	Pag. 3
2. Raccordo con il programma strategica triennale.....	Pag. 4
2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale.....	Pag. 7
2.1.2 Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno.....	Pag. 9
3. Finalità generali, strategie e obiettivi.....	Pag. 11
4. Modalità di costruzione del piano.....	Pag. 19
5. Caratteristiche organizzative del Centro di Servizi.	Pag. 19
5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.....	Pag. 20
5.2 Oneri (affitti ed oneri diversi per le sedi, utenze generali, personale, formazione del personale, consulenze ed altri costi generali).	Pag. 22
6. I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione.....	Pag. 22
7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati.	Pag. 26
8. Le azioni.	Pag. 27
Promozione del Volontariato.	
Feste ed eventi gestiti dalla delegazioni e sede centrale.(10.a) - Convegni. (10.c).....	Pag. 29
Promozione del Volontariato Giovanile (10.e)	Pag. 33
Consulenza ed assistenza.	
Consulenza ed assistenza alle OdV.(11.a)	Pag. 37
Formazione.	
Formazione Trasversale-Provinciale (12.b)	Pag.42
Informazione e Comunicazione.	
Periodico ed attività informative.(13.a)	Pag. 46
Produzioni editoriali e multimediali. (13.b)	Pag. 51
Consulenza e produzione grafica gest. tecnologico – inform. e new media. (13.c) .	Pag.67
Ricerca e Documentazione.	
Biblioteca (14.b).....	Pag. 62
Servizi per il sistema di qualità, monitoraggio e controllo di gestione. (14.c).....	Pag.66

Progettazione Sociale.

Consulenza per la progettazione sociale. (15.b)Pag. 70

Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni.(15.c) Pag. 73

Supporto Logistico.

Supporto logistico - Servizio Pick-up.(17.a, 17.b)Pag. 79

Sportelli Operativi (territoriali)

Gestione delle delegazioni- Sportello del Volontariato.(18.a e 18.b) Pag. 83

PIANO OPERATIVO ANNUALE

ANNO 2015

1. Premessa.

Vista le delibere del Co.Ge. Sicilia del 01/09/2014 e del 06/10/2014, nelle quali si comunica che permangono difficoltà del sistema nazionale ovvero tra i firmatari dell'Accordo ACRI – Volontariato del 23.06.2010 e della successiva intesa raggiunta dal Tavolo nazionale ACRI-Volontariato del 16/10/2013, risulta che le risorse risultanti sono ancora in discesa. Inoltre, il Co.Ge. Sicilia non ha ad oggi ricevuto il dato definitivo delle disponibilità delle singole fondazioni di origine bancaria, ma una comunicazione congiunta Consulta Co.Ge. e CSVnet del 29/09/2014 da cui risulta un FSV per l'anno 2015 in Sicilia capiente per € 2.549.965,32 (duemilionicinquecentoquarantanovemilanovecentosessantacinque/32), di cui € 260.040,98 da coprire con i c.d. "fondi esistenti". Pertanto, in base alla incertezza complessiva derivante da molteplici fattori, tra cui le ultime notizie sull'iter di riforma del Terzo settore con particolare riferimento alla revisione e promozione del sistema dei CSV, il CeSVoP, come indicato in precedenza dal Co.Ge. Sicilia (vedi comunicazione Co.Ge. del 07/04/2014 e successive), intende avviare un percorso di modifica della metodologia di lavoro sul territorio. Pertanto, nella programmazione del 2015 del CeSVoP, che risulta ammontare a complessive € **1.293.583,20** (unmilione duecentonovantatremilacinquecentoottantatre/20), si intende ripercorrere in parte le azioni poste in essere già nel 2014 secondo un processo di continuità delle stesse a garanzia dei servizi che il CeSVoP eroga alle Organizzazioni di Volontariato delle provincie di propria competenza. Avviando 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 dal livello di delegazione dovranno procedere 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 si auspica che l'attività, in stato di avanzamento, del rilevamento bisogni, condiviso dal sistema regionale Co.Ge. e CSV siciliani, consenta la programmazione di un assetto strategico migliore per le successive annualità. In particolare, si incentiverà l'azione complessiva rispetto ad azioni di progettazione con le 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

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

Il territorio di riferimento del CeSVoP è molto ampio e copre la Sicilia Occidentale, offrendo servizi a circa **1.146** organizzazioni di volontariato per una popolazione residente pari a **1.820.126** (dati relativi OdV Data base del CeSVoP; per la popolazione dati ISTAT disponibili aggiornati a marzo 2014). Il numero delle Organizzazioni di volontariato Socie del CeSVoP alla data 04/06/2014 è **270** di cui iscritte al Registro Regionale del Volontariato e al registro di Protezione civile **211** (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 2012, 2013 E 2014

TABELLA N.1 - 2012

ANNO 2012	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31/12/2012	452.775	270.102	1.249.533	435.616
VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC ¹)	152	91	359	150
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	49	28	133	44

TABELLA N.2 - 2013

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

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

TABELLA 3 - 2014

ANNO 2014	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 30/03/2014	324.166	245.588	905.921	344.451
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC)²	151	83	387	167
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	71	40	190	57

Il CeSVoP con la programmazione annuale 2015, 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 interno delle OdV ed a

² I dati riportati sulle odv iscritte ai registri regionali sono riportati al netto della doppia iscrizione (considerati il registro regionale generale e il registro delle odv di Protezione Civile). Dati al 30/03/2014 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 re-iscrizione agli appositi registri.

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.

Il piano di programmazione 2015 è ancora un piano annuale, come concordato tra il coordinamento dei tre Centri di Servizio siciliani ed il Co.Ge. Sicilia durante l'incontro avvenuto ad Enna in data 21-22/09/2013. Durante quell'incontro, infatti, le due parti hanno convenuto di posticipare la realizzazione del Piano Strategico Pluriennale, all'azione di ricerca regionale, posta in essere dai tre Centri di Servizio, dedicata all'analisi dei bisogni delle Organizzazioni di Volontariato. L'azione di ricerca sui bisogni delle OdV, individuata dai tre centri e consequenziale allo studio svolto dal gruppo misto di monitoraggio (Doge e Centri di Servizio) e dal comitato scientifico regionale, sta procedendo ad analizzare i bisogni delle OdV, e fornire utili indicazioni per intraprendere una pianificazione ed organizzazione dei servizi sempre più corrispondenti alle richieste delle associazioni, in vista della contrazione delle risorse disponibili e del nuovo sistema.

