



CE.S.VO.P.

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

PIANO DI PROGRAMMAZIONE 2014



INDICE

Piano operativo annuale 2014

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. 8
3. Finalità generali, strategie e obiettivi.....	Pag. 11
4. Modalità di costruzione del piano.....	Pag. 15
5. Caratteristiche organizzative del Centro di Servizi.	Pag. 16
5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.....	Pag. 16
5.2 Oneri (affitti ed oneri diversi per le sedi, utenze generali, personale, formazione del personale, consulenze ed altri costi generali).	Pag. 19
6. I sistemi, le procedure, gli strumenti di monitoraggio, verifica e di valutazione.....	Pag. 19
7. La descrizione degli eventuali rischi che potrebbero ritardare l'attuazione della programmazione e/o ostacolare il raggiungimento degli obiettivi fissati.	Pag. 22
8. Le azioni.	Pag. 22
Promozione del Volontariato.	
<i>Feste ed eventi gestiti dalla delegazioni e sede centrale.(10.a)</i>	Pag. 25
<i>Materiale promozionale e gadgetistica. (10.b)</i>	Pag. 29
<i>Convegni. (10.c)</i>	Pag.32
<i>Promozione del Volontariato Giovanile (10.e)</i>	Pag. 38
Consulenza ed assistenza.	
<i>Consulenza ed assistenza alle OdV.(11.a)</i>	Pag. 42
Formazione.	
<i>Formazione di Base/Distrettuale (12.a)</i>	Pag. 46
<i>Formazione Trasversale (12.b)</i>	Pag. 51
Informazione e Comunicazione.	
<i>Periodico ed attività informative.(13.a)</i>	Pag. 55
<i>Produzioni editoriali e multimediali. (13.b)</i>	Pag. 63
<i>Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico – informatica e new media. (13.c)</i>	Pag. 67

Ricerca e Documentazione.

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

Progettazione Sociale.

<i>Consulenza per la progettazione sociale. (15.b)</i>	Pag. 81
<i>Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni.(15.c)</i>	Pag. 84

Supporto Logistico.

<i>Supporto logistico e servizio Pick-up.(17.a, 17.b)</i>	Pag. 92
---	---------

Sportelli Operativi (territoriali)

<i>Gestione delle delegazioni.(18.a)</i>	Pag. 97
<i>Sportello del Volontariato.(18.b)</i>	Pag.101

Allegati

All.A - Richiesta attribuzione risorse 2014

All.B – Da pag. 22 a pag. 103 del presente documento Schede azioni 2014

All.C – Beni durevoli

All.D – Oneri struttura

All.E – Risorse umane

All. F – Bilancio preventivo 2014

PIANO OPERATIVO ANNUALE

ANNO 2014

1. Premessa.

Viste le comunicazioni del Co.Ge. Sicilia del 05/09/2013 successive del 23/10/2013 ed errata corrige del 24/10/2013, nelle quali si comunica che sulla programmazione è praticabile un'attribuzione provvisoria con riferimento ai fondi 2014 pari al 60% delle risorse attribuite nel 2013 in conseguenza ad un rallentamento del sistema per la crisi economica; oltre che in virtù dell'Accordo Acri-Volontariato del 23.06.2010, dell'intesa raggiunta dal Tavolo nazionale ACRI-Volontariato del 16/10/2013 ma in attesa di conoscerne i dettagli, tramite la comunicazione congiunta Consulta dei Co.Ge. e CSVnet, nelle quali dichiarino l'attribuzione definitiva delle quote per i servizi dell'anno 2014. E' parso necessario al direttivo ed all'assemblea del Centro di Servizi per il volontariato di Palermo, data la criticità della situazione nella quale ci si trova, che ha determinato un contesto di incertezza complessiva derivante da molteplici fattori, procedere in due step, come concordato con il Co.Ge. sin dalla riunione di Enna del 21 settembre u.s., ovvero una programmazione parziale pari ad € 922.800,00 (novecentoventiduemilaottocento/00), in base alle liquidità odierne presso il Co.Ge. Sicilia e quindi stimare una programmazione finale di circa € 1.257.600,00 (unmilione duecentocinquantasettemilaseicento/00). Pertanto la programmazione del 2014 ripercorre in parte le azioni poste in essere già nel 2013 secondo un processo di continuità delle stesse a garanzia dei servizi che il CeSVoP eroga alle Organizzazioni di Volontariato delle provincie di propria competenza, ma avviando una serie di piccoli 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. Tuttavia, si auspica che l'attività, in fase di avvio di rilevamento bisogni condiviso dal sistema regionale Co.Ge. e CSV siciliani, permetta in seguito la programmazione di un assetto strategico per le successive annualità. In particolare rispetto ad azioni di coprogettazione 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 1.104 organizzazioni di volontariato per una popolazione residente pari a 2.388.036 (dati relativi OdV Data base del CeSVoP; per la popolazione dati ISTAT disponibili aggiornati a marzo 2013).

Il numero delle Organizzazioni di volontariato Socie del CeSVoP alla data 7/10/2013 sono **246** di cui iscritte al Registro Regionale del Volontariato e al registro di Protezione civile **201**. (Dato senza ripetizioni, al netto della doppia iscrizione).

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

TABELLA 1, 2 E 3: VARIAZIONI DEI VALORI SULLA POPOLAZIONE, ODV ISCRITTE AL REGISTRO REGIONALE E ODV NON ISCRITTE, ANNI 2011, 2012 E 2013

TABELLA 1 - 2011

ANNO 2011	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31/12/2011	453.677	271.242	1.249.978	436.345
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ISCRITTE AI	145	84	353	147

REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC¹)				
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	51	30	125	52

TABELLA N.2 - 2012

ANNO 2012	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 30/03/2012	452.775	270.102	1.249.533	435.616
VOLONTARIATO ISCRITTE AI REGISTRI REGIONALI (GENERALE E DI PC²)³	152	91	359	150
NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NON ISCRITTE AI REGISTRI	49	28	133	44

TABELLA N.3 - 2013

ANNO 2013	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 30/03/2013	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

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)

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

³ Dati al 7/10/2013, per quanto riguarda il Registro di PC, al 30/4/2013 per quanto riguarda il registro generale

Il CeSVoP con la programmazione annuale 2014, 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 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 2014 è un piano annuale, come concordato tra il coordinamento dei tre Centri di Servizio siciliani ed il CoGe Sicilia durante l'incontro avvenuto ad Enna in data 21-22/09/2013. Durante l'incontro, prima citato, infatti, le due parti hanno convenuto di posticipare la realizzazione del Piano Strategico Pluriennale, all'azione, 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 (Coge e Centri di Servizio) e dal comitato scientifico regionale, intende 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.

Con riferimento a quanto deciso dal Comitato di Gestione Sicilia nella seduta congiunta con il coordinamento dei CSV siciliani del 21/09/2013 ad Enna in merito al riparto delle risorse afferenti l'annualità 2014 nonché a seguito delle indicazioni ricevute dal CoGe con comunicazione del 23/10/2013 e successiva errata corrige del 24/10/2013, si dispone che le azioni del Piano Operativo Annuale 2014 vengano realizzate, in una prima fase con risorse parziali, attualmente disponibili presso il CoGe ed in una seconda fase con le definitive risorse disponibili destinate al FSV Sicilia, in base alle successive comunicazioni del Tavolo nazionale ACRI-Volontariato a seguito di quanto deciso nella riunione del 16/10/2013.

La precedente programmazione triennale a cui si ispira l'attuale piano di programmazione verteva su tre linee di sviluppo del volontariato locale:

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

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

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

Queste linee di sviluppo saranno mantenute in base alle azioni previste dalla programmazione 2014, infatti, dopo una valutazione dei servizi resi dal CeSVoP, realizzata tramite degli incontri territoriali (vedi tab.n.6), nei quali le organizzazioni hanno potuto esprimere, l'efficacia e l'efficienza delle azioni svolte in relazione ai bisogni sia intrinseci all'organizzazione di volontariato che del territorio, si è individuata la necessità di continuare il lavoro intrapreso nel 2013, mantenendo il sostegno ad una programmazione sempre più integrata tra i servizi e di potenziare maggiormente i servizi dedicati al supporto alla progettazione, prevedendo altresì una collaborazione più fitta con gli Enti Locali. Ciò ha risposto delle difficoltà che le OdV riscontrano nell'interlocuzione con le Istituzioni, che da una parte richiedono una sempre più qualificata partecipazione del volontariato, ma dall'altra non applicano a pieno le normative vigenti, legge 328/00, Nuovo piano salute della regione Sicilia, ricostituzione dell'Osservatorio regionale del Volontariato e la convocazione della Conferenza regionale del Volontariato, quale luogo principale di concertazione delle politiche sociali tra Amministrazione Regionale e Volontariato come previsto dalla legge 22/94. Il CeSVoP, pertanto, intende mantenere il rapporto sinergico con le PP.AA. e con gli EE.LL., ma anche con i soggetti del Terzo Settore ed ove possibile rafforzarlo.

2.1 Linee di sviluppo della programmazione annuale

La programmazione 2014, in continuità con la programmazione precedente, intende mantenere un sistema di servizi come risposta integrata ai bisogni delle Organizzazioni di Volontariato. Pertanto sulla scorta delle programmazioni delle annualità precedenti si è adottata sempre di più una modalità di lavoro, che consiste nell'integrare i diversi servizi al fine di fornire alle organizzazioni di volontariato una risposta unitaria e continuare a garantire alle OdV un reale processo di accompagnamento.

Per la realizzazione, infatti, dell'attuale piano di programmazione si intende proseguire l'azione intrapresa negli anni precedenti attuando una metodologia olistica, basata su risposte integrate e condivise, che supera la divisione in aree dei servizi. Le Organizzazioni di Volontariato, infatti, sono coinvolte, tramite una precisa azione di rilevazione del bisogno alla definizione di una precisa e mirata definizione del bisogno. Nonché al potenziamento delle competenze delle OdV attraverso le attività consulenziali sia di tipo amministrativo, legale, fiscale e progettuale.

Il presente piano pertanto ripercorre la metodologia intrapresa con le programmazioni precedenti ed, in applicazione di economie di scala, prevede un utilizzo prevalente di risorse interne umane e strumentali rispetto a quelle esterne. Tale metodologia si articola nella seguente modalità:

1. la centralità della **formazione integrata** in tutte i servizi erogati dal CeSVoP e interventi co-progettati tra il Centro di Servizi in collaborazione con le Associazioni;
2. la **governance dal basso e la progettazione partecipata** come elementi di crescita e di sviluppo in prima istanza delle OdV ed in seconda della comunità locale, in cui le azioni realizzate sono frutto di una pianificazione concordata tra le OdV ed i diversi soggetti del pubblico e del privato sociale;
3. il **sostegno alla rappresentanza politica** come strumento di affermazione sociale all'interno di una comunità;
4. **l'autonomia delle associazioni di volontariato**, rispetto alle quali il CeSVoP non si sostituisce ma svolge azioni di supporto e valorizzazione;
5. **la lettura dei bisogni** da parte delle OdV, tramite studi e ricerche per farle divenire prassi/intervento di lavoro;
6. la gestione e l'erogazione **modulare dei servizi** centrata sulla tipologia dei bisogni delle OdV, che sono orientati ad una risposta integrata e non settoriale delle macroaree, capaci di sostenere e qualificare i nostri *stakeholder*;

7. il **lavoro di rete** come elemento fondante di tutte le azioni da sviluppare nei territori di pertinenza del Centro di Servizi;
8. il **decentramento dei servizi** con correlato rafforzamento dei rapporti con il territorio con il consolidamento delle Delegazioni territoriali, sia tramite la figura dei **Responsabili Territoriali attività di sportello provinciale**, che rappresentano un importante *trait d'union* tra la sede centrale e le sedi decentrate;
9. la **gestione democratica** del Centro Servizi, favorendo il protagonismo partecipativo delle organizzazioni di volontariato, che si organizzano in forme consultative ed offrono al comitato direttivo gli spunti, le linee guida di sviluppo e le verifiche sull'andamento della progettazione esecutiva sul piano di programmazione;
10. **L'organizzazione interna**, rispetto alla distribuzione del lavoro, costi, orari, tempi, procedure, connessioni, per rispondere al meglio ai tempi e richieste delle OdV;
11. il **potenziamento** di nuove progettualità basate su **economia di scala** e l'integrazione funzionale delle diverse risorse umane provenienti dal mondo del Volontariato;
12. la **ricerca di nuovi partenariati** nel territorio per realizzare progetti sperimentali che possano avere una ricaduta locale e rispondano ai bisogni emergenti delle OdV.

