



# CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2016



One **Life.** One **Love.**

# CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2016



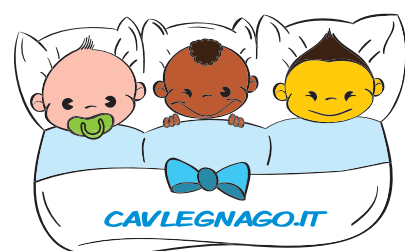
## Indice

### 1. INTRODUZIONE

|                                        |         |
|----------------------------------------|---------|
| 1.1 La Carta dei Servizi alla Vita     | pag. 5  |
| 1.2 A proposito di CAV                 | pag. 6  |
| 1.3 La missione                        | pag. 7  |
| 1.4 Servizi e le opportunità alla Vita | pag. 8  |
| 1.5 A chi e dove                       | pag. 10 |
| 1.6 In contatto                        | pag. 12 |
| 1.7 Indicatori di qualità              | pag. 13 |

### 2. GESTIONE DEI SERVIZI

|                       |         |
|-----------------------|---------|
| 2.1 Sostegno          | pag. 16 |
| 2.2 Sensibilizzazione | pag. 18 |
| 2.3 Formazione        | pag. 20 |
| 2.4 Supporto          | pag. 22 |
| 2.5 Relazioni esterne | pag. 24 |



One **Life.** One **Love.**





## INTRODUZIONE



### 1.1 La Carta dei Servizi alla Vita

Perchè un'associazione scrive la carta dei servizi? Teoricamente i volontari dovrebbero conoscere molto bene la tipologia di prestazioni che la propria associazione eroga sul territorio.

Talvolta ogni azione quotidiana viene data per scontata perchè si è sempre fatto così o per una ripetizione abitudinaria. È necessario invece mettere per iscritto i destinatari, gli obiettivi e la modalità di erogazione dei servizi per aiutare i volontari a prendere consapevolezza del loro operato e le persone che entrano in contatto per la prima volta con l'associazione.

Creare un documento di questo tipo obbliga chi lo scrive a riflettere e a porsi delle domande su quello che è stato e che sarà dell'associazione stessa.

In tal senso, la riflessione che abbiamo condiviso è che la tipologia di servizi hanno subito nel tempo dei notevoli cambiamenti. Qualche anno fa le persone a cui ci si rivolgeva avevano esigenze e bisogni diversi rispetto a quelli attuali. Inoltre, le condizioni economiche e sociali sono notevolmente cambiate e di conseguenza anche i servizi che un'associazione eroga devono adeguarsi a questi mutamenti.

Per questi motivi abbiamo ritenuto importante aggiornare la carta dei servizi affinché, chi la legge, possa comprendere il motivo e i destinatari di quel determinato servizio. L'impegno che ci poniamo è quello di tenere aggioranto costantemente questo documento riflettendo di volta in volta su nuovi bisogni e sulle nuove sfide che siamo chiamati ad affrontare.

## 1.2 A proposito di CAV

I Centri Aiuto Vita sono associazioni di volontariato (solitamente di ispirazione cristiana), operanti in collegamento con il Movimento per la Vita Italiano, con lo scopo ultimo di valorizzare la vita umana in ogni sua fase, fin dal concepimento, in alternativa alla scelta dell'aborto.

A Verona i CAV sono federati nel Centro Diocesano Aiuto Vita.

### AIUTARE AD AMARE LA VITA

*Il Cav si propone di sostenere tutte le situazioni familiari (coppie, famiglie, madri nubili ...) che, pur vivendo condizioni di difficoltà, scelgono di accogliere in modo responsabile la nascita di un figlio. L'obiettivo è aiutare la vita pur quando le condizioni esistenziali rendono difficile questa scelta.*

Per fare questo offre

> **Sostegno morale, psicologico ed educativo**

tramite uno stretto rapporto con i volontari e la psicologa

> **Sostegno materiale**

dall'alloggio ai generi di prima necessità per l'infanzia

> **Si preoccupa di attivare enti pubblici e privati del territorio**

per garantire anche risposte specialistiche di tipo medico, legale e sociale.