La precedente programmazione triennale verteva su tre linee di sviluppo:

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, negli anni precedenti, sono state perseguite:

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

Il Piano di Programmazione Annuale (di seguito PPA) 2015 intende 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, sviluppare altre azioni che tengano conto degli importanti cambiamenti in corso.

Il PPA 2015 deve, pertanto, tenere conto di:

- Ulteriore riduzione dei finanziamenti ai Fondi Speciali che sostengono l'attività dei CSV a fronte della "crisi delle entrate" delle fondazioni di origine bancaria;
- Cambiamento del sistema di welfare e conseguenti riflessi sul terzo settore;
- Necessità sempre maggiore di lavorare in rete sia per carenza di risorse sia per maggiore efficacia sociale;
- Numerosi rischi e opportunità per il CeSVoP che richiedono scelte consapevoli e fondate su una visione ampia e non ancorata al breve periodo.

Bisogna quindi potenziare una programmazione, che punti a rafforzare la capacità del Volontariato di fare sistema e di svolgere il proprio ruolo identitario. All'interno di questo sistema il CeSVoP intende esercitare 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 ruolo del CeSVoP sarà quindi quello di stimolare il cambiamento e la realizzazione di azioni integrate sulla base di una comune lettura dei bisogni e precise priorità e strategie di intervento. Come risultato di queste azioni si genereranno dei “Patti di Cittadinanza”, 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.

Per lavorare in questa direzione, in una situazione socio-economica profondamente cambiata rispetto al recente passato, risulta fondamentale passare da un impostazione di ente, con il ruolo di erogare 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 creazione di “**Patti di Cittadinanza**”, esercita un ruolo proattivo che attiva risorse umane e finanziarie oltre a quelle già a sua disposizione.

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*

Poter contare su una base sociale più ampia e coinvolta può permettere al CeSVoP di poter meglio interpretare le esigenze e sostenere le potenzialità del volontariato locale. Ciò sarà possibile aumentando il livello quantitativo e qualitativo della partecipazione, superando un approccio di fruizione passiva dei servizi da parte di molte associazioni.

- *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, tenendo salda una precisa identità del CeSVoP.

- *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.

- *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.

- *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 2014 si basa oltre che sull'ascolto diretto delle OdV, sull'analisi dei risultati raggiunti nel primo semestre 2013. Di seguito, è riportato uno schema che mette in correlazione gli obiettivi strategici, le azioni/servizi realizzati e i risultati raggiunti.

OBIETTIVI STRATEGICI	AZIONI/SERVIZI	RISULTATI RAGGIUNTI PRIMO SEMESTRE 2013	RISULTATI RAGGIUNTI PRIMO SEMESTRE 2014
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
	CONVEGNI	15 convegni con 49 OdV partecipanti	4 convegni con 42 OdV partecipanti
	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
	SPORTELLLO TERRITORIALE	665 Consulenze progettuali/Orientamento ai Servizi; 98 riunioni di delegazione	641 Consulenze progettuali/Orientamento ai servizi, 91 riunioni di delegazione

OBIETTIVI STRATEGICI	AZIONI/SERVIZI	RISULTATI RAGGIUNTI PRIMO SEMESTRE 2013	RISULTATI RAGGIUNTI PRIMO SEMESTRE 2014
Sviluppare e qualificare le OdV	SERVIZIO DI CONSULENZE AMMINISTRATIVO/LEGALI	417 consulenze amministrativo/legali.	494 consulenze amministrativo/legali/fi scali
	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
	SERVIZI DI LOGISTICA	106 servizi di logistica e 166 servizi di noleggio <i>Pick-up</i>	59 servizi di logistica (prestito attrezzature) e 60 servizi di noleggio <i>Pick-up</i>
	FORMAZIONE	19 percorsi formativi	8 corsi/seminari

OBIETTIVI STRATEGICI	AZIONI/SERVIZI	RISULTATI RAGGIUNTI PRIMO SEMESTRE 2013	RISULTATI RAGGIUNTI PRIMO SEMESTRE 2014
Sostenere la crescita della cultura della solidarietà.	Orientamento al Volontariato	54 colloqui di orientamento al volontariato	51 colloqui di orientamento al volontariato
	Promozione del Volontariato Giovanile	59 progetti	13 progetti

L'erogazione di questi servizi, realizzati tramite consulenze, accompagnamento alla progettazione partecipata, ha generato una ricaduta sui territori in termini di:

- **Acquisizione di nuove risorse per il volontariato.**
- **Rafforzamento del ruolo educativo del volontariato nei confronti dei giovani.**
- **Potenziamento della capacità di rappresentanza del volontariato nelle comunità locali tramite la nascita di reti e coordinamenti di OdV.**

Nello specifico per l'**acquisizione di nuove risorse per il volontariato si sono avuti i seguenti risultati:**

- **13 progettualità di rete (sulle 20 approvate in Sicilia)**, vincitrici del Bando Volontariato 2013 – Reti locali, finanziate da Fondazione con il Sud;
- **3 progettualità (su 7 approvate in Sicilia)** vincitrici del Bando per Progetti sperimentali di volontariato anno 2013 (L. 266/91), finanziate dal Ministero delle Politiche Sociali;
- 3 progettualità ammesse al finanziamento (vedi D.D. n.1014/2014 Regione Sicilia) bando “Vecchie e Nuove Povertà”;
- **Convenzione Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali per un Accordo quadro di programma**
- **Convenzione tra il CeSVoP e l'agenzia nazionale ECP – Europe for Citizens Point Italy**, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.
- **1 esito positivo alla call “Design, Implementation, Promotion and Marketing of Accessible Tourism Itineraries 102/G/ENT/PPA/13/511”** con il progetto MUST Mobility Unesco Sustainable Tourism promosso dalla Commissione Europea.
- **1 progetto realizzato dal Coordinamento delle Associazioni della delegazione di Sciacca** in collaborazione con il Comune di Sciacca e che ha ottenuto il finanziamento da parte della Regione per la conversione di un bene confiscato alla mafia in casa del volontariato.
- **1 protocollo d'intesa tra la rete delle associazioni della delegazione di Campobello di Mazara ed il Comune di Castelvetro** per facilitare l'utilizzo dei beni comuni da parte delle OdV.
- Ideazione, organizzazione e gestione **del Festival della Città educativa del Comune di Palermo.**

Per il **rafforzamento del ruolo educativo del volontariato nei confronti dei giovani:**

- **1 Convention dei giovani**, esito dei tre campi estivi 2013, a cui hanno partecipato più di 700 giovani che si sono confrontati su diverse tematiche e con le Istituzioni.
- **6 campi estivi interprovinciali del volontariato 2013/14** che hanno coinvolto 600 persone tra volontari e giovani facendogli sperimentare nuovi metodi e strumenti per coinvolgere i giovani in attività di solidarietà.