2.1.2 Azioni realizzate e risultati raggiunti nel precedente anno

L'articolazione della programmazione annuale 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
Sostenere il volontariato nel suo ruolo di advocacy (difesa dei diritti e rappresentanza) e ridare alle OdV un ruolo	Promozione del volontariato La realizzazione di eventi permette di raggiungere la cittadinanza e di valorizzare il ruolo propulsivo e pedagogico del volontariato rispetto alla vita di comunità.	43 eventi realizzati con 243 odv partecipanti
	Convegni Azione di condivisione di idee e riflessioni, tra OdV e EELL, in spazi pubblici aperti alla cittadinanza, su temi specifici legati all'impegno e al ruolo del volontariato nel contesto sociale di riferimento.	15 convegni con 49 odv partecipanti
	Progettazione sociale Con l'azione di supporto alla progettazione partecipata rivolta a reti tematiche di associazioni, si sostiene l'attivazione di coordinamenti delle OdV che da un lato rafforza l'azione d'intervento proposta e dall'altro il ruolo di	Mantenimento di 6 tavoli tematici

<p>interlocutore con gli enti istituzionali.</p>	<p>advocacy del volontariato.</p> <p>Comunicazione Il servizio prevede un'attività di ufficio stampa, attività informative diffuse attraverso tutti i mezzi di comunicazione, gestione tecnologico-informatica e New media, campagne d'informazione sociale. Azioni di sostegno e consulenza alle OdV per la realizzazione di azioni comunicative efficaci per accrescere la visibilità e l'impegno del volontariato sui territori. Consulenze su grafica, informazione, promozione, multimedia, produzioni editoriali e multimediali.</p> <p>Sportello Territoriale Sostenere processi di rete per la costituzione di collaborazioni e l'attuazione di sinergie fra le organizzazioni di volontariato e tutti i soggetti sociali della comunità civile (enti locali, terzo settore, profit, scuole).</p>	<p>Sono state realizzate: n. 7 campagne informative, 7 eventi per la presentazione di produzioni editoriali 58 comunicati stampa, 180 post pubblicati nel sito e blog Mondo solidale, 72 consulenze per azioni comunicative e 19 consulenze per eventi e convegni 6 Produzioni editoriali e multimediali, attivazione di 45 caselle di PEC, 187 consulenze grafico-informatiche</p> <p>665 Consulenze progettuali o Orientamento ai Servizi; 98 riunioni di delegazione</p>
<p>Sviluppare e qualificare le OdV.</p>	<p>Servizio di consulenze amministrativo/legali Tale servizio facilita la comunicazione circa adempimenti e aggiornamenti richiesti da: Agenzia Entrate, Ass. Regionale Famiglia, Politiche Sociali e Lavoro, nonché l'accesso a consulenze specifiche circa lo sviluppo e la crescita delle OdV quali per esempio, il progetto in Volo.</p> <p>Servizi di logistica Tali servizi supportano le OdV, facilitando la realizzazione delle iniziative organizzate, attraverso il prestito di attrezzature presenti c/o la sede centrale e il noleggio di strumenti e sedi per lo svolgimento delle attività, a supporto delle aree di servizio quali: promozione, progettazione e formazione.</p> <p>Progettazione sociale Il servizio si compone di un'azione di consulenza volta a facilitare l'accesso delle OdV a: bandi ed avvisi pubblici a carattere</p>	<p>417 consulenze amministrativo/legali.</p> <p>106 servizi di logistica e 166 servizi di noleggio <i>Pick-up</i></p> <p>210 consulenze di progettazione.</p>

	<p>locale e comunitario; processi di progettazione partecipata rivolta a reti di OdV, adeguati al contesto territoriale in cui le reti operano e al rafforzamento degli interventi dal forte carattere sperimentale ed innovativo.</p> <p>Formazione L'offerta formativa si caratterizza per la trasmissione di strumenti, metodologie e competenze che i volontari possono immediatamente mettere in campo durante l'esperienza di volontariato che realizzano. Il servizio è organizzato su tre livelli: formazione distrettuale, provinciale e di protezione civile.</p> <p>Sportello territoriale Sostenere le OdV in termini di crescita di capacità di programmazione e gestionali delle attività. In corso di realizzazione. Attivare un supporto metodologico alla gestione delle attività, così da promuovere la crescita delle associazioni di volontariato.</p> <p>Servizio Marketing sociale Attivazione di progetti di marketing sociale per il potenziamento di opportunità di comunicazione sociale e promozione delle OdV.</p>	<p>Programmati 17 progetti di rete di delegazione</p> <p>19 percorsi formativi realizzati con più di 500 volontari effettivi partecipanti</p> <p>647 servizi di sportello territoriale</p> <p>Sono stati chiusi ad oggi 176 progetti fra le tre finestre aperte dal 2011 ad oggi</p>
<p>Sostenere la crescita della cultura della solidarietà.</p>	<p>Orientamento al volontariato Colloqui di orientamento al volontariato, rivolti ai singoli cittadini e conseguente invio degli aspiranti volontari presso associazioni di interesse.</p>	<p>54 colloqui di orientamento al volontariato</p>

Per quanto concerne Promozione del Volontariato Giovanile le progettualità del 2013 termineranno a marzo 2014, proprio per la caratteristica dell'azione e per il coinvolgimento delle scuole nei progetti che si realizzano. Pertanto si riportano i dati relativi all'anno 2012.

<p>Sostenere la crescita della cultura della solidarietà.</p>	<p>Promozione del volontariato giovanile La realizzazione di eventi ed iniziative rivolte alla cittadinanza tutta, facilita l'azione di sensibilizzazione e diffusione della cultura della solidarietà.</p> <p>Campi estivi Percorsi di esperienze di solidarietà per la sensibilizzazione e l'educazione al volontariato, rivolti ai minori, disabili ed altri soggetti.</p>	<p>59 progetti di PVG con il coinvolgimento di 405 scuole e 5967 giovani</p> <p>3 campi estivi interprovinciali con la partecipazione di 243 volontari per un totale di 52 odv</p>
--	---	--

3. Finalità generali, strategie e obiettivi.

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

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

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

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

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

4. Modalità di costruzione del piano.

Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo negli anni precedenti ha rafforzato il suo percorso di co-progettazione con la base associativa per assicurare un crescente protagonismo partecipativo delle OdV nei meccanismi di lettura del contesto e di scelta delle strategie più idonee a realizzare gli obiettivi comuni previsti dal mandato legislativo ed ha conseguito una maggiore incisività nella sua funzione di rappresentanza nel territorio. La costruzione del piano è avvenuta tramite incontri territoriali che si sono svolti da giugno a ottobre 2013. Questi incontri si sono basati sulla verifica intermedia delle azioni realizzate nel primo semestre 2013 ed in base ai dati quantitativi e qualitativi raccolti, con lo schema riportato in allegato (vedi all.1), le OdV hanno confermato i servizi e la modalità di erogazione, individuando nella continuità e nel consolidamento della azioni intraprese negli anni precedenti il percorso da realizzare nella programmazione 2014.

TABELLA N.6

DATA INCONTRO TERRITORIALE	DELEGAZIONE	DSS	N. ODV PARTECIPANTI
17/10/2013	PALERMO	42	34
22/10/2013	MARINEO	36	8
28/10/2013	TERMINI IMERESE	37	5
18/10/2013	GANGI	35	9
03/07/2013	CORLEONE	40	5
27/06/2013	VALLEDOLMO	38	5
25/06/2013	ALCAMO	55	5
05/11/2013	CAMPOBELLO DI MAZARA	54	10
10/06/2013	MARSALA	52	6
15/05/2013	MAZARA DEL VALLO	53	11
28/10/2013	TRAPANI	50	10
29/10/2013	CAMPOBELLO DI LICATA	4	6
31/10/2013	AGRIGENTO	1	7
12/06/2013	SCIACCA	7	6
06/06/2013	SAN CATALDO	11	6
03/07/2013	CALTANISSETTA	8	10
27/6/2013	GELA	9	13

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

5.1 Risorse umane, professionali e volontarie impiegate.

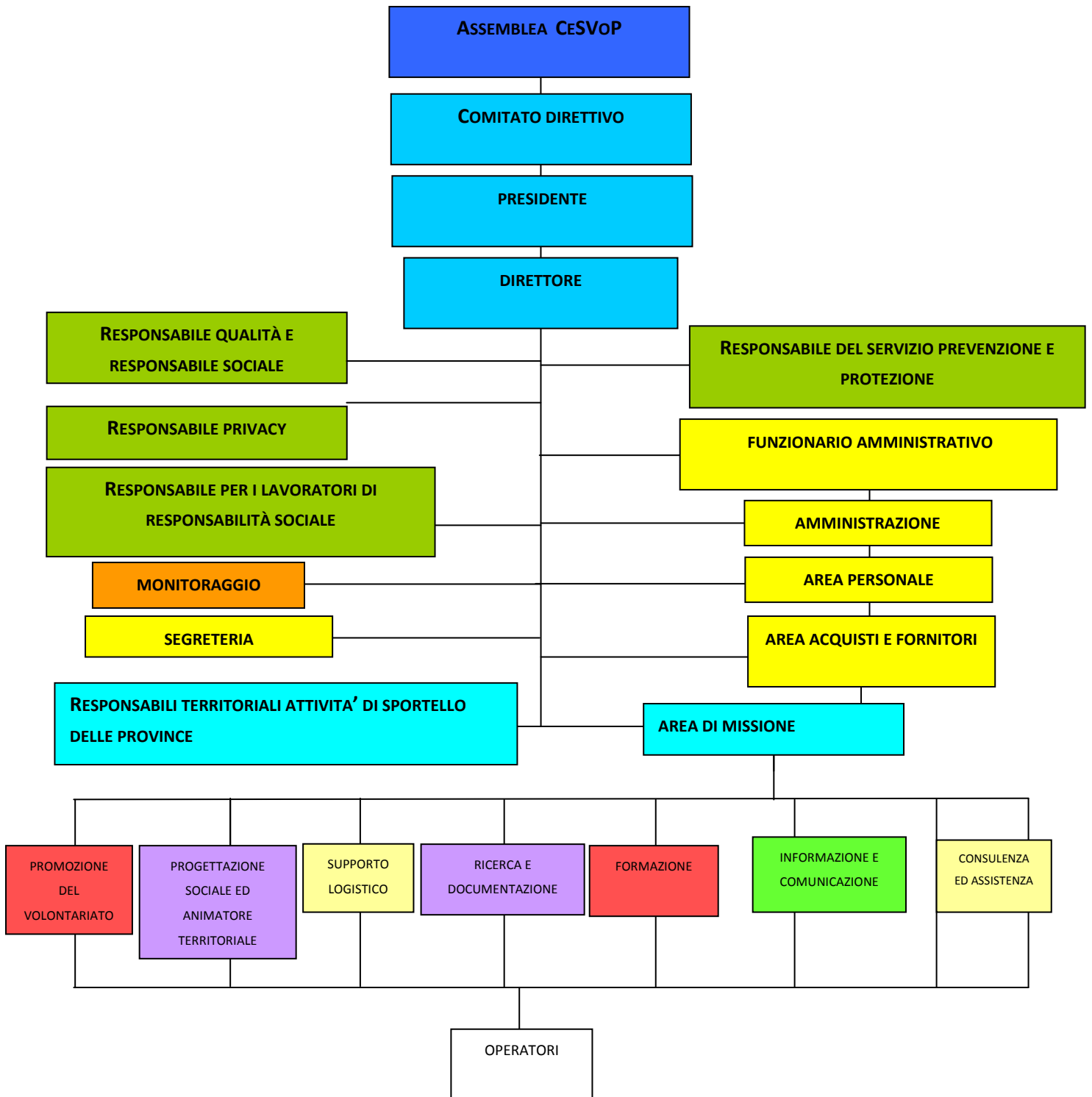
La realizzazione del presente Piano di Programmazione viene attuata tramite la seguente articolazione delle risorse umane, nonché delle professionalità e dei volontari impiegati secondo questa nuova visione olistica.

Al fine di ampliare la visione d'insieme sulla dimensione organizzativa e operativa deputata a realizzare delle azioni previste per l'anno 2014 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 parte-cipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell'azione (Bezzi, 2001).

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

- Il 9 aprile del 2010 si sono stabiliti i primi criteri sulla valutazione e condiviso il linguaggio e gli strumenti di lavoro, definiti gli obiettivi, la metodologia, gli step di lavoro.
- 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 CoGe, ciascuno per il CSV di appartenenza, il documento Indicatori di prima visibilità (All. A) con la raccolta dei dati e i relativi commenti sulle attività e i servizi svolti nel 2010.
- 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 CoGe Sicilia e i componenti dei Comitati Direttivi dei CSV Sicilia, per la presentazione e discussione sugli esiti del lavoro svolto.

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/adequatezza della sede formativa, il materiale tecnico fornito e i moduli assegnati. Ovviamente tale monitoraggio viene svolto anche dal CeSVoP nei confronti dei docenti, non solo attraverso i questionari di soddisfazione somministrati ai corsisti ma anche attraverso reportistica e documentazione/dispense prodotta dai docenti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per ciò che riguarda gli eventuali rischi si evidenzia che i ritardi nell'attuazione dei piani di programmazione sono da imputare, a causa dell'attuale crisi economica, alla possibile rarefazione della liquidità a disposizione. Tanto che già nel corso dell'annualità 2013 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 sovraterritoriale dei Centri di Servizio al Volontariato e del sistema regionale o nazionale.

Inoltre, se prospetticamente 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 preparazione e di costruzione di piattaforme progettuali volte a rispondere alle differenti opportunità di finanziamento possibile.

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.

Tuttavia, l'obiettivo del Centro è far sì che i servizi base trovino eguale realizzazione nei prossimi anni, considerato anche che alcune azioni sono andate perfezionandosi nel tempo - grazie all'esperienza - e sono divenute punto di riferimento anche per altri CSV in Italia, in particolare per le azioni di reti di delegazioni e promozione del volontariato giovanile..

8 . Le Azioni

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

10	Promozione del volontariato
10.a	<i>Feste ed eventi gestiti dalle delegazioni e sedi centrali</i>
10.b	<i>Materiale promozionale e gadgetistica.</i>
10.c	<i>Convegni</i>
10.d	<i>Servizio marketing sociale</i>
10.e	<i>Promozione del Volontariato Giovanile</i>
11	Consulenza e assistenza

11.a	<i>Consulenza ed assistenza alle OdV</i>
12	Formazione
12.a	<i>Formazione di base/distrettuale</i>
12.b	<i>Formazione trasversale/provinciale</i>
12.c	<i>Formazione di Protezione Civile</i>
13	Informazione e comunicazione
13.a	<i>Periodico ed attività informative</i>
13.b	<i>Produzioni editoriali e multimediali</i>
13.c	<i>Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media</i>
13.d	<i>Campagne di informazione sociale</i>
14	Ricerca e documentazione
14.a	<i>Attività di ricerca per rilevamento bisogni (Azioni regionali)</i>
14.b	<i>Biblioteca</i>
14.c	<i>Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione</i>
15	Progettazione sociale
15.b	<i>Consulenza per la progettazione sociale</i>
15.c	<i>Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazioni</i>
15.f	<i>Casa del Volontariato(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 2014	SCHEDA AZIONI	C.S.V. di Palermo
-----------	---------------	-------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: **10.a – FESTE ED EVENTI GESTITI DALLE DELEGAZIONI SEDI CENTRALI**

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:
Rafforzare i percorsi di volontariato, in continuità con le annualità precedenti, sviluppati dalle OdV dei territori delle 4 province della Sicilia occidentale per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, nel ruolo politico e di advocacy (difesa dei diritti), nel sostegno alle azioni quotidiane che promuovano azioni solidali per lo sviluppo della comunità.

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:

- Promozione delle attività e dell'immagine delle Associazioni e del CeSVoP, attraverso l'organizzazione e la partecipazione ad eventi quali: mostre, concerti, attività sportive, premi, fiere, campagne promozionali per raccolte fondi, giornate di sensibilizzazione a tema, manifestazioni di mobilitazione cittadina, concorsi ed eventi in genere anche itineranti.
- Supporto alle associazioni presenti nelle Delegazioni territoriali nelle attività di promozione della delegazione e delle OdV.
- Realizzazione di momenti pubblici di confronto tra la cittadinanza, le OdV e gli altri attori locali per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza per sostenere il ruolo politico, proprio delle OdV, di difesa dei diritti (*advocacy*);
- Consolidamento delle reti interdelegazionali e interprovinciali costituitesi attraverso i percorsi attivati durante in campi estivi.
- Sostegno alla promozione del volontariato rivolto alla cittadinanza per rafforzare il senso di vicinanza e coesione tra il volontariato che c'è e quello che potrebbe nascere e svilupparsi sulla base delle nuove esigenze sociali e di comunità.
- Supporto del servizio di promozione ai percorsi realizzati insieme alle altre aree secondo una visione olistica promossa nelle delegazioni territoriali.
- Promozione delle iniziative CeSVoP per estendere il livello di accessibilità ai servizi del Centro nei territori delle quattro province di pertinenza, al fine di sostenere la nascita di nuovi percorsi e/o delegazioni.

Area di riferimento:

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

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

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

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

- Realizzazione degli eventi di promozione, indicati dalle OdV in base alla programmazione esecutiva di delegazione.
- 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 ed 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 Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del CeSVoP.

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

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

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

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

1. Servizio di Consulenza alle OdV 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 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:

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

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

Le azioni di promozione sono seguite dalla referente dell'area promozione in collaborazione con l'area empowerment, l'area comunicazione e area amministrazione.

Risultati attesi/ottenuti

indicatori di esito

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

I risultati attesi sono differenziati in base alla copertura finanziaria. In una prima fase con le risorse

disponibili si realizzeranno 15 eventi, in una seconda fase i restanti 9 come da tabella seguente.

Eventi di promozione (da realizzare tra gennaio e dicembre 2014)						
AG	CL	PA	TP	OdV coinvolte	Altri Enti Istituz. Coinvolti	Partecipanti (destinatari indiretti)
2	2	15	5	100	25	15000

Feste ed eventi gestiti dalle delegazioni e sedi centrali (10.a)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	30.694,00	32.147,00	
Acquisti materiali/Servizi	42.380,00	66.105,00	
Godimento Beni di terzi	18.256,00	28.476,00	
Attrezzature	-	-	
Altri oneri	4.564,00	7.119,00	
Totale	95.894,00	133.847,00	-

Anno 2014	SCHEMA AZIONI	C.S.V. di Palermo
-----------	---------------	-------------------

X PROGRAMMAZIONE



RENDICONTAZIONE

Denominazione: Materiale promozionale e gadget 10b	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: L'obiettivo strategico del presente servizio è la diffusione e distribuzione attraverso gli eventi organizzati dalle delegazioni, dalle OdV e dalla sede centrale di materiale informativo inerente le attività delle OdV e del CeSVoP	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: L'obiettivo specifico dell'azione / servizio è la diffusione il più possibile allargata alla cittadinanza, alle istituzioni, ai volontari e ai potenziali tali di materiale informativo inerente le attività e la presenza delle OdV e del CeSVoP nel territorio locale, provinciale ed interprovinciale di pertinenza.	
Area di riferimento:	
a) Promozione del volontariato	/X/
b) Consulenza e assistenza	/_/
c) Formazione	/_/
d) Informazione e comunicazione	/_/
e) Ricerca e documentazione	/_/
f) Progettazione sociale	/_/
g) Animazione territoriale	/_/
h) Supporto logistico	/_/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/_/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione Il servizio di Promozione relativo a "Materiale di propaganda e gadgetistica", sulla base delle indicazioni programmatiche del CeSVoP ha il compito di sostenere con materiale divulgativo le proposte delle OdV legate alla realizzazione di particolari eventi e campagne connesse alle seguenti tematiche: People raising Fund raising Promozione delle azioni delle OdV nel territorio in occorrenza di specifici eventi/attività Parallelamente il suddetto servizio ha il compito di diffondere le istanze e i servizi del CeSVoP per raggiungere nuovi territori e contesti in cui non è ancora abbastanza nota la presenza del Centro di Servizi e/o per potenziare la realtà delle delegazioni territoriali, pertanto sulla scorta delle giacenze di magazzino del precedente anno e con il budget previsto nell'ambito della programmazione si prevede di acquistare circa 3000 agendine, ed integrare le t-shirt, gli shoppers e le penne personalizzate Ce.S.Vo.P tramite le risorse aggiuntive, previste nell'ultima parte dell'anno.	
Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando) destinatari diretti del suddetto servizio sono le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del Ce.S.Vo.P. che intendono promuovere iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi. I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali e la cittadinanza come potenziale figura volontaria coinvolta dal materiale di propaganda. Per accedere al servizio, le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una richiesta o compilato la voce gadget nella scheda progettuale (DR).	

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

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

Programmazione annuale degli strumenti per sostenere le OdV socie e non del territorio di pertinenza nonché le Delegazioni.

Programmazione annuale degli strumenti di propaganda e divulgazione delle azioni realizzate dal CeSVoP per incrementare il raggio di azione di servizi del nostro Ente ed assicurare un accesso equo ai servizi a tutte e quattro le province di pertinenza

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	Fase 1	Fase 2
Accoglimento richiesta gadget	Verifica della disponibilità del gadget	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 il 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 gadget 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 servizio di promozione inerente a Materiale di propaganda e gadget è sostenuto dall'operatore di supporto logistico per le fasi Accoglimento richiesta gadget, Distinzione della richiesta e dalla referente dell'Area.

Risultati attesi
 indicatori di esito
 agendine Ce.S.Vo.P. distribuite alle Odv, alle delegazioni ed alla cittadinanza.
 gadget promozionali (t-shirt, shoppers e penne personalizzate Ce.S.Vo.P.) distribuiti alla cittadinanza

Materiale promozionale e gadgetistica (10.b)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane			
Acquisti materiali/Servizi	0,00	4.000,00	
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	0,00	4.000,00	-

Anno 2014	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 10.c CONVEGNI	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: Il servizio di convegnistica offre, alle associazioni di volontariato e alle delegazioni, la possibilità di condividere, informare ed aggiornare la collettività sullo stato del volontariato, l'avanzamento sulle ricerche realizzate dalle associazioni, l'occasione per il volontariato di potenziare l'interazione con la cittadinanza e le Istituzioni locali. La funzione anticipatrice e di <i>advocacy</i> del volontariato si realizza attraverso la realizzazione di campagne di informazione, momenti di discussione, attraverso cui è possibile tracciare nuove traiettorie di crescita e di sviluppo nel territorio e per il territorio.	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: Le OdV svolgono il loro percorso di promozione delle istanze generali e particolari del volontariato nel territorio attraverso la realizzazione di convegni che promuovono nei confronti della cittadinanza e di specifiche fasce della popolazione i temi e i valori del volontariato in rapporto alle tematiche/problematiche del territorio.	
Area di riferimento:	
<i>a.</i> Promozione del volontariato	/X/
<i>b.</i> Consulenza e assistenza	/__/
<i>c.</i> Formazione	/__/
<i>d.</i> Informazione e comunicazione	/__/
<i>e.</i> Ricerca e documentazione	/__/
<i>f.</i> Progettazione sociale	/__/
<i>g.</i> Animazione territoriale	/__/
<i>h.</i> Supporto logistico	/__/
<i>i.</i> Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione L'area/servizio di Promozione, sulla base delle indicazioni programmatiche del CeSVoP ha il compito di accogliere le istanze delle OdV e di potenziare il percorso di accompagnamento e gestione di iniziative pubbliche con una molteplice funzione: - Sostenere e qualificare le OdV nelle fasi sia progettuale che organizzativa nella realizzazione di convegni a carattere pubblico (proporre, programmare, coordinare e gestire attività ed iniziative), al fine di sensibilizzare la cittadinanza ai temi della solidarietà e del volontariato. - Promuovere le varie forme di volontariato espresse dalle sigle associative della base sociale del CeSVoP, con particolare riferimento alla dimensione dell' <i>advocacy</i> e della dimensione di rappresentanza che le OdV assumeranno nel territorio. - Offrire e facilitare punti di contatto e momenti di approfondimento in linea con le tematiche trattate dall'Europa, dando maggiore forza al ruolo del volontariato locale, provinciale e regionale. Le attività realizzate dagli operatori dedicati al servizio di convegnistica sono le seguenti: - Collaborazione attiva con i responsabili delle attività territoriali di sportello, rispetto alla programmazione e realizzazione di convegni a livello territoriale e più in generale alla programmazione della convegnistica delle Delegazioni e tra Delegazioni. - Coordinamento e cura, oltre che facilitazione e ottimizzazione delle risorse, delle attività promosse	