Per il **Potenziamento della capacità di rappresentanza del volontariato nelle comunità locali tramite la nascita di reti e coordinamenti di OdV:**

- **Costituzione di un coordinamento delle OdV** della delegazione di Sciacca che ha ottenuto in collaborazione con il Comune di Sciacca la possibilità di realizzare la Casa del Volontariato in un bene confiscato alla mafia;
- **Costituzione di un Comitato Civico** che con la sua partnership ha rafforzato il progetto che si è aggiudicato la gestione della Galleria d'Arte Moderna di Palermo;
- **Supporto e consulenza per l'affidamento di un bene confiscato** alla mafia alla rete di OdV della delegazione di Mazara del Vallo.

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		
Lavorare sull'identificazione e sullo sviluppo di una vision condivisa da parte del volontariato, e sulla capacità di trasmetterla agli altri.	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		
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.	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	Promozione del volontariato	Comunicazione e mass media	N. di eventi in relazione al N. partecipanti effettivi all'iniziativa stessa N. Partecipanti effettivi N. invitati/convocati * 100
	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).	Delegazioni e loro attività Progetti provinciali in reti di delegazioni	Gestione delle delegazioni	N. di reti costruite nell'anno *100 N. di reti costruite nell'anno precedente N. di Enti in rete anno *100 N. di Enti in rete anno precedente N. soggetti terzi presenti nelle reti *100 N. soggetti totali presenti nelle reti

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 2015 ha attivato un percorso creativo tramite la realizzazione di 4 seminari provinciali all'insegna dell'"esploratore smemorato", una dinamica animata che ha permesso di confrontarsi con le OdV sui seguenti temi:

- le sfide dell'attuale contesto;
- il Recupero della memoria riguardo alle progettualità ed alle azioni svolte in rete (anno 2013/2014);
- l'individuazione per delegazione di nuovi percorsi di impegno per il 2015, identificando ed utilizzando le risorse disponibili sul territorio.

Il calendario degli incontri è stato il seguente:

PROVINCIA	DATA
TRAPANI	29 settembre 2014
AGRIGENTO	2 ottobre 2014
CALTANISSETTA	7 ottobre 2014
PALERMO	9 ottobre 2014

5. Caratteristiche organizzative del Centro di Servizi.

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

Le delegazioni presenti sono:

Tabella 7 – Articolazione sedi territoriali

PROVINCIA	SEDE DI DELEGAZIONE
Agrigento	Agrigento
	Campobello di Licata
	Sciacca
	Santo Stefano di Quisquina
Caltanissetta	Caltanissetta
	Gela
	S. Cataldo
Palermo	Palermo 1

Trapani	Marineo
	Termini Imerese
	Valledolmo
	Campofiorito
	Gangi
	Trapani
	Marsala
	Mazara del Vallo
	Campobello di Mazara
	Alcamo

5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.

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

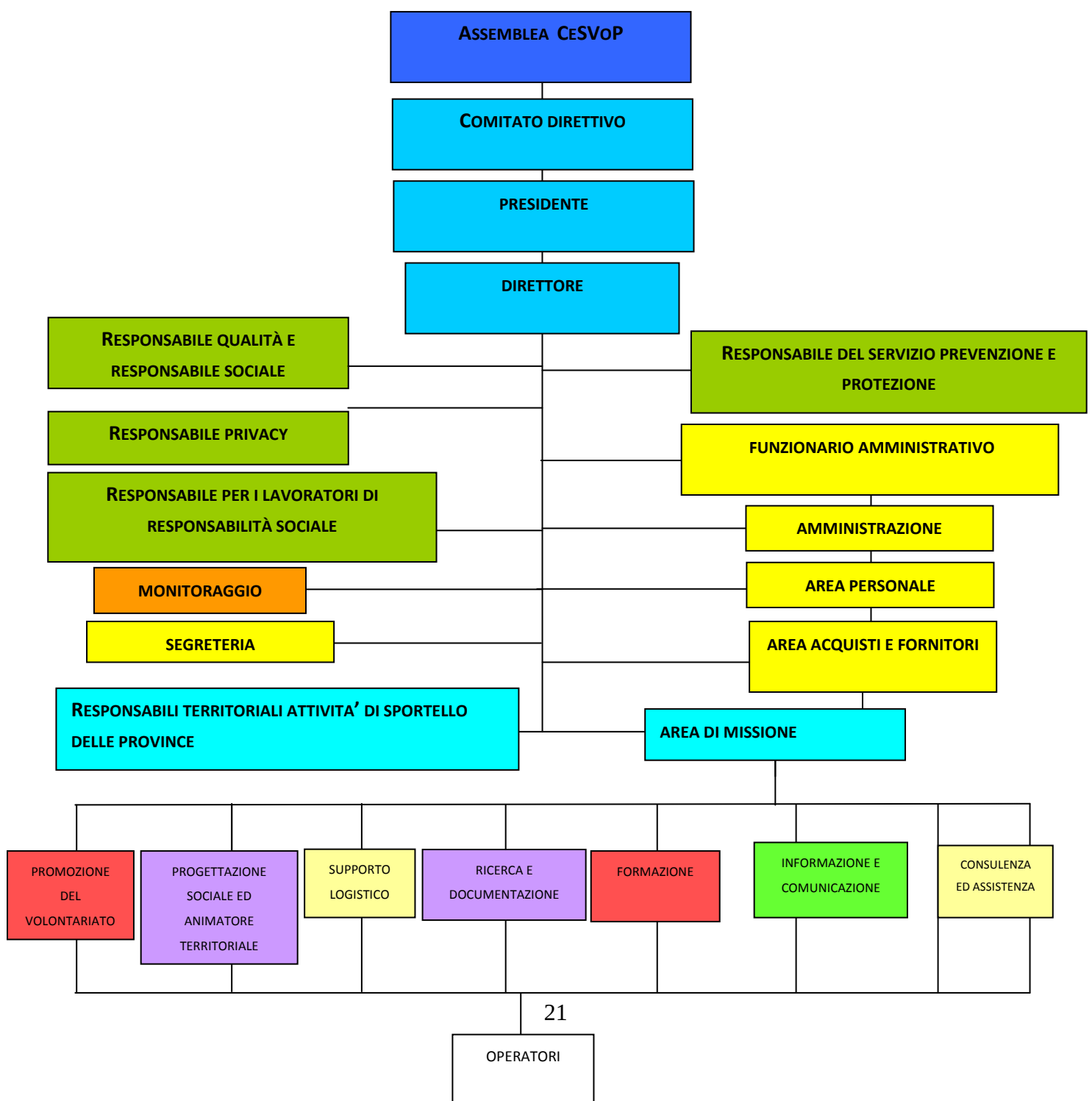
Al fine di ampliare la visione d'insieme sulla dimensione organizzativa e operativa deputata a realizzare delle azioni previste per l'anno 2015 il CeSVoP configurerà l'erogazione del sistema dei **servizi** in due Sezioni, meglio definite **STRUTTURA** e **MISSIONE**.

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:

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

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

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

La valutazione è principalmente (ma non esclusivamente) una attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l'analisi degli effetti diretti e indiretti, *attesi e non attesi, voluti o non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento 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" All. B)

- 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 All. A). 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 della ricerca sociale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Va, infine, segnalato che essendo messa a regime l'azione di censimento delle organizzazioni del comprensorio del CeSVoP ciò consente di: mantenere aggiornato il data-base interno; facilitare l'estrazione di elenchi secondo vari criteri; favorire l'incontro tra aspiranti volontari e OdV; realizzare una pubblicazione con l'elenco delle OdV. L'attività di censimento procede costantemente sia rispetto all'inserimento di nuove associazioni sia relativamente all'aggiornamento

delle eventuali modifiche che intervengono. Tale aggiornamento consente di avere una attendibile stima dei suoi utenti reali e un trampolino di lancio per una sempre maggiore conoscenza e raggiungimento dei suoi utenti potenziali.

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

Per ciò che riguarda gli eventuali rischi 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 2013 e 2014 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 2015 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 2015 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:

10	Promozione del volontariato
10.a	<i>Feste ed eventi gestiti dalle delegazioni e sedi centrali</i>
10.c	<i>Convegni</i>
	<i>Iniziativa regionale sulla riforma del sistema dei CSV e decreto Terzo settore (azioni regionali)</i>
10.e	<i>Promozione del Volontariato Giovanile</i>
	<i>Attività promozione giovanile (azioni regionali)</i>
11	Consulenza e assistenza
11.a	<i>Consulenza ed assistenza alle OdV</i>
12	Formazione
12.b	<i>Formazione trasversale/provinciale</i>
13	Informazione e comunicazione
13.a	<i>Periodico ed attività informative</i>
13.b	<i>Produzioni editoriali e multimediali</i>
	<i>Comunicazione a supporto delle azioni regionali (azioni regionali)</i>
13.c	<i>Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media</i>
14	Ricerca e documentazione
14.b	<i>Biblioteca</i>
14.c	<i>Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione</i>

15	Progettazione sociale
15.a	<i>Consulenza per la progettazione sociale</i>
15.b	<i>Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni</i>
	<i>Programmazione europea dei Fondi strutturali (2014-2020) e sostegno alle reti regionali dei CSV e delle OdV in accordo con agenzie specializzate (azioni reg.)</i>
	<i>Studi ed analisi per la co-progettazione sociale e sostegno alle reti regionali delle OdV (azioni regionali)</i>
16	Animazione territoriale
17	Supporto logistico (Servizi continuativi di base)
17.a	<i>Supporto logistico</i>
17.b	<i>Servizi Pick-up</i>
18	Oneri di funzionamento degli sportelli operativi
18.a	<i>Gestione delle delegazioni</i>
18.b	<i>Sportello del volontariato</i>

Anno 2015	SCHEDA AZIONI	C.S.V. di Palermo
-----------	---------------	-------------------

X PROGRAMMAZIONE



RENDICONTAZIONE

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Denominazione: 10.a – FESTE ED EVENTI GESTITI DALLE DELEGAZIONI E SEDE CENTRALE 10.c - CONVEGNI														
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: 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.														
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: <i>Attraverso le azioni di promozione sede e delegazione verranno perseguiti i seguenti obiettivi:</i> • 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. • 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. • 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. <i>Attraverso le azioni di promozione sede e delegazione verranno perseguiti i seguenti obiettivi:</i> • 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.														
Area di riferimento <table> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/X/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td>/__/</td> </tr> </table>	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	/__/
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:

Eventi di promozione (da realizzare tra gennaio e dicembre 2015)						
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

Promozione del volontariato

Feste ed eventi gestiti dalle delegazioni e sedi centrali (10.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	32.770,66	
Acquisti materiali/Servizi	65.082,11	
Godimento Beni di terzi	28.035,37	
Attrezzature		
Altri oneri	7.008,84	
Totale	132.896,99	

Convegni (10.c)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali/Servizi	9.000,00	
Godimento Beni di terzi	3.300,00	
Attrezzature		
Altri oneri	2.700,00	
Totale	15.000,00	

Anno: 2015	SCHEMA AZIONE	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 10.e PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO GIOVANILE																			
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: Promozione di strategie e linee di intervento innovative, nate dalla concertazione con le Scuole, Istituzioni, Enti pubblici e privati, Università, gruppi informali di giovani) che condividono la <i>mission</i> della crescita di forme partecipative e di cittadinanza attiva e di promozione della cultura della solidarietà con e per i giovani.																			
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: • 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: <table> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/ X /</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/ _ /</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/ _ /</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/ _ /</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/ _ /</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/ _ /</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td>/ _ /</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td>/ _ /</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td>/ _ /</td> </tr> </table>		a) Promozione del volontariato	/ 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	/ _ /
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 (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 a partire 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 costituitesi 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 costituite 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 responsabili 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 4 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.