<p>dalla sede centrale e dalle associazioni di volontariato.</p> <p>- La prima parte dell'anno è dedicata al completamento delle attività relative la programmazione esecutiva 2013 ed alla pianificazione delle azioni convegnistiche da realizzare nella seconda parte dell'anno, tramite la copertura totale del piano di programmazione.</p>
<p>Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)</p> <p>I destinatari diretti delle suddette azioni sono le Delegazioni, le associazioni di volontariato socie e non del Ce.S.Vo.P che intendono promuovere iniziative specifiche di particolare rilevanza sul territorio.</p> <p>I destinatari indiretti sono i cittadini, i volontari entrambi protagonisti del vero sviluppo sociale, ma sono allo stesso modo le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali.</p> <p>Per accedere al supporto logistico ed all'uso delle strumentazioni, le associazioni devono inoltrare, almeno 20gg. prima dell'evento una scheda di sintesi dell'intervento, oltre che il piano di spesa per l'eventuale noleggio di attrezzature o acquisto di materiali.</p>
<p>Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti).</p> <p>I responsabili delle attività territoriali di sportello, organizza, in accordo con il referente del servizio, degli incontri periodici di delegazione (la media di uno ogni mese e mezzo per 18 delegazioni oltre agli incontri territoriali in sedi di delegazione prossime alla nascita o territori scoperti dalla delegazione), concertate insieme a tutte le associazioni dove poter presentare delle iniziative che vengono discusse. Tali incontri sono anticipati solitamente da una consulenza, di vario tipo (appuntamento presso la sede centrale o la sede di delegazione, telefonica, a mezzo informatico, tramite raccordo con l'operatore territoriale. Raccolte le schede di proposte di promozione provenienti dalle singole OdV e/o dalle delegazioni, verificata l'eventuale approvazione da parte del comitato direttivo (nel caso di azioni complesse), si procede alla realizzazione degli stessi, in raccordo con i servizi di supporto logistico, comunicazione e addetto stampa. La programmazione delle attività di convegnistica è subordinata alle istanze delle delegazioni e delle associazioni che hanno sede legale/operativa in territori in cui ancora non è presente la delegazione CeSVoP.</p>
<p>Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)</p> <p>Le azioni di promozione sono seguite dalla referente dell'area promozione in collaborazione con l'area empowerment, l'area comunicazione e area amministrazione.</p>
<p>Risultati attesi/ottenuti</p> <p>Realizzazione di convegni, interdelegazionali ed interprovinciali, progettati in accordo con le delegazioni CeSVoP e con le Istituzioni che collaborano costantemente con le associazioni e il Centro Servizi, per ottimizzare le risorse e allo stesso tempo creare un momento di conoscenza tra le stesse Organizzazioni presenti sui territori delle 4 province; promuovere, dare forza e coscienza alla rete sociale attiva nel territorio.</p> <p>La prima parte dell'anno è dedicata alla programmazione ed alla pianificazione delle azioni convegnisti che, nella seconda parte dell'anno si prevede di realizzare 6 convegni dislocati nelle provincie di competenza.</p>

Convegni (10.c)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane			
Acquisti materiali/Servizi		6.000,00	
Godimento Beni di terzi		2.200,00	
Attrezzature			
Altri oneri		1.800,00	
Totale		10.000,00	

Anno: 2014	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 10.d) Servizio Marketing Sociale																		
<p>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</p> <p>Sostenere ed incentivare la capacità di “advocacy” delle Organizzazioni di volontariato attraverso progetti di comunicazione sociale che rendano effettive ed efficaci le campagne di sensibilizzazione e le vertenze promosse dalle OdV, aiutandole a costruire spazi comunicativi</p>																		
<p>Obiettivo/i specifico/i dell’azione:</p> <p>Fornire, a tutte le realtà di volontariato, la possibilità di farsi conoscere e promuovere la loro azione sul territorio di appartenenza, al fine di sollecitare l’opinione pubblica e gli attori sociali ad azioni concrete per la promozione e la tutela dei diritti</p>																		
<p>Area di riferimento:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">a) Promozione del volontariato</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td style="text-align: center;">/X/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> </table>	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	/_/_/
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	/_/_/																	
<p>Descrizione e modalità di realizzazione dell’azione</p> <p>L’avviso per l’adesione (accompagnato da apposito regolamento) sarà pubblicato e pubblicizzato con il sito www.cesvop.org e con tutti i canali informativi a disposizione del CeSVoP. Le istanze verranno formulate, inviate, esaminate, ed eventualmente accolte ai sensi del regolamento appositamente predisposto dal Comitato Direttivo. Il servizio verrà erogato secondo le modalità indicate dallo stesso regolamento. La realizzazione della spesa si prevede nella seconda parte dell’anno in funzione dell’attivazione di finestre temporali per l’erogazione del servizio.</p>																		

<p>Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività (rif. Carta dei servizi – descrivere o allegare modalità a Bando)</p> <p>Organizzazioni di volontariato, anche di secondo livello, iscritte e non al Registro Generale Regionale L.r. 22/94 che posseggano i requisiti indicati dalla L.266/91 che svolgano attività effettiva e documentata nel territorio di Agrigento o Caltanissetta o Trapani o Palermo.</p>
<p>Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti). Ciò attraverso anche l'utilizzo di specifici strumenti quali il diagramma di Gantt o il crono-programma).</p> <p>I tempi e le fasi di attuazione verranno stabiliti dal Comitato Direttivo, tramite apposito regolamento.</p>
<p>Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)</p> <p>Le azioni di servizio marketing sociale sono seguite dalla referente dell'area promozione in collaborazione con l'area comunicazione.</p>
<p>Eventuali partner e ruolo funzionale</p> <p>nessuno</p>
<p>Risultati attesi/ottenuti</p> <p>Sulla scorta dei risultati del precedente bando si prevede di poter realizzare 50 servizi di marketing.</p>

Servizio marketing sociale (10.d)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane			
Acquisti materiali/Servizi		55.000,00	
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale		55.000,00	

Anno: 2014	SCHEMA AZIONE	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

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

delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.

Le attività previste per l'area Promozione del Volontariato Giovanile sono distinte tra:

1. Azioni di promozione per il volontariato giovanile legato a scuole, università e/o realtà giovanili informali

- 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.
- Favorire la continuità delle reti giovanili e dei percorsi di partecipazione civica e di promozione della cultura della solidarietà avviatesi durante i Campi Estivi.

2. Campi di volontariato giovanile.

- Realizzazione di iniziative di promozione o rafforzamento della compagine giovanile delle OdV attraverso i **Campi di volontariato** (Estivi/Invernali).
- Momenti formativo/esperenziali rivolti a giovani volontari o aspiranti tali;
- Percorsi di partecipazione civica e di promozione della cultura della solidarietà.

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) con scuole, università e giovani provenienti da realtà associative informali gestite dalle delegazioni territoriali;
2. Campi di volontariato giovanile (Invernali/Estivi).

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 interdelegazionali ed interprovinciali costituitesi attraverso i percorsi

attivati durante in campi estivi;

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

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

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

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

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

Le azioni di promozione del volontariato giovanile sono seguite dalla referente dell'area promozione in collaborazione con l'area empowerment, l'area comunicazione e area amministrazione.

Risultati attesi/ottenuti (*indicatori di esito*)

Progetti di promozione del volontariato giovanile in ambito scolastico ed universitario e/o tra gruppi informali di giovani nei territori delle quattro province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani che si prevedono di realizzare riguardano azioni progettuali interdelegazionali e/o interprovinciali rafforzando e consolidando i percorsi di partecipazione dei giovani volontari o aspiranti tali avviatesi e createsi durante lo svolgimento dei Campi Estivi.

Campi estivi

Si intendo realizzare 3/4 campi estivi formativo/esperenziali di carattere interdelegazionale e/o provinciale e/o interprovinciale, sulla scorta dell'esperienza dell'anno precedente.

Le azioni si realizzeranno nella seconda parte dell'anno in quanto in una prima fase si procederà sia al completamento dei progetti esecutivi avviati nell'anno 2013 che per la pianificazione esecutiva con le OdV del territorio di pertinenza del CSV.

Promozione del Volontariato Giovanile (10.e)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane		-	
Acquisti materiali/Servizi		58.800,00	
Godimento Beni di terzi		16.800,00	
Attrezzature		-	
Altri oneri		8.400,00	
Totale		84.000,00	-

Anno: 2014	SCHEMA AZIONE	C.S.V. di Palermo
-------------------	----------------------	--------------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

Nel 2014, in continuità con gli anni precedenti caratterizzati da una svolta per lo sviluppo di professionalità interne nell'ambito delle consulenze amministrative, fiscali e legali, si è riusciti a tradurre esigenze complesse e spesso molto generiche in consulenze mirate e specialistiche. Infatti, destinando più risorse umane interne all'area, si garantirà alle OdV richiedenti una risposta a livello trasversale, offrendo sia singole consulenze che accompagnamenti di interi processi; il tutto nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse messe in campo, in un contesto di economia di sistema, che garantisce maggiore professionalità nel *coaching* di una OdV o di un gruppo di esse ed un corretto adeguamento agli ambiti normativi ed amministrativi in continua evoluzione.

Di seguito sono elencate le consulenze erogate:

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

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività

I Destinatari dei servizi di consulenza del CeSVoP sono:

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

Tempi e fasi di attuazione

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

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

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

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

Risorse umane coinvolte

Per l'erogazione dei servizi di consulenza il CeSVoP si avvarrà in via prevalente del responsabile di Consulenza ed Assistenza OdV con la collaborazione delle figure professionali interne al Centro quali:

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

Eventuali partner e ruolo funzionale

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

Risultati attesi : Valori assoluti

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

Descrizione	2014
Analisi statuti requisiti normativa di settore, procedure iscrizione registro regionale	240
Consulenza amministrativa gestionale interna/gestionale/legale/giuridica/fiscale	150
Consulenza contabile	50
Fund Raising	10
Supporto e/o trasmissione comunicazione EAS	15
Supporto e trasmissione 5 per mille (se confermato e se rinnovato servizio)	70

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

Consulenza e assistenza alle Odv (11.e)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	59.501,00	62.189,00	
Acquisti materiali/Servizi			
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	59.501,00	62.189,00	-

Anno: 2014	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 12.a FORMAZIONE DI BASE/DISTRETTUALE	
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:	
Sostenere il volontariato nelle sfide che si trova a fronteggiare per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza, per rispondere al bisogno di territorialità delle OdV, nell'agire quotidiano e nel ruolo politico e di advocacy (difesa dei diritti).	
Obiettivo/i specifico/i dell'azione:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare sempre più momenti di consulenza e di co-progettazione con le organizzazioni di volontariato per definire percorsi formativi che abbiano carattere sperimentale e innovativo di tipo integrato e partecipato, capaci di rispondere in modo adeguato ai bisogni formativi. • Ampliare l'offerta formativa, consolidando soprattutto l'acquisizione di competenze di tipo trasversale e di tipo tecnico. • Prevedere e mantenere un metodo flessibile di progettazione e programmazione dell'offerta formativa prevista, per meglio rispondere anche ai bisogni dell'OdV che emergono nel corso dell'anno. • Mettere a sistema il processo di monitoraggio e valutazione sia dei bisogni formativi dei volontari che della qualità dell'offerta formativa erogata dal CeSVoP tramite un sistema di ascolto dei partecipanti ai corsi. • Sviluppare occasioni di confronto e di formazione per il volontariato con gli Enti Locali, con organismi ed esponenti della società civile e del mondo accademico. 	
Area di riferimento:	
a) Promozione del volontariato	/__/
b) Consulenza e assistenza	/__/
c) Formazione	/X/
d) Informazione e comunicazione	/__/
e) Ricerca e documentazione	/__/
f) Progettazione sociale	/__/
g) Animazione territoriale	/__/
h) Supporto logistico	/__/
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:	
Nella realizzazione delle azioni la risorsa umana ad esse dedicate si può considerare essa stessa parte integrante dell'azione stessa in quanto offre la sua consulenza per supportare le associazioni nella pianificazione e realizzazione delle proposte formative, ha la tenuta dell'intero percorso, dalla sua progettazione alla sua conclusione, favorisce connessioni fra le associazioni con gli stessi	

bisogni formativi.

Percorso formativo di carattere delegazionale/distrettuale, questo tipo di percorso mira ad utilizzare la metodologia della formazione-azione che promuove un più efficace e consolidato processo di apprendimento dei contenuti didattici e delle competenze, perché basato su un'esperienza diretta dell'applicabilità pratica dei metodi e delle tecniche. Il coinvolgimento cognitivo ed emotivo, la soddisfazione di vedere un "risultato", "un prodotto", frutto della partecipazione ad un corso di formazione, contribuiscono a rafforzare la motivazione e il senso stesso della partecipazione. Per questi corsi è possibile offrire una formazione sempre più adatta ai partecipanti, in cui sia alta la percezione del "tempo speso bene", dell'utilità del corso. Utilità che, là dove possibile, permetta di imparare a pensare, a fare e a "realizzare", intervenire per la propria attività, associazione o territorio. Ciò sarà possibile tramite un percorso di co-progettazione con le organizzazioni di volontariato dei vari distretti territoriali che potranno scegliere i percorsi formativi più indicati a rispondere e che potranno rispondere in modo incisivo ed immediato ai bisogni emersi.