Territorio di riferimento	<i>Progetti di promozione del volontariato giovanile articolati in azioni di carattere provinciale che coinvolgano le 17 delegazioni e i vari comuni</i>	<i>OdV</i>
Agrigento	1	40
Caltanissetta	1	35
Palermo	1	75
Trapani	1	50
totale	4	200

Promozione del Volontariato Giovanile (10.e)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali/Servizi	51.000,00	
Godimento Beni di terzi	25.500,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri	8.500,00	
Totale	85.000,00	-

Anno: 2015	SCHEDA AZIONE	C.S.V. di Palermo
-------------------	----------------------	--------------------------

X PROGRAMMAZIONE

☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: 11.a CONSULENZA E ASSISTENZA ALLE ODV
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento La consulenza e il supporto alla costituzione e alla gestione di un'organizzazione di volontariato sarà sempre più orientato 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, fiscale, giuridico e operando in conformità con le leggi vigenti. Tale approccio dovrà sempre tenere conto dei vecchi e nuovi problemi, a volte atavici, che contraddistinguono il mondo del volontariato organizzato, quali per esempio: il veloce turn-over degli aderenti all'interno delle organizzazioni di volontariato (di seguito Odv), la difficoltà interna associativa nell'affrontare l'aspetto meramente burocratico anche il relazione alle emergenze operative assistenziali che vengono considerate e percepite come prioritarie, l'eccessiva frammentazione delle odv e la difficoltà di queste a fare rete, quindi dalle consequenziali 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. Tali problematiche devono oggi rileggersi anche in considerazione del prossimo futuro scenario normativo/fiscale imprevedibile derivante dal processo di riforma del Terzo Settore avviato in sede legislativa. Per tali ragioni, alcune imprevedibili, risulteranno molto probabilmente strategici oltre le consulenze di base ed 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 dell'economicità e dell'ottimizzazione delle risorse umane disponibili, il tutto considerando anche il trend costantemente decrescente dei finanziamenti dal Fondo Speciale del Volontariato per i CSV e la conseguenziale possibile necessità di orientarsi verso risorse extra Co.Ge.. Tale ultimo scenario comporterà inoltre come per il 2014 l'intervento dell'area consulenza, 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, in base a una programmazione provinciale, oltre a supportare il processo per cui si è stati coinvolti, non sempre strettamente collegato a quello specifico della singola area, si troverà l'occasione, grazie alla vicinanza con le odv di attivare nuove consulenze esistenti ma ancora magari non espresse, nonché di impartire info/pillole normative/amministrative e su scadenze utili, il tutto per una sempre più corretta, puntuale e attenta gestione di una odv, anche in considerazione delle difficoltà che ancora si riscontrano nell'utilizzo da parte delle odv dei mezzi tecnologici comunicativi, anche di base, lettura/invio di una mail o di un sms, invio/ricezione di una fax.																		
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 atte a perseguire la <i>mission</i> 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, 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, che probabilmente comporterà 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 <table> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/X/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td>/ ☐ /</td> </tr> </table>	a) Promozione del volontariato	/ ☐ /	b) Consulenza e assistenza	/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	/ ☐ /
a) Promozione del volontariato	/ ☐ /																	
b) Consulenza e assistenza	/X/																	
c) Formazione	/ ☐ /																	
d) Informazione e comunicazione	/ ☐ /																	
e) Ricerca e documentazione	/ ☐ /																	
f) Progettazione sociale	/ ☐ /																	
g) Animazione territoriale	/ ☐ /																	
h) Supporto logistico	/ ☐ /																	
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/ ☐ /																	
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione Nel 2015, in continuità con gli anni precedenti caratterizzati da una svolta per lo sviluppo di professionalità interne nell'ambito delle consulenze amministrative, fiscali e legali, si 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, 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. 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.
Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività I Destinatari dei servizi di consulenza del CeSVoP sono: - Organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale; - Organizzazioni di volontariato non iscritte al registro regionale, ma che ispirano la loro azione ai principi di solidarietà sociale e di assenza di finalità lucrativa e che siano quindi dotate di atto costitutivo/statuto conforme ai principi della legge n. 266/91 e L.R. 22/94; - Associazioni non lucrative generiche di fatto o di altra natura di Terzo settore che hanno espresso, laddove possibile, volontà a trasformarsi in OdV; - Cittadini/gruppi informali che intendono organizzarsi sotto forma di organizzazione di volontariato; - Enti istituzionali pubblici e privati, per specifiche azioni riguardanti il mondo del volontariato, in quanto riconoscono il CeSVoP quale soggetto conoscitore professionali privilegiato di tale comparto di Terzo settore.
Tempi e fasi di attuazione Tale servizio, per l'azione come da mandato istituzionale, sarà certamente caratterizzato da un andamento di trasmissione/lettura esigenze territoriali continuo e costante, senza quindi interruzioni o fasi di calo, al contrario si registreranno picchi congiunturali relativi ad alcuni periodi e scadenze standard. Fasi di attuazione <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. <i>Specificazione esigenze territoriale</i> → Coordinatori Sviluppo territoriali, Resp. Cons. e Assistenza Odv - Area Amministrazione. <i>Svolgimento consulenza</i> → Resp. Cons. e Assistenza Odv - Area Amministrazione (analisi contabili).

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 e fiscali 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.

Risultati attesi : Valori assoluti

Sulla scorta degli anni precedenti si prevede di realizzare le seguenti consulenze:

Descrizione	2015
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.	270
Consulenza amministrativa gestionale interna/gestionale/legale/giuridica/fiscale/assicurativa/facilitazione all'accesso al credito (In.Volo)	160
Consulenza contabile, redazione bilancio e tenuta libri sociali	100
Fund Raising	15
Supporto e/o trasmissione comunicazione EAS	15
Supporto e trasmissione 5 per mille (se confermato e se rinnovato servizio)	80

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

Consulenza e assistenza alle Odv (11.e)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	65.857,57	
Acquisti materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	65.857,57	-

Anno: 2015	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 12.b FORMAZIONE TRASVERSALE/PROVINCIALE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
Sostenere il volontariato nelle sfide che si trova a fronteggiare per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, per rispondere al bisogno di territorialità delle OdV, nell'agire quotidiano e nel ruolo politico e di advocacy (difesa dei diritti).	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
• Realizzare sempre più momenti di consulenza e di co - progettazione con le organizzazioni di volontariato per definire percorsi formativi che abbiano carattere sperimentale e innovativo di tipo integrato e partecipato, capaci di rispondere in modo adeguato ai bisogni formativi. • Ampliare l'offerta formativa, consolidando soprattutto l'acquisizione di competenze di tipo trasversale e di tipo tecnico. • Potenziare il ricorso alle risorse umane interne del CeSVoP come parte attiva nella programmazione e realizzazione delle attività formative • Sviluppare occasioni di confronto e scambio di competenze fra le OdV. • Rispondere alle richieste di monitoraggio delle attività che provengono dagli <i>stakeholders</i>	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/X/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:	
L'attività formativa prevede una nuova riorganizzazione delle attività su 2 macro-aree da svilupparsi in 2 modalità:	
• <i>Formazione su competenze di base</i> • <i>Formazione su competenze tecniche</i>	

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 spazierà dalle materie di carattere normativo (aspetti legati ai requisiti statutari, L. 266/91, aspetti contabili, fiscali, giuridici, disciplina in materie di sicurezza, assicurazione, ecc.) a 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.)