Si stima che le organizzazioni di volontariato potranno proporre e avviare le seguenti azioni formative, che verranno realizzate quando ci sarà la copertura totale del piano di programmazione:

- a. **Informatica di I – II livello, da 1 a 2 corsi**
- b. **Formazione mirata allo sviluppo di laboratori di progettazione e/o raccolta fondi, n da 2 a 4 corsi**
- c. **Formazione su sviluppo di competenze legate alla relazione d'aiuto, gestione dei conflitti, n. da 1 a 2 corsi;**
- d. **Formazione sullo stato di applicazione della L. 328/2000 n. 1 corso;**
- e. **Formazione sulle tecniche di animazione n. 1 corso**

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

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

Tempi e fasi di attuazione

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

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AVVIO LABORATORIO DI CO - PROGETTAZIONE	incontri territoriali per la promozione dell'azione formativa	X	X							X	X	X	

dell'azione formativa;																			
	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	X	X	X				
definizione degli strumenti per la strutturazione delle attività;	Istruzioni di lavoro a tutto il personale interno ed esterno coinvolto nei processi formativi				X	X	X	X					X	X	X				
verifica in itinere secondo gli standard utilizzati con il sistema qualità;	Raccolta Documentazione di registrazione di evidenza dei corsi stessi (registri, ecc.)				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Avvio dei corsi		X	X	X	X	X						X	X	X				
	Chiusura, rendicontazione, stampa attestati				X	X	X	X	X	X						X	X		
	Realizzazione di un sistema di circolarità della formazione tramite la realizzazione di uno						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

spazio web dedicato agli argomenti trattati nei corsi (domande più frequenti) per avviare un servizio informativo consulenziale.																			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Risorse umane coinvolte

Per lo svolgimento dei corsi in oggetto si vedranno impegnate:

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

Operatori dello staff con funzione di erogazione delle attività su input delle OdV;

4 Responsabili territoriali;

I referenti volontari delle delegazioni soggetto-oggetto delle attività.

Risultati attesi/ottenuti

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultati attesi
Fondi programmati/fondi spesi per specifica classe di formazione*100 per delegazione	Indice di distribuzione dei fondi	Indicatore di risultato	100%
Fondi spesi nel periodo (T)/Fondi programmati*100 per delegazione	Stato di avanzamento della spesa	Indicatore di risultato	100%
Numero di corsi realizzati/Numero di corsi approvati dal CD*100	Tasso di efficacia nella pianificazione dei corsi	Indicatore di risultato	100%; valore assoluto= 10
Numero di corsi attuati nell'anno in corso/ numero di corsi dell'anno precedente*100 in rapporto all'obiettivo atteso	Tasso di incremento dei corsi	Indicatore di risultato	Valore assoluto n. 10 obiettivo atteso 10
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 di Base/Distrettuale (12.a)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	9.810,50	9.810,50	
Acquisti materiali/Servizi		6.000,00	
Godimento Beni di terzi		4.200,00	
Attrezzature		-	
Altri oneri		1.800,00	
Totale	9.810,50	21.810,50	

Anno: 2014	SCHEMA 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.
- Prevedere e mantenere un metodo flessibile di progettazione e programmazione dell'offerta formativa prevista, per meglio rispondere anche ai bisogni dell'OdV che emergono nel corso dell'anno.
- Mettere a sistema il processo di monitoraggio e valutazione sia dei bisogni formativi dei volontari che della qualità dell'offerta formativa erogata dal CeSVoP tramite un sistema di ascolto dei partecipanti ai corsi.
- Sviluppare occasioni di confronto e di formazione per il volontariato con gli Enti Locali, con organismi ed esponenti della società civile e del mondo accademico.

Area di riferimento:

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:

Percorso formativo di carattere provinciale questo percorso rivolto ai presidenti o a membri dei Comitati Direttivi delle OdV, intende sviluppare occasioni di confronto e di formazione per il volontariato con gli Enti Locali, con organismi ed esponenti della società civile e del mondo accademico. Tramite la realizzazione di questi momenti formativi di carattere intensivo ed eventualmente residenziale, le organizzazioni potranno confrontarsi sui seguenti temi individuati in fase di programmazione partecipata: "Identità e ruolo del Volontariato" "l'interazione e la rete tra le associazioni", "Raccolta fondi", "Strumenti organizzative e gestione - Leadership",

“Progettazione sociale e animazione territoriale”. Tramite un percorso di ascolto, che si realizzerà con l’utilizzo dei mezzi di comunicazione a disposizione del CeSVoP (riunioni delegazionali, contatto telefonico, invio di newsletter, etc.) le organizzazioni di volontariato potranno decidere, per ciascuna provincia e rivedendo quanto programmato, tra i seguenti percorsi formativi:

1. *Formazione sugli adempimenti legislativi per i legali rappresentanti, 2 corsi interprovinciali*
2. *Progettazione sociale e animazione territoriale 1 corso interprovinciale*

I corsi si realizzeranno in economia tramite le professionalità interne al CSV e nelle sedi di delegazione.

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

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

Tempi e fasi di attuazione

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

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AVVIO LABORATORIO DI CO - PROGETTAZIONE dell’azione formativa;	incontri territoriali per la promozione dell’azione formativa	X	X							X	X	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 (domande più frequenti) per avviare un servizio informativo consulenziale.					X	X	X	X	X	X	X	X

Risorse umane coinvolte

Per lo svolgimento dei corsi in oggetto si vedranno impegnate:

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

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 corsi realizzati/Numero di corsi approvati dal CD*100	Tasso di efficacia nella pianificazione dei corsi	Indicatore di risultato	100%; valore assoluto= 3
Numero di corsi attuati nell'anno in corso/ numero di corsi dell'anno precedente*100 in rapporto all'obiettivo atteso	Tasso di incremento dei corsi	Indicatore di risultato	Valore assoluto n. 3 obiettivo atteso 3
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	120/40
Numero OdV formate/Numero OdV d-base*100	Intensità di formazione alle OdV	Indicatore di risultato	40/1100
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 Trasv./Provinciale (12.b)			
ONERI (natura)	Programmazione e parziale	Programmazione e complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	4.905,25	4.905,25	
Acquisti materiali/Servizi			
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	4.905,25	4.905,25	

Anno: 2014	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 13.a PERIODICO E ATTIVITA' INFORMATIVE

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: supporto alle OdV dal punto di vista informativo/divulgativo; comunicazione esterna 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.

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

- 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.
- Articoli, interviste e inchieste per: periodico regionale cartaceo Mondo Solidale (servizio azione regionale 2013) 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 - tramite l'utilizzo delle risorse umane e strumentali interne al CSV - di un'area interattiva online con materiale informativo audiovisivo (tutorial, TGweb on demand, Radioweb on demand, videointerviste, spot, periodici online, ebook, audiolibri...) da visionare su più piattaforme (pc, tablet, smartphone...) da mettere a disposizione delle OdV che producono giornalini, periodici e

produzioni editoriali (da pubblicare e diffondere in formato elettronico in modo da contenere i costi).

- Organizzazione conferenze stampa.
- Elaborazione dei contenuti della newsletter CeSVoP e per la newsletter regionale.
- Consulenza alle associazioni di volontariato.
- Collaborazione con altre aree per gli aspetti informativi e comunicativi.

La realizzazione di quanto descritto sopra avverrà tramite l'utilizzo delle risorse strumentali e professionali interne al CSV.

Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività

I destinatari diretti saranno:

- tutte le organizzazioni di volontariato del territorio di competenza del Centro di Servizio, aderenti o meno al CeSVoP e/o alle delegazioni territoriali. L'ufficio stampa punterà a "coprire", nel limite delle sue possibilità, tutti gli eventi organizzati e realizzati dalle OdV in autonomia o con la partnership del CeSVoP.
- I giornalisti e gli operatori dell'informazione soprattutto locale, che riceveranno notizie e informazioni sui temi sociali e sul volontariato. Il CeSVoP 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 delle attività.

Modalità di accesso:

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

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

Comunicati stampa, Conferenze stampa, Rapporti con i Mass media

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

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

Fase attuazione: ricerca e selezione della notizia, verifica dei dati tramite contatto con l'utente-OdV, stesura testo, lancio, contatti con le testate, pubblicazione della notizia (da parte della stampa

e sul sito/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; accaount Flickr e canale Youtube:

Fase attuazione: Aggiornamento continuo

Consulenza alle associazioni di volontariato

Fase attuazione: In base alle richieste 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: Preparazione e implementazione *entro aprile-maggio 2014*

Collaborazione con altre aree

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

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

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

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

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

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

Descrizione fasi	Dettaglio intervento	1° me se	2° me se	3° me se	4° me se	5° me se	6° me se	7° me se	8° me se	9° me se	10° me se	11° me se	12° me se
Strategia comunicativa	Ideazione e stesura bozza	X	X										
	Confronto con operatori e presidente	X	X										
	Stesura definitiva e presentazione al Com.Dir.			X									
	Implementazione e interventi attuativi			X	X	X	X	X	X				
	Verifica in itinere						X	X	X				
	Interventi correttivi							X	X	X	X	X	X
	Raccolta dati e verifica finale												X
Contatti con addetti stampa CSV siciliani	Verifica esistenza delle strutture e dei referenti nei CSV		X										
	Contatti, individuazione e			X	X								

	programmazione delle possibili collaborazioni												
	Interventi attuativi				X	X	X	X	X				
	Verifica in itinere							X	X				
	Interventi correttivi								X	X	X	X	X
	Raccolta dati e verifica finale												X
Contatti con le OdV per far conoscere il servizio	Individuazione dei destinatari e messa a punto delle modalità e dei tempi più adeguati	X	X										
	Contatti e pubblicizzazione		X	X	X	X	X	X					
	Verifica in itinere							X	X				
	Interventi correttivi								X	X	X	X	X
	Raccolta dati e verifica finale												X
Organizzaz	Programm			X	X								

ione e implementazione area integrazioni e produzioni e canali comunicativi CeSVoP	azione e progettazione degli interventi alla luce della strategia comunicativa approvata dal C.D.													
	Implementazione e interventi attuativi				X	X	X	X	X					
	Verifica in itinere							X	X					
	Interventi correttivi								X	X	X	X	X	
	Raccolta dati e verifica finale											X	X	

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

n. 1 Operatore per la comunicazione editoriale e addetto stampa (risorsa interna - contratto a tempo indeterminato)

Eventuali partner e ruolo funzionale

In fase di ideazione e organizzazione: OdV, organizzazioni sociali (culturali e sportive)

In fase di attuazione: Enti istituzionali e culturali, Aziende Sanitarie, Amministrazioni pubbliche, Imprese sociali e private

Risultati attesi/ottenuti

Si attendono i seguenti risultati: **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 2013; 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 parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	15.347,00	16.073,50	
Acquisti materiali/Servizi			
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	15.347,00	16.073,50	

Anno: 2014	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 13.b PRODUZIONI EDITORIALI MULTIMEDIALI																		
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: produzione documentale su riflessioni, ricerche e 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:																		
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">a) Promozione del volontariato</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td style="text-align: center;">/X/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td style="text-align: center;">/_/_/</td> </tr> </table>	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	/_/_/
a) Promozione del volontariato	/_/_/																	
b) Consulenza e assistenza	/_/_/																	
c) Formazione	/_/_/																	
d) Informazione e comunicazione	/X/																	
e) Ricerca e documentazione	/_/_/																	
f) Progettazione sociale	/_/_/																	
g) Animazione territoriale	/_/_/																	
h) Supporto logistico	/_/_/																	
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/_/_/																	
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione																		
<p>Nel 2014 si può prevedere che la richiesta di pubblicazioni da parte delle OdV si attesterà sui livelli degli anni precedenti, ma visto il budget ridotto si preferirà, per abbattere i costi, realizzare prodotti editoriali in formato elettronico (versione sfogliabile in Flash, Ebook...) da diffondere online, utilizzando le risorse interne sia professionali che strumentali. Le pubblicazioni editoriali verranno inserite nell'area interattiva online la cui realizzazione è descritta nella scheda 13° dell'area Informazione e Comunicazione. Le fasi di lavorazione rimarranno le stesse: 1. consulenza alle OdV e presentazione/orientamento riguardo ai contenitori editoriali; 2. raccolta del materiale; 3. analisi ed eventuale integrazione/rielaborazione; 4. proposta al Comitato direttivo; 5. delibera; 6. ottimizzazione; 7. impaginazione; 8. elaborazione di testi ed, eventuale, 9. supervisione del Presidente (soprattutto collana Studi e Ricerche); 10. 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 diffondere il prodotto tramite apposita area interattiva online. 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</p>																		