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 DI CO - PROGETTAZIONE dell'azione formativa;	incontri territoriali per la promozione dell'azione formativa	X	X							X	X	X	

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

	(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 Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultati attesi
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 d-base*100	Intensità di formazione alle OdV	Indicatore di risultato	80/1100
Numero OdV socie/Numero di OdV formate*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	10%

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

Formazione Trasversale/Provinciale (12.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	10.000,05	
Acquisti materiali/Servizi	6.000,00	
Godimento Beni di terzi	4.200,00	
Attrezzature	-	
Altri oneri	1.800,00	
Totale	22.000,05	

Anno: 2015	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 13.a PERIODICO E ATTIVITA' INFORMATIVE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: supporto alle OdV dal punto di vista informativo/divulgativo; supporto alla comunicazione fra OdV e fra CeSVoP e OdV; comunicazione esterna attività CeSVoP	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: 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; 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.	
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	☐
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione	
– Preparazione e diffusione dei comunicati stampa per conto del CeSVoP e/o delle OdV. – Rapporti con i mass media. – Stesura e realizzazione di articoli, di interviste audiovisive o scritte e di news su sito istituzionale per conto del CeSVoP e/o delle OdV. – Rassegna stampa quotidiani nazionali e locali. – Potenziare ulteriormente la piattaforma di interscambio di informazioni <i>Netsolidale</i> per favorire la nascita e il consolidamento di coordinamenti fra OdV, l'interscambio fra di loro e le alleanze territoriali tra OdV, coordinamenti OdV e CeSVoP con enti e realtà locali. – Articoli, interviste e inchieste su temi di rilevanza per 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 anche 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 coordinamenti di OdV e alle singole associazioni di volontariato.
- Collaborazione con tutte le altre aree per gli aspetti informativi e comunicativi.
- Ideazione e 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:

- tutti 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. 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 marzo 2015*

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

Incontri degli operatori dell'area comunicazione per l'ideazione e l'elaborazione di una proposta di organizzazione dei flussi comunicativi e degli strumenti necessari (*entro gennaio 2015*). Proposta e confronto con staff (*entro prima metà febbraio 2015*). Raccolta delle osservazioni dello staff e revisione/ottimizzazione della proposta (da risottoporre allo staff *entro febbraio 2015*) per arrivare a un piano di comunicazione "interno" al CeSVoP da implementare in *fase sperimentale nei mesi di marzo e aprile 2015*. Verifica con staff e interventi correttivi (*prima metà di maggio 2015*) e implementazione definitiva (*entro maggio 2015*). Verifica di sistema (*entro ottobre 2015 in vista*

della programmazione 2016). Inoltre, sempre con lo staff consulenze e collaborazioni per l'ideazione e organizzazione di convegni ed eventi promossi dai coordinamenti di OdV e 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 2014; aumento del 20% delle OdV che usufruiscono dei servizi dell'area.			
Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato raggiunto
N. uscite nell'anno in corso/N. uscite nell'anno passato del periodico "Mondo solidale" on line	Tasso di variabilità stampa periodico	Indicatore di risultato	
Numero di comunicati stampa per le OdV nell'anno/Numero di comunicati stampa per le OdV anno precedente	Tasso di variabilità dei comunicati stampa alle OdV	Indicatore di risultato	

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

Periodico ed attività informative (13.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	16.073,72	
Acquisti materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	16.073,72	

Anno: 2015	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 13.b PRODUZIONI EDITORIALI MULTIMEDIALI	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: produzione documentale su riflessioni, ricerche e attività delle OdV; reportistica di ricerche, attività e progettazione del CeSVoP.	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: cura, coordinamento e ottimizzazione delle produzioni editoriali richieste dalle OdV e/o elaborate dal CeSVoP.	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	☐
b) Consulenza e assistenza	☐
c) Formazione	☐
d) Informazione e comunicazione	☒
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	
Anche per il 2015 - così come avvenuto per l'anno precedente - si può prevedere una richiesta di produzione di pubblicazioni che si attesterà sui livelli degli anni precedenti. Per abbattere i costi, si preferirà realizzare prodotti editoriali in formato elettronico (versione sfogliabile in Flash, Ebook...) da diffondere online, utilizzando le risorse interne sia professionali che strumentali. In una prospettiva di potenziamento dell'azione dei coordinamenti di OdV e di ampliamento della loro capacità di creare alleanze e patti nei loro territori, le consulenze per le pubblicazioni punteranno a far rientrare le produzioni editoriali dentro la <i>vision</i> e il quadro strategico delineato dal coordinamento di cui fa parte l'OdV richiedente. Tutte le pubblicazioni verranno 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 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 <i>Destinatari diretti e indiretti</i> dell'azione saranno, in prima istanza, le Organizzazioni di Volontariato (con i loro coordinamenti territoriali) 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. <i>Modalità di accesso.</i> 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 2015 si prevedono: **garantire il 100%** delle produzioni approvate 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	

Produzioni editoriali e multimediali (13.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	16.073,72	
Acquisti materiali/Servizi	12.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	28.073,72	

Anno 2015	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

X PROGRAMMAZIONE

☐ **RENDICONTAZIONE**

Denominazione: 13.c CONSULENZA E PRODUZIONE GRAFICA, GESTIONE TECNOLOGICO-INFORMATICA E NEW MEDIA
Bisogni/obiettivo strategici di riferimento: - Dare visibilità al volontariato e alle OdV - Far crescere il volontariato - Promuovere la cultura della solidarietà - Venire incontro alle OdV rispetto le esigenze/problematiche informatiche - Attivare nuove formule comunicative attraverso i new media - Assistenza e sviluppo delle attrezzature informatiche della sede 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: <i>SITO WEB E NEWSLETTER</i> 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. <i>CENTRO STAMPA</i> Anche per il 2015 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. <i>PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE</i> Anche nel 2015 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, 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-informativi 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 , 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 2015 si intende completare il restyling grafico e l'upgrade del sistema, iniziato nel 2014, integrando e razionalizzando tutte le azioni e i servizi attivati già dal 2013 in termini di piattaforme interattive (netsolidale.it), informazione (mondo solidale blog e portale regionale), social network (Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Soundcloud) e servizi online. 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 2015 si prevede di attivare due nuove sezioni da affiancare al portale CeSVoP, per il volontariato giovanile e un maggiore protagonismo delle OdV.

Nel 2015, infine verrà ripensato il servizio "CeSVoPWeb", avviato nel 2013 in via sperimentale che ha permesso ai volontari delle OdV che ne hanno fatto richiesta, di realizzare un proprio sito web dinamico, chiavi in mano, aggiornabile autonomamente, con eventuali interventi tecnici gestiti dagli operatori interni del CeSVoP. L'idea, in base al risultato del percorso "sperimentale" avviato nel biennio 2013/2014, intende promuovere più che la realizzazione dello strumento in sé, l'accompagnamento delle OdV per elaborare un proprio PIANO COMUNICAZIONE, che si possa poi realizzare con diversi strumenti (non necessariamente il sito web), con particolare attenzione ai newmedia e ai servizi opensource e gratuiti.

CENTRO STAMPA

Anche nel 2015 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 2015, 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, in linea con quanto si prevede di attivare relativamente al servizio "CeSVoPweb", 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 2015 si procederà alla manutenzione e all'ottimizzazione dell'attuale rete CeSVoP con la prospettiva di una 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).

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 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 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.

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 (suscettibili 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

Fasi	Dettaglio intervento	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Sito web	aggiornamen to	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	manutenzion e	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	newsletter	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Centro stampa	grafica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Stampa e finitura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Produzio ne material e multime diale	Progettazion e ed elaborazione grafica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Ottimizzazio ne prestampa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Amminis trazione rete	ottimizzazio ne	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Back up	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	manutenzion e				X				X				X
tecnologi e	Consulenza /assistenza	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Assistenza interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari) <i>SITO WEB E NEWSLETTER</i> Responsabile area Ufficio stampa (aspetto giornalistico- informativo del sito). Altri referenti d'area (pubblicizzazione eventi ed iniziative correlate alle loro aree). Tirocinanti <i>CENTRO STAMPA</i> Responsabile area Eventuali altre ditte nella fase di esternalizzazione del servizio <i>PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE</i> Responsabile area <i>AMMINISTRAZIONE DI RETE</i> Responsabile area Consulenti esterni <i>GESTIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA PER L'UTILIZZO O L'ACQUISTO DI APPARECCHIATURE E SVILUPPO DI STRUMENTI TECNOLOGICO-INFORMATICI</i> 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 <i>SITO WEB E NEWSLETTER</i> Aumentare il numero degli iscritti al sito Ampliare e ottimizzare il sistema comunicativo CeSVoP con i new media Fornire 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) <i>CENTRO STAMPA</i> 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 opensource 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

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	

Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologica e informatica (13.c)

ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	32.770,66	
Acquisti materiali/Servizi	12.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	44.770,66	

Anno: 2015	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 14.b - BIBLIOTECA	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
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.	
Obiettivi specifici dell'azione:	
Si sono individuati i seguenti obiettivi specifici: • 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. • 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. • 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. • 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 • 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	
Area di riferimento	
a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/__/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/X/
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/

h)Supporto logistico	/__/
i)Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

L'azione si 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
Biblioteca	Selezione testi, banche dati e periodici							X	X				X
	Ordini e abbonamenti	X											X
	Controllo in entrata materiale documentale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Archivio materiale documentale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

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

Risorse umane coinvolte

Per lo svolgimento 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%
Numero OdV socie/Numero di OdV che hanno fruito dei servizi*100	Incidenza % OdV socie	Indicatore di risultato	15%
Numero di nuovi eventi/incontri/workshop tematici	Tasso di variabilità del numero di incontri	Indicatore di risultato	15%

Biblioteca (14.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	10.000,05	
Acquisti materiali/Servizi	4.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	14.000,05	

Anno: 2015	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 14.c - SERVIZI PER IL SISTEMA QUALITÀ, MONITORAGGIO E CONTROLLO DI GESTIONE													
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: L'Azione Servizi per il Sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione intende essere uno strumento per monitorare l'andamento del Volontariato, iscritto e non all'albo regionale delle organizzazioni di volontariato, nei territori del comprensorio del CeSVoP, pur confrontandosi con la realtà siciliana e nazionale. Inoltre l'area si occupa di monitorare i servizi offerti e di mantenere il sistema qualità, raccogliendo dati di carattere quantitativo e qualitativo, attraverso l'utilizzo di risorse umane interne e strumentazione informatica di supporto 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.													
Obiettivi specifici dell'azione: Per ciò che riguarda le Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione si sono individuati i seguenti obiettivi specifici: • Fotografare lo stato del volontariato delle province di pertinenza del CeSVoP • Monitorare le consulenze ed i servizi erogati dal CeSVoP all'utenza. • In base alle indicazioni raccolte, orientare la programmazione dei servizi. • Organizzare il lavoro di rendicontazione sociale del CeSVoP, secondo le indicazioni del sistema di qualità. • Raccolta e riorganizzazione dati con rielaborazione parti testuali del Bilancio Sociale													
Area di riferimento <table> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/X/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/__/</td> </tr> </table>		a) Promozione del volontariato	/__/	b) Consulenza e assistenza	/__/	c) Formazione	/__/	d) Informazione e comunicazione	/__/	e) Ricerca e documentazione	/X/	f) Progettazione sociale	/__/
a) Promozione del volontariato	/__/												
b) Consulenza e assistenza	/__/												
c) Formazione	/__/												
d) Informazione e comunicazione	/__/												
e) Ricerca e documentazione	/X/												
f) Progettazione sociale	/__/												

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

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

- Registrare le attività svolte e i servizi erogati dagli operatori del Centro di servizi
- Definire, modificare, introdurre la modulistica necessaria per la registrazione delle attività.
- Definire, 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.
- Estrazioni periodiche dei dati e delle statistiche sui numeri e caratteristiche delle odv delle province di AG, CL, PA e TP
- Estrazioni periodiche dei dati e delle statistiche delle attività

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
Monitoraggio attività	Registrazione dati quantitativi dei servizi erogati	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Aggiornamento gestionale	Aggiornam. da Reg. PC	X		X			X			X			X

	Aggiornam. da Reg. Reg.le Vol.		X								X		
	Aggiornam. da elenco soci segreteria				X		X			X			X
	Aggiornam. incrocio dati da operatori	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Scans. e link in gestionale documenti degli enti.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione di censimento nel territorio	Aggiornam. da censimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Curricula e altri documenti fornitori	Ordinamento alfabetico e archivio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Digitalizzazione documenti	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 fasi 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%	
--	---	-------------------------	-----	--

Consulenze su sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione (14.c)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali/Servizi	8.000,00	
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	8.000,00	