<p>elettronico.</p> <p>La distribuzione di tutte le pubblicazioni, come sempre, sarà a titolo gratuito e tutte le associazioni di volontariato del comprensorio CeSVoP potranno proporre al Centro di Servizio produzioni o elaborati che saranno vagliati e valutati in vista dell'approvazione del Comitato direttivo e dell'eventuale pubblicazione.</p> <p>Le produzioni editoriali in formato elettronico saranno garantite, nell'arco dell'anno, tramite le risorse professionali e strumentali interne, mentre le versioni tipografiche saranno realizzata con la copertura finanziaria totale del piano di programmazione.</p>
<p>Destinatari e modalità di accesso ai servizi/attività</p> <p><i>Destinatari diretti e indiretti</i> dell'azione saranno, in prima istanza, le Organizzazioni di Volontariato e l'opinione pubblica in genere, poiché attraverso una maggiore conoscenza delle attività di solidarietà, le associazioni avranno la possibilità di: ampliare la loro riflessione e documentazione; attuare un certo tipo di monitoraggio e autovalutazione; scoprire nuove opportunità di lavoro in rete; ampliare i propri contatti istituzionali; maturare maggiore capacità di autovalutazione del loro operato; accrescere la qualità dei propri interventi, oltre che essere riconosciute dalla stessa opinione pubblica.</p> <p><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.</p>
<p>Tempi e fasi di attuazione (Tempi previsti di attivazione dei servizi e attuazione-conclusione delle attività e progetti).</p> <p>Tempi e fasi saranno programmate pubblicazione per pubblicazione, in funzione della complessità della produzione e del materiale di partenza fornito dalle OdV o dagli operatori dello staff.</p>
<p>Risorse umane coinvolte (numero, profilo e ruolo delle risorse interne, esterne e volontari)</p> <p>n. 1 operatore per la produzione editoriale che svolge anche funzione di grafico editoriale e si occupa dei contatti con le tipografie (indagini di mercato, fasi produttive e rendicontazione) (risorsa interna – contratto a tempo determinato)</p>
<p>Eventuali partner e ruolo funzionale</p> <p>Collaborazioni per elaborazione contenutistica ed editoriale: OdV ed eventuali Organizzazioni culturali, artistiche e religiose... Eventuali partnership e collaborazioni per le pubblicazioni: Amministrazioni pubbliche (Asp, Comuni, Enti...); Istituzioni sociali e culturali; Università degli</p>

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 2014 si prevedono: **garantire il 100%** delle produzioni approvate dal CD 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 parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	15.347,00	16.073,50	
Acquisti materiali/Servizi		10.000,00	
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	15.347,00	26.073,50	

Anno: 2014	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

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

Obiettivo/i specifico/i dell'azione:

SITO WEB E NEWSLETTER

Restyling grafico e funzionale del portale CeSVoP con l'obiettivo di razionalizzare quanto realizzato nel 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. Relativamente a questi ultimi, nel 2014 partirà ufficialmente il servizio "CeSVoPWeb", avviato nel 2013 in via sperimentale che permetterà ai volontari delle OdV che ne faranno richiesta, di realizzare un proprio sito web dinamico, chiavi in mano, aggiornabile autonomamente, con eventuali interventi tecnici gestiti dagli operatori interni del CeSVoP. Nel 2014 infine, si intende utilizzare sempre più il web per integrare i servizi e le consulenze che attualmente in CeSVoP fornisce con tutorial video, moduli interattivi, formazione a distanza e videoconferenza.

CENTRO STAMPA

Anche per il 2014 si prevede di attivare un servizio di stampa che prevede la delibera di un budget quadrimestrale, ripartito in voucher da 250,00€ compresa iva, da erogare alle OdV che ne fanno richiesta, spendibile in stampe cartacee per la promozione di eventi legati alle attività di volontariato, con la supervisione e il supporto del personale CeSVoP preposto alla comunicazione. Parallelamente a tale servizio, accessibile con apposito regolamento, sarà possibile, per piccole quantità, erogare ugualmente tale servizio attraverso le risorse interne, sia umane che strumentali.

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

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

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 2013 nelle delegazioni territoriali

manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema gestionale attualmente in uso

manutenzione ordinaria e straordinaria del parco macchine informatiche in sede

Rilevazione dei bisogni tecnologico-informatici e assistenza tecnica alle delegazioni

Assistenza tecnica generale alle OdV

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

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

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 2014 si intende attuare un restyling grafico e un upgrade del sistema, integrando e razionalizzando tutte le azioni e i servizi attivati nel 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 2013 si provvederà alla cura, manutenzione e ottimizzazione del portale, rendendo il servizio informativo web del CeSVoP più completo e fruibile da utenti, OdV, staff e stakeholder integrando nuovi servizi online come tutorial, moduli interattivi, biblioteche elettroniche, formazione a distanza, videoconferenza. Nel 2014, infine partirà ufficialmente il

servizio “CeSVoPWeb”, avviato nel 2013 in via sperimentale che permetterà ai volontari delle OdV che ne faranno richiesta, di realizzare un proprio sito web dinamico, chiavi in mano, aggiornabile autonomamente, con eventuali interventi tecnici gestiti dagli operatori interni del CeSVoP.

CENTRO STAMPA

Anche nel 2014 è prevista la continuità del servizio stampa CeSVoP, parallelamente al servizio base di “stampa in economia” utilizzando risorse interne (umane e strumentali). Nello specifico, fin dall’inizio della programmazione 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 2014, consulenza ed editing per grafica, audio e video in tutti i lavori e i prodotti multimediali richiesti dalle OdV o delle quali necessita il CeSVoP. cercando di orientare le OdV sui new media come forma alternativa più efficace per promuovere le loro iniziative, tramite l’utilizzo delle competenze del personale interno al CeSVoP.

Amministrazione rete

Nel 2014 si procederà alla manutenzione dell’attuale rete CeSVoP con la prospettiva di una ri-progettazione 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.

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	aggiornamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	manutenzione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	newsletter	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Centro stampa	grafica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Stampa e finitura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Produzione materiale multimediale	Progettazione ed elaborazione grafica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Ottimizzazione pre stampa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Amministrazione rete	ottimizzazione	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
	manutenzione				X				X				X
tecnologie	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)

SITO WEB E NEWSLETTER

Responsabile area

Ufficio stampa (aspetto giornalistico- informativo del sito).

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

Tirocinanti

CENTRO STAMPA

Responsabile area

Eventuali altre ditte nella fase di esternalizzazione del servizio

PRODUZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE

Responsabile area

AMMINISTRAZIONE DI RETE

Responsabile area

Consulenti esterni

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

Responsabile area tecnologie.

Eventuali consulenti esterni addetti alla manutenzione

Eventuali partner e ruolo funzionale

Risultati attesi/ottenuti

SITO WEB E NEWSLETTER
 Aumentare il numero degli iscritti al sito
 Ampliare e ottimizzare il sistema comunicativo CeSVoP con i new media
 Fornire competenze informatiche ai volontari
 Ottimizzare le consulenze e i servizi grazie all'utilizzo di sistemi opensource interattivi (videoconferenza, tutorial, formazione a distanza)

CENTRO STAMPA
 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 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 tecn.inform. (13.c)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	30.694,00	32.147,00	
Acquisti materiali/Servizi	12.000,00	12.000,00	
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	42.694,00	44.147,00	

Anno: 2014	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

L'azione si 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 laboratori di gioco, lettura, creatività con bambini, mantenimento degli abbonamenti alle riviste che arrivano alle delegazioni.
- Aggiornamento della catalogazione completa dell'intero patrimonio documentario secondo standard internazionali (ISBD per la catalogazione; norme RICA per la catalogazione per autori e ISO per la soggettazione);
- Collocazione del materiale catalogato a scaffale aperto, accessibile direttamente dall'utente il quale verrà aiutato nella ricerca dalla segnaletica relativa al sistema di classificazione adottato: la classificazione Decimale Dewey;

L'offerta della biblioteca sarà ampliata con l'acquisto di volumi specifici alle tematiche del volontariato nella seconda parte della programmazione.

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 sono state impegnate:

- N. 1 Operatore Ricerca e Documentazione

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%

Biblioteca (14.b)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	4.905,25	4.905,25	
Acquisti materiali/Servizi		2.000,00	
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	4.905,25	6.905,25	

Anno: 2014	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:	
<p>L'Azione Servizi per il Sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione intende essere uno strumento per monitorare l'andamento del Volontariato, iscritto e non all'albo regionale delle organizzazioni di volontariato, nei territori del comprensorio del CeSVoP, pur confrontandosi con la realtà siciliana e nazionale. Inoltre l'area si occupa di monitorare i servizi offerti e di mantenere il sistema qualità, raccogliendo dati di carattere quantitativo e qualitativo, attraverso l'utilizzo di risorse umane interne.</p> <p>L'analisi dei dati fornisce informazioni sul livello di efficienza del Centro e dei servizi erogati e indica il fabbisogno delle OdV in relazione alle diverse tipologie di intervento. Il monitoraggio è strettamente correlato all'attività di stesura del Bilancio Sociale e della programmazione annuale. I dati raccolti, infatti, sono necessari per valutare il grado di efficacia e di efficienza dei servizi proposti e per fare una valutazione complessiva. L'azione di monitoraggio, infatti, non si esaurisce in un sistema di verifica interna, ma tramite delle tecniche di rilevazione si intende conoscere i reali bisogni delle organizzazioni di volontariato. Questo permette, come per la stesura di questo piano, di programmare delle attività capaci di rispondere alle reali esigenze delle OdV.</p>	
Obiettivi specifici dell'azione:	
<p>Per ciò che riguarda le Servizi per il sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione si sono individuati i seguenti obiettivi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare le consulenze ed i servizi erogati dal CeSVoP all'utenza. • In base alle indicazioni raccolte, orientare la programmazione dei servizi. • Organizzare il lavoro di rendicontazione sociale del CeSVoP, secondo le indicazioni del sistema di qualità. • Raccolta e riorganizzazione dati con rielaborazione parti testuali del Bilancio Sociale 	
Area di riferimento:	
a) Promozione del volontariato	/___/
b) Consulenza e assistenza	/___/
c) Formazione	/___/
d) Informazione e comunicazione	/___/
e) Ricerca e documentazione	/ X /
f) Progettazione sociale	/___/

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

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

- Registrare le attività svolte sia della sede centrale del Centro di servizi che delle sedi decentrate (Delegazioni).
- Definire, modificare, introdurre la modulistica necessaria per la registrazione delle attività.
- Definire, insieme all'area Comunicazione e all'area Tecnologie il sistema di caricamento delle pratiche dove vengono registrate le attività.
- Controllo e ottimizzazione del monitoraggio dei servizi mediante strumenti idonei di registrazione, ricorrendo a strumenti in economia
- 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 Studi e Documentazione tutte le organizzazioni di volontariato presenti nel territorio di competenza del CeSVoP (Ag, Cl, Pa, Tp), tutti i cittadini, gli enti locali, e gli altri centri di documentazione.

Tempi e fasi di attuazione

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

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
	Scans. e link in gestionale documenti degli enti.	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
Curricula e altri documenti fornitori	Ordinamento alfabetico e archivio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Digitalizzazione documenti	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.

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 parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane			
Acquisti materiali/Servizi		8.000,00	
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale		8.000,00	

Anno: 2014	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

XPROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 15.b CONSULENZA PER LA PROGETTAZIONE SOCIALE																		
Bisogni/obiettivo strategico di riferimento: Lo sviluppo e la qualificazione delle associazioni di volontariato tramite un percorso di crescita e di accompagnamento alla progettazione, inteso come metodo che sostiene le OdV.																		
Obiettivo/i specifico/i dell'azione: Consulenza alle OdV, per attività di progettazione a livello locale, nazionale, europeo: nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 del D.M. 8 ottobre 1997, la suddetta area svolge una funzione di consulenza progettuale per le OdV che ne fanno richiesta.																		
Area di riferimento: <table border="0"> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/X/</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td>/__/</td> </tr> </table>	a) Promozione del volontariato	/__/	b) Consulenza e assistenza	/__/	c) Formazione	/__/	d) Informazione e comunicazione	/__/	e) Ricerca e documentazione	/__/	f) Progettazione sociale	/X/	g) Animazione territoriale	/__/	h) Supporto logistico	/__/	i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
a) Promozione del volontariato	/__/																	
b) Consulenza e assistenza	/__/																	
c) Formazione	/__/																	
d) Informazione e comunicazione	/__/																	
e) Ricerca e documentazione	/__/																	
f) Progettazione sociale	/X/																	
g) Animazione territoriale	/__/																	
h) Supporto logistico	/__/																	
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/																	
Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione <p>Consulenza alle OdV, per attività di progettazione a livello locale, nazionale, europeo: nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 del D.M. 8 ottobre 1997, la suddetta area svolge una funzione di consulenza progettuale per le OdV che ne hanno fatto richiesta.</p> <p>Nel primo semestre 2013 sono state realizzate 220 consulenze, grazie alle quali alcune organizzazioni di volontariato hanno potuto accedere sia a Fondi Nazionale che Europei. Nel 2011, si è predisposta, inoltre, una consulenza specifica per la partecipazione ai programmi comunitari, che verrà mantenuta per il 2013. La consulenza oltre a prevedere il supporto alla stesura del progetto, infatti, realizza anche la ricerca di partner per la partecipazione ai bandi europei. Il servizio di consulenza progettuale, inoltre, non si esaurisce nell'affiancamento della stesura dei formulari dei vari Bandi, oggetto delle richieste, ma si estende al supporto per ogni esigenza di programmazione di attività o di progetti specifici, anche quando sono slegati da possibili finanziamenti a bando.</p> <p>Le Organizzazioni di Volontariato, infatti richiedono consulenze all'area progettazione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

Inoltre per incentivare e sviluppare la partecipazione delle OdV ai programmi europei a loro dedicati come il programma Citizen 2014-2020 ed il nuovo programma Erasmus+ si stanno realizzando degli accordi tra il CeSVoP e le Agenzie nazionali di riferimento dei programmi sopra citati per realizzare dei momenti di studio per la creazione di piattaforme progettuali capaci di partecipare ai bandi europei.