Anno 2015	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 15.b CONSULENZA PER LA PROGETTAZIONE SOCIALE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
Lo sviluppo e la qualificazione delle associazioni di volontariato tramite un percorso di crescita e di accompagnamento alla progettazione, inteso come metodo che sostiene le OdV.	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
Consulenza alle OdV, per attività di progettazione a livello locale, nazionale, europeo: nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 del D.M. 8 ottobre 1997, la suddetta area svolge una funzione di consulenza progettuale per le OdV che ne fanno richiesta.	
Area di riferimento	
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 2014 sono state realizzate 641 consulenze relativamente a bandi emanati da enti locali, regionali e nazionali ed Europei. Nello specifico nel primo trimestre sono state richieste principalmente consulenze per la partecipazione al bando "Bando Volontariato 2013" emanato dalla Fondazione con il Sud. Per l'occasione sono stati realizzati dalle responsabile dell'area progettazione in collaborazione con le responsabili territoriali, incontri locali per promuovere il bando e dare una prima consulenza. Per quanto concerne la progettazione europea sono state realizzate 334 consulenze. Nello specifico si è siglato un accordo di collaborazione con l'agenzia nazionale ECP – Europe for Citizens Point Italy, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e sono state realizzate con la presenza della Dott.ssa Rita Sassu, responsabile Europe for Citizens Point, degli infoday , uno a Palermo ed un altro a Gela, nelle giornate del 5 e 6 febbraio. Nel 2015 si realizzeranno consulenze legate a bandi emanati da enti locali,	

regionali, nazionali ed Europei 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													
Risultati attesi/ottenuti Consulenze realizzate nell'anno /anno precedente													

Consulenza per la Progettazione sociale (15.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	32.770,66	
Acquisti materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	32.770,66	

Anno: 2015	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: 15.c PROGETTI PROVINCIALI DI SOLIDARIETA' IN RETI DI DELEGAZIONI	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento 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 2015, 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, di quale ricaduta ha il loro lavoro e delle "eccellenze" presenti;	In forma diretta ed attraverso il confronto con le associazioni, grandi e piccole, presenti nel singolo territorio di competenza del CeSVoP		X																
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	elaborazione patto di cittadinanza a livello provinciale tramite il confronto tra le OdV dei					X													

[illegible]**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**4 Patti di Cittadinanza**

Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazione (15.c)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali/Servizi	64.600,00	
Godimento Beni di terzi	7.650,00	
Attrezzature		
Altri oneri	12.750,00	
Totale	85.000,00	

Anno 2015	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

Denominazione: Supporto logistico 17.a - Servizio pick-up 17.b			
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:			
L'obiettivo strategico sotteso al bisogno del presente servizio è quello di sostenere logisticamente le OdV socie e non, 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.			
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: Attraverso il servizio di supporto logistico il Centro di Servizi rende operativa la realizzazione di attività iniziative ed eventi a beneficio delle organizzazioni per la buona riuscita degli stessi.			
Area di riferimento:			
a) Consulenza e assistenza	☐	f) Progettazione soc. e anim. territ.	☐
b) Formazione	☐	g) Promozione del volontariato	☐
c) Informazione e comunicazione	☐	h) Sportelli territoriali	☐
d) Ricerca e documentazione	☐	i) Azioni complesse	☐
e) Supporto logistico (Servizi continuativi di base)	☒		
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione			
Il supporto logistico, sulla scorta, dei fabbisogni espressi dalle associazioni e in relazione agli obiettivi fissati dal CeSVoP 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 CeSVoP dai coordinamenti e dalle reti provinciali e di offrire consulenza alle associazioni che gestiscono eventi propri. Le azioni sono le seguenti: - Gestione degli strumenti del CeSVoP, sia quelli presenti in sede che quelli presenti nelle delegazioni, in condizioni ottimali, per il prestito e/o l'installazione e gestione, alle associazioni ai coordinamenti e/o reti provinciali, alle delegazioni e l'uso ordinario della sede; - Sopralluoghi degli spazi identificati per iniziative organizzate dalla sede, dai coordinamenti e dalle reti provinciali. - 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 un'azienda di autonoleggio e conseguente monitoraggio della spesa. Data la diminuzione delle risorse finanziarie, la			

presente azione si svolgerà a differenza del precedente quadriennio, prevalentemente a sostegno della azioni gestite dalle reti e dai 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 del front-office ad affiancamento dell'area segreteria a supporto di tutti gli stakeholders
- Gestione dell'ufficio acquisti, attivato già dal primo trimestre del 2012 ed 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 dalle 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 e corsi di formazione. 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 CeSVoP

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

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

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

Per accedere al supporto logistico ed all'uso delle strumentazioni, in caso di servizio di base (solo prestito) le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una scheda di sintesi dell'intervento, nel caso di azioni complesse in cui il CeSVoP partecipa all'iniziativa con delle spese, l'OdV deve presentare almeno 40gg prima 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 raccolte le richieste di servizio logistico provenienti dai coordinamenti e dalle reti provinciali dalle singole OdV e/o dalle delegazioni, verificata la disponibilità del bene procede a programmare 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 prevalentemente da due operatori, in particolari casi di azioni complesse e prolungate nel tempo che necessitano della costante presenza di un supporto, affiancati da una terza unità

Risultati attesi	
<i>indicatori di esito</i>	
	Tot.
N. Prestiti attesi	280
Odv che godranno del servizio	250
Servizio Pick-Up	300
Odv che godranno del servizio pick-up	150
	Tot.

Supporto logistico (17.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	58.945,14	
Acquisti materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	58.945,14	

Servizi pick-up (17.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi	35.000,00	
Attrezzature		
Altri oneri		
Totale	35.000,00	

Anno 2015	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

☒ PROGRAMMAZIONE

☐ RENDICONTAZIONE

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

18.b - SPORTELLLO DEL VOLONTARIATO

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.

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.

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").
- 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.

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.
- 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..

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, 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

Delegazioni CeSVoP

Cittadini

Istituzioni pubbliche e private.

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**.

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.

Gestione delle delegazioni (18.a)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane		
Acquisti materiali/Servizi	9.880,00	
Godimento Beni di terzi	3.800,00	
Attrezzature		
Altri oneri	1.520,00	
Totale	15.200,00	

Sportello del Volontariato (18.b)		
ONERI (natura)	Programmazione	Rendicontazione
Risorse Umane	118.241,80	
Acquisti materiali/Servizi		
Godimento Beni di terzi		
Attrezzature		
Altri oneri	12.000,00	
Totale	130.241,80	