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	Dettaglio intervento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
-------------	----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

fasì														
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)														
I referente dell'area progettazione														
Eventuali partner e ruolo funzionale														
Risultati attesi/ottenuti														
Consulenze realizzate nell'anno /anno precedente														

Consulenza per la Progettazione sociale (15.b)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	30.694,00	32.147,00	
Acquisti materiali/Servizi			
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	30.694,00	32.147,00	

Anno: 2014	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

X PROGRAMMAZIONE



RENDICONTAZIONE

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

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento

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

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

Obiettivo/i specifico/i dell'azione

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

Area di riferimento:

a) Promozione del volontariato

/ __ /

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione

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

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

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

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

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

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

confronto tematici con i quali sono nati dei coordinamenti cittadini tematici e delle Carte di Servizio a tema, che nel 2014 saranno mantenute.

Nello specifico, nell'anno 2014 saranno realizzate 20 progetti di rete, uno per delegazione, mentre nella città metropolitana di Palermo, essendo il numero delle Organizzazioni elevato e per dare continuità al lavoro svolto precedentemente, si attiveranno 4 azioni progettuali una per tavolo (Anziani, Benessere, Minori e Famiglia).

La realizzazione della spesa avverrà nella seconda parte dell'anno. Il primo semestre sarà impiegato sia per completare le progettazioni esecutive dell'anno 2013 che per pianificare con le OdV del territorio di nostra pertinenza le nuove progettualità.

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

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

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

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

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

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

- Predisposizione del progetto di massima.
- Individuazione delle figure professionali necessarie per lo svolgimento delle attività vere e proprie in collaborazione con gli operatori volontari delle associazioni.
- Pianificazione delle attività e definizione delle fasi operative, nonché dei momenti di verifica.
- Definizione degli strumenti per la strutturazione delle attività.
- Informazione e promozione del progetto.
- Realizzazione del Progetto.

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

	progetto condiviso dalle OdV.																		
Individuazione delle figure professionali	Figure professionali necessarie per lo svolgimento delle attività vere e proprie in collaborazione con gli operatori volontari delle associazioni.					X													
Pianificazione delle attività .	Definizione delle fasi operative, nonché dei momenti di verifica.					X													
Definizione degli strumenti per la strutturazione delle attività.						X													
Informazione e promozione del progetto.							X												
Realizzazione del Progetto.									X	X	X	X	X						
Valutazione del progetto										X		X							X

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

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

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

- Referenti delle organizzazioni di volontariato.
- Operatori volontari delle Associazioni.

Eventuali partner e ruolo funzionale

Potranno accedere all'azione in questione altre organizzazioni senza finalità di lucro, enti pubblici e privati, ma dovranno co-finanziare con fondi e risorse proprie il progetto.

Risultati attesi/ottenuti

Area/Obiettivi/metodo di calcolo	Indicatore	Classe di appartenenza	Risultato attesi
Consulenze effettuate/Consulenze richiesta*100	Tasso di efficacia delle consulenze	Indicatore di risultato	100%
Numero di progetti realizzati /numero di progetti presentati*100	Tasso di efficacia nella realizzazione progetti	Indicatore di risultato	100%
fondi spesi nel periodo (T)/Fondi programmati*100	Stato di avanzamento della spesa	Indicatore di risultato	80%
Numero di OdV coinvolte nelle progettazioni/numero di OdV coinvolte nella progettualità dell'anno precedente	Tasso di coinvolgimento delle OdV nelle attività progettuali (T)	Indicatore di risultato	70%
Numero di attività realizzate/n. di attività previste dai progetti	Tasso di efficacia nel realizzare il progettato (T)	Indicatore di risultato	80%
Numero di utenti delle OdV raggiunti dalla progettazione/utenti potenziali o programmati	Ricaduta sui destinatari finali delle azioni	indicatore d'impatto	80%
Numero di soggetti coinvolti nelle attività previste dai progetti/ Numero di soggetti coinvolti anno precedente	Tasso di variazione dei soggetti coinvolti nei progetti(T)	Indicatore di risultato	80%

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

Progetti provinciali di solidarietà in reti di delegazione (15.c)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane			
Acquisti materiali/Servizi		49.400,00	
Godimento Beni di terzi		5.850,00	
Attrezzature		-	
Altri oneri		9.750,00	
Totale		65.000,00	

Anno 2014	SCHEMA AZIONI	C.S.V. di Palermo
-----------	---------------	-------------------

X PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: supporto logistico 17a- servizio pick-up 17b																		
<p>Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:</p> <p>L'obiettivo strategico sotteso al bisogno del presente servizio è quello di sostenere logisticamente le OdV socie e non, le Delegazioni CeSVoP, nonché il CeSVoP stesso nella realizzazione di tutte le iniziative di carattere pubblico organizzate per la promozione del volontariato a qualsiasi livello.</p>																		
<p>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.</p>																		
<p>Area di riferimento:</p> <table> <tr> <td>a) Promozione del volontariato</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>b) Consulenza e assistenza</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>c) Formazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>d) Informazione e comunicazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>e) Ricerca e documentazione</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>f) Progettazione sociale</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>g) Animazione territoriale</td> <td>/__/</td> </tr> <tr> <td>h) Supporto logistico</td> <td>/X/</td> </tr> <tr> <td>i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</td> <td>/__/</td> </tr> </table>	a) Promozione del volontariato	/__/	b) Consulenza e assistenza	/__/	c) Formazione	/__/	d) Informazione e comunicazione	/__/	e) Ricerca e documentazione	/__/	f) Progettazione sociale	/__/	g) Animazione territoriale	/__/	h) Supporto logistico	/X/	i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/
a) Promozione del volontariato	/__/																	
b) Consulenza e assistenza	/__/																	
c) Formazione	/__/																	
d) Informazione e comunicazione	/__/																	
e) Ricerca e documentazione	/__/																	
f) Progettazione sociale	/__/																	
g) Animazione territoriale	/__/																	
h) Supporto logistico	/X/																	
i) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/__/																	
<p>Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione</p> <p>Il supporto logistico, sulla scorta, dei fabbisogni espressi dalle associazioni e in relazione agli obiettivi fissati dal Ce.S.Vo.P per le aree Promozione, progettazione e Formazione, in collaborazione con gli operatori unici di sportello delle 4 province di competenza, ha il compito di provvedere al supporto organizzativo e logistico negli eventi promossi sia dal Ce.S.Vo.P che dalle delegazioni e di offrire consulenza alle associazioni che gestiscono eventi propri.</p> <p>Le azioni sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione degli strumenti del Ce.S.Vo.P, in condizioni ottimali, per il prestito e/o l'installazione e gestione, alle associazioni e l'uso ordinario della sede; • Sopralluoghi degli spazi identificati per iniziative organizzate dalla sede e dalle delegazioni. • Consegna, installazione e manutenzione degli arredi, delle strutture, delle attrezzature e 																		

pubblicazioni o altro tipo di materiale fornito dalla sede centrale alle delegazioni territoriali;

- Gestione e manutenzione parco auto;
- Gestione del servizio di prestito di automezzi noleggiati dalla sede in convenzione con un'azienda di autonoleggio e conseguente monitoraggio della spesa. La presente azione si svolge in continuità del precedente quadriennio, nonostante le risorse finanziarie siano in diminuzione perché le OdV hanno continuamente richiesto il servizio, in quanto risulta essere per loro una notevole agevolazione logistica dato che quasi nessuna OdV può sostenere i costi di mantenimento di un mezzo furgonato o mini pulmino, che invece con il servizio pick-up utilizzano periodicamente per trasporto di derrate alimentari, piccoli beni a loro donati e conduzione dei volontari in occasioni di eventi speciali. Si precisa che il servizio verrà erogato fino a esaurimento budget, nell'ambito della programmazione parziale presumibilmente entro i primi mesi dell'anno 2014 e sarà riattivato soltanto dopo la definizione delle risorse previste nella programmazione complessiva.
- Gestione dell'ufficio acquisti attivato nel primo trimestre del 2012 e implementato sia con la centralizzazione di tutte le forniture e sia con la raccolta di tutti i dati necessari alla rendicontazione amministrativa delle progettualità proposte dalle delegazioni e/o dalle OdV 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 Ce.S.Vo.P che intendono promuovere iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi.

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

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

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

L'operatore dei servizi logistici raccolte le richieste di servizio logistico provenienti 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)

Nell'ambito delle differenti attività (acquisto materiali e servizi, gestione degli spazi della sede per aperture per incontri e seminari con le OdV, supporto logistico alle attività promosse alle OdV, etc.) che contraddistinguono il supporto logistico sono impegnati vari operatori dello staff:

- Ufficio acquisti;
- Referente logistico;
- Segreteria;
- Amministrazione.

Risultati attesi

indicatori di esito

N. Prestiti attesi	280
Odv che godranno del servizio	250
Servizio Pick-Up	300
Odv che godranno del servizio pick-up	150

Supporto logistico (17.a)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	58.550,00	61.191,00	
Acquisti materiali/Servizi			
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	58.550,00	61.191,00	

Servizi pick-up (17.b)

ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane			
Acquisti materiali/Servizi			
Godimento Beni di terzi	22.845,00	45.000,00	
Attrezzature			
Altri oneri			
Totale	22.845,00	45.000,00	

Anno 2014	SCHEMA AZIONI	C. S.V. di Palermo
-----------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

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

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

Al fine di rispondere localmente ai bisogni di supporto e contatto con le Organizzazioni e per sostenere una maggiore presenza delle stesse rispetto ai territori di riferimento il Centro Servizi prevede 18 sedi decentrate di delegazione.

Attraverso i servizi minimi di base che si garantiscono tramite le delegazioni si vuole raggiungere l'obiettivo strategico della prossimità con le associazioni in funzione di una sempre maggiore autonomia gestionale delle stesse nei diversi territori. Si vuole anche facilitare la progettazione in rete per aumentare il grado di compartecipazione e collaborazione sinergica tra sigle senza tralasciare l'accesso facilitato con la sede centrale e i Servizi del Centro.

Finalità/ specifico/i dell'azione:

- Realizzare un spazio di riferimento con una connotazione territoriale che sia un punto di riferimento e di ritrovo per il volontariato locale, per i volontari e per cittadini tutti. Un luogo che sia in grado di garantire e facilitare capillarmente l'accesso ai servizi, offrendo a chi ad esso si rivolge informazioni, nuovi apprendimenti e competenze efficaci in materia di volontariato, nonché divulgando e ampliando conoscenze ed informazioni tecniche del sistema CeSVoP.
- Supportare le associazioni nei percorsi della loro crescita associativa, a vari livelli, ma anche nel rafforzamento della condivisione di azioni, contenuti ed obiettivi comunitari finalizzati, sempre più alla strutturazione di attività concepite e realizzate in rete orientate quindi a consolidare la rete e la delegazione sul territorio distrettuale di pertinenza.
- Intensificare e migliorare i rapporti di carattere interistituzionale delle Associazioni con i vari attori sociali del territorio realizzando percorsi di co-progettazione e compartecipazione replicabili nel tempo.

Area di riferimento:

- | | |
|---------------------------------|-------|
| a) Promozione del volontariato | /___/ |
| b) Consulenza e assistenza | /___/ |
| c) Formazione | /___/ |
| d) Informazione e comunicazione | /___/ |
| e) Ricerca e documentazione | /___/ |

f)	Progettazione sociale	/ <input type="checkbox"/> /
g)	Animazione territoriale	/ <input type="checkbox"/> /
h)	Supporto logistico	/ <input type="checkbox"/> /
i)	Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	/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 con elezione il comitato di presidenza della delegazione ed, al suo interno tra gli eletti il referente di delegazione (un volontario con funzione di facilitazione e di raccordo fra le OdV e con la Sede direzionale). Il referente e il comitato di presidenza sono volontari 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 si ritrovano periodicamente in assemblea di delegazione per concordare e programmare congiuntamente le iniziative annuali della delegazione, allo stesso modo "vivono" la delegazione secondo le necessità e le priorità che insieme o singolarmente individuano nel corso dell'anno richiedendo una serie di servizi di seguito elencati:

- Accesso alla sede di delegazione come punto d'incontro di tutte le associazioni (socie e non e "Amiche di delegazione") per la realizzazione di riunioni tecniche e assemblee di delegazione dedicate alla co-progettazione, alla programmazione di eventi formativi ed iniziative di delegazione di carattere promozionale comuni a buona parte se non tutte le OdV di delegazione.
- Accesso alla sede di delegazione per incontri in itinere di verifica delle attività avviate, con i volontari, i coordinatori e gli operatori delle azioni progettuali sull'avanzamento delle attività.
- Accesso per incontri dedicati all'interlocuzione con EELL, scuole e/o istituzioni presenti nel territorio (in taluni casi grazie alla presenza della "Casa del Volontariato").
- Raccordo e scambio di informazioni e documenti tra sede centrale CeSVoP. e sede di delegazione per l'avvio, la gestione, la tenuta e la verifica di un progetto, o di un evento.
- Accesso alla sede per la realizzazione di incontri associativi su richieste specifiche inoltrate per tempo dalle varie associazioni.
- Accesso alla sede come sostegno logistico ed organizzativo per le riunioni dei coordinamenti.
- Punto di incontro per le riunioni operative del comitato di presidenza della delegazione, dei vari referenti dei servizi.
- Prestiti attrezzature ed erogazione presenti nelle sedi di delegazione come indicato da carta servizi.
- Possibilità di accesso a servizi di orientamento al volontariato locale.
- Informazione e consulenze per bandi di interesse delle varie OdV.
- Accoglienza attraverso incontri di consulenza di specifiche necessità delle OdV che vengono raccolte e poi comunicate dall'operatore territoriale alla sede centrale per fornire risposta in termini di servizi.

Obiettivi:

- Sostenere la crescita delle delegazioni in termini di sviluppo, capacità di programmazione e organizzazione delle attività in un'ottica rinnovata di rete.
- Supportare e facilitare l'elaborazione di progettualità di delegazione che assumano sempre più la coralità e la collaborazione come modalità di strutturazione e di realizzazione ordinaria, dove

possa esprimersi da parte delle organizzazioni la capacità di lettura realistica e organica dei bisogni territoriali per la costruzione di percorsi progettuali utili, unitari, efficaci e duplicabili.

- Supportare e facilitare la crescita delle capacità gestionali di tenuta delle progettualità anche nella direzione della creazione di nuove iniziative dal respiro interdelegazionale ed interprovinciale come già è stato avviato sperimentalmente nel 2013.
- Facilitare il collegamento e l'interlocuzione delle associazioni con gli altri attori del territorio (enti locali, terzo settore, profit).
- Facilitare la costituzione di tavoli tematici, di coordinatori e di reti di associazioni.
- Mantenere un monitoraggio delle attività di delegazione.
- Promuovere nelle delegazioni la fruizione dei servizi del CeSVoP e la partecipazione delle associazioni alle iniziative sostenute dal Centro Servizi.

Azioni:

- Organizzazione e gestione delle riunioni di delegazione e degli incontri operativi di avvio e di verifica in itinere.
- Consegna di materiale, strumenti e trasmissione informazioni per l'avvio operativo delle attività tra i quali documenti amministrativi e di registrazione delle azioni.
- Supporto e accompagnamento alle OdV per lo sviluppo di una maggiore interlocuzione con gli enti locali e l'acquisizione di competenze che aumentino la rappresentanza del volontariato presso le istituzioni locali.
- Supporto alle OdV per la presentazione di Bandi e richieste di patrocinii.
- Monitoraggio delle attività durante tutto l'iter progettuale.
- Promozione ed accompagnamento alla consultazione e all'utilizzo del sito web CeSVoP,
- Realizzazione e facilitazione dei 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, le associazioni di volontariato socie e non del CeSVoP che hanno promosso iniziative specifiche e le altre aree del centro di servizi.

I destinatari indiretti sono le istituzioni pubbliche, poiché svariate forme di volontariato rappresentano un valido supporto ad attività sociali realizzate nei territori comunali in un'ottica di sviluppo della co-progettazione e dello sviluppo di percorsi sinergici e integrati duraturi.

Per accedere ai servizi le associazioni, in un tempo congruo prima della data stimata di realizzazione dell'evento, devono compilare ed inoltrare con il supporto tecnico e consulenziale degli operatori territoriali una scheda progettuale dettagliata comprensivo del piano di spesa.

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

Tempi.

Le sedi di delegazione, concepite come uno spazio fruibile e accessibile di regola sono aperte secondo un calendario visionabile sul sito del Centro Servizi ma altresì per l'apertura vengono rispettate anche le specifiche richieste ed esigenza d'incontro delle Organizzazioni di Volontariato. Ciò ovviamente comporta delle spese di gestione e di pulizia, come indicato dal prospetto economico di seguito indicato.

Fasi:

L'attuazione dei servizi si declina in fasi specifiche così designate:

- a. individuazione e approfondimento di un tema comune, di ampio respiro su cui l'intera delegazione intende avviare percorsi progettuali in rete.
- b. approfondimento delle conoscenze tecniche, del territorio, dei suoi bisogni sociali per rendere capillare la presenza sui territori e nei quartieri.
- c. realizzazione di interventi ed azioni, con richiamo diretto alla cornice contenutistica, rispettando l'espressione identitaria, specifica delle varie sigle associative che costituiscono la compagine di delegazione.

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

Ordinariamente la gestione di delegazione è sostenuta dalla presenza del referente di delegazione per ciò che riguarda le questioni di sua pertinenza indicate nel regolamento di delegazione, il referente viene coadiuvato dal comitato di presidenza a cui membri talvolta vengono delegati specifici compiti. Il CeSVoP individua nei responsabili territoriali la gestione complessiva in termini di tenuta di appuntamenti, consulenze e programmazione di massima delle sedi di delegazioni con il supporto degli operatori della sede centrale.

Risultati attesi/ottenuti

indicatori di esito

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

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

Anno: 2014	SCHEDA AZIONI	C. S.V. di Palermo
------------	---------------	--------------------

PROGRAMMAZIONE

RENDICONTAZIONE

Denominazione: 18.b SPORTELLO DEL VOLONTARIATO

Finalità/ specifico/i dell'azione:

Il servizio di sportello territoriale è previsto per supportare in maniera capillare le OdV socie e non socie del CeSVoP, raggiungendole nei territori di propria pertinenza, si prefigge la finalità di sostenere il volontariato nel suo ruolo di advocacy (difesa dei diritti e rappresentanza) facilitando alle OdV il ruolo di interlocuzione con gli enti istituzionali.

Finalità che rappresenta lo sfondo di riferimento è quella del sostegno alla crescita e allo sviluppo della cultura della solidarietà in un percorso finalizzato al potenziamento e alla qualificazione delle OdV attraverso interventi ed azioni mirate.

Bisogni/obiettivo strategico di riferimento:

Accoglienza e raccolta dei bisogni e delle istanze provenienti dalle associazioni e dai territori, reindirizzandoli alla sede centrale per la fruizione di tutti i servizi del CeSVoP.

Raccordo e facilitazione tra la sede centrale e le delegazioni territoriali.

Promozione della partecipazione delle associazioni alle iniziative del Centro Servizi facilitando l'accesso e la circolarità delle informazioni.

Promozione e facilitazione della conoscenza, e quindi la fruizione del Centro Servizi di Volontariato.

Area di riferimento:

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

Descrizione e modalità di realizzazione dell'azione:

Lo Sportello del volontariato è un'azione articolata, declinata come un vero e proprio servizio di front office del CeSVoP, dove avviene la prima accoglienza e il contatto con le OdV, rappresenta il luogo al quale rivolgersi per richiedere ogni tipologia di informazione e servizio.

Lo sportello si configura attraverso l'apertura di 4 sportelli consulenziali mobili, uno per provincia, interessando tutte le sedi di delegazione del Centro Servizi. Gli operatori, responsabili territoriali, saranno presenti periodicamente come da calendario per provincia pubblicato sul sito CeSVoP presso le sedi di delegazione del CeSVoP o ospiti in sedi che saranno di volta in volta comunicate. Il tipo di informazioni e supporto offerto all'interno dello sportello si configura in questo modo:

Supporto per la richiesta di fruizione dei servizi base:

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

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

- Consulenza di base sulle proposte di iniziative provenienti dalle associazioni o reti progettuali di volontariato.
- Facilitazione di percorsi di progettazione congiunta condivisi.
- Supporto alla definizione della progettazione specifica, tramite l'utilizzo degli appositi modelli e raccolta della relativa documentazione (Dr, elenco materiali, documenti etc.).
- Supporto alla gestione dei contatti con le istituzioni locali e consulenza per la predisposizione di richieste specifiche da inoltrare agli enti locali.
- Indirizzamento ai referenti dei servizi, per la presentazione delle proposte e/o dei bisogni rilevati.
- promozione di bandi, incontri cittadini, informazioni e notizie su eventi di interesse delle associazioni.

Aggiornamento sulle iniziative in corso:

- Tenuta dell'iter della richiesta in raccordo ai referenti dei servizi e alle aree.
- Coinvolgimento delle associazioni negli eventi di programmazione del CeSVoP.
- pubblicizzazione delle iniziative promosse dalla rete delle associazioni e del circuito CeSVoP.
- Supporto nel coinvolgimento di altri attori locali per l'incremento della rete associativa.
- Promozione ed accompagnamento alla consultazione e all'utilizzo del sito web CeSVoP.
- Promozione e accompagnamento per le richieste di prestito finalizzate all'iniziativa in corso di realizzazione.

Orientamento al volontariato:

- Colloqui di orientamento al volontariato sulla base di appuntamenti e conseguente invio degli aspiranti volontari presso associazioni di interesse. Il servizio, disponibile tutto l'anno, è pubblicizzato sul sito del CeSVoP e dà la possibilità ai cittadini della 4 province di pertinenza del CeSVoP di approcciarsi al mondo del volontariato, identificando associazioni ed attività che più si confanno ai desideri di impegno di cittadinanza attiva.

Consegna e ritiro di materiali e documenti.

- Ritiro e consegna materiali a volontari, operatori, referenti di associazioni (documenti amministrativi, lettere d'incarico, formulari, stampe, ecc).

Aggiornamento dati OdV.

- aggiornamento costante del database delle OdV, con recapiti e dati forniti dalle Organizzazioni

per garantire il raggiungimento di ciascun utente.
In fase di sperimentazione dal 2013 e in via di consolidamento anche l'aggiornamento della rubrica enti locali (EELL, suoi funzionari e dirigenti associazioni di terzo settore)

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

- Le associazioni di volontariato.
- I cittadini, i futuri volontari al fine di offrire loro un orientamento nel diversificato mondo delle associazioni di volontariato.
- trasversalmente ad entrambi i soggetti sopra menzionati favorendone l'incontro e la conoscenza nell'ottica di cooptare nuove risorse umane volontarie.
- gli attori sociali ed i contesti territoriali.
- Le amministrazioni locali e le istituzioni scolastiche.

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

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

- operatività e fruibilità stabile dello sportello;
- attivazione delle procedure per accedere ai servizi CeSVoP;
- accompagnamento dell'iter di presentazione delle proposte di iniziative fino al passaggio agli operatori dei servizi specifici con la tenuta complessiva del processo fino alla chiusura progettuale;
- incontri periodici con le associazioni per raccogliere le loro esigenze e saperle strutturare in percorsi in rete sempre più moderni, efficaci, aderenti alle istanze territoriali.
- monitoraggio delle attività in corso;
- divulgazione del servizio;

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

Responsabili territoriali, Referenti OdV locali, Coordinatori delle progettualità nei territori CeSVoP, delegati e comitato di presidenza delle sedi di delegazione.

Eventuali partner e ruolo funzionale

Organizzazioni di volontariato.

Delegazioni CeSVoP.

Istituzioni pubbliche e private.

Cittadini e futuri volontari.

Risultati attesi/ottenuti

Numero Riunioni realizzate/ n. riunioni realizzate anno precedente.

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

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

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

Sportello del Volontariato (18.b)			
ONERI (natura)	Programmazione parziale	Programmazione complessiva	Rendicontazione
Risorse Umane	110.158,00	114.430,00	
Acquisti materiali/Servizi			
Godimento Beni di terzi			
Attrezzature			
Altri oneri	3.426,00	2.996,00	
Totale	113.584,00	117.426,00	