> **Si fa promotore di una "cultura della vita"** attraverso attività di sensibilizzazione

rivolte alle comunità parrocchiali e alla cittadinanza

### A LEGNAGO

A Legnago il Centro Aiuto Vita esiste grazie alla volontà del Centro Diocesano Aiuto Vita e della Diocesi di Verona, ed opera grazie ad una operatrice psicologa e a volontari che si mettono a disposizione di altre persone e dei loro bisogni affettivi e materiali.

Anche il suo sostentamento dipende dalla generosità e dalla sensibilità di chi sceglie di finanziarlo con offerte e donazioni.

Dispone di una casa che comprende una segreteria, nella quale si svolgono i colloqui con la psicologa e gli operatori volontari, e due mini appartamenti arredati, destinati all'accoglienza temporanea di nuclei familiari con figli piccoli, un appartamento per la coppia/ persona di riferimento, uno spazio adibito a centro diurno per l'incontro di mamme e bambini (spazio 3 bimbi).

## 1.3 La missione

La missione si sintetizza bene in questa frase:

“Le difficoltà della Vita non si risolvono eliminando la Vita, ma superando insieme le difficoltà

Gli obiettivi che ci prefiggiamo vengono dal nostro statuto, elaborato nei primi anni e concretizzato poi nel 1994 con la costituzione di una associazione di volontariato. Una missione tanto chiara, quanto impegnativa:

**PROMUOVERE**, sia a livello individuale sia nell'ambito dei gruppi sociali organizzati, una mentalità aperta all'accoglienza e alla protezione di ogni essere umano, fin dal suo concepimento, in tutte le sue esigenze ed in tutto l'arco del suo sviluppo;

**SOSTENERE** con l'aiuto concreto le situazioni familiari che vivono con difficoltà l'arrivo di un bimbo o con bimbi piccoli, fino ai tre anni, offrendo possibilità di ospitalità, di casa, di assistenza specialistica;

**SENSIBILIZZARE** la comunità cristiana e la comunità civile intorno al valore primario e irripetibile di ogni vita umana;

## 1.4 Servizi e opportunità alla Vita

Il CAV di Legnago ha strutturato i propri servizi in 5 settori che contribuiscono tutti a vario livello e con diverse priorità a raggiungere la propria mission.





# 1.5 A chi ci rivolgiamo

Per il sostegno alla Vita nascente a donne e/o famiglie in gravidanza o con bimbi piccoli; dove l'arrivo di un figlio viene vissuto con difficoltà, fino a far maturare l'idea dell'aborto.

Agli Enti (Comuni, AULSS ) e alle altre associazioni operanti nel territorio (Consultori, Parrocchie, CARITAS... ) di interesse per creare un rapporto di collaborazione in un'ottica di sussidiarietà

Alla cittadinanza, alle parrocchie, alle scuole e ai gruppi educativi per instaurare forme di sensibilizzazione e rispetto nei confronti della Vita nascente.

Ai soci e ai volontari per crescere continuamente in un percorso di collaborazione, partecipazione, formazione e miglioramento.

Operiamo principalmente nella zona dei comuni dell'AULSS 21, con particolare riferimento alle zone definite come Vicariati di Legnago e Bovolone-Cerea.



| FAMIGLIE      | Donne / Famiglie con gravidanza in difficoltà    | ★ | ★ |   |   |   |
|---------------|--------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|               | Donne / Famiglie con bimbi piccoli in difficoltà | ★ | ★ |   |   |   |
| TERRITORIO    | Realtà educative Scuola                          |   | ★ | ★ | ★ | ★ |
|               | Parrocchie                                       | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
|               | Associazioni di Volontariato                     | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
|               | Enti privati                                     |   |   |   | ★ | ★ |
|               | Cittadinanza                                     |   | ★ | ★ | ★ | ★ |
|               | CSV - Fondazioni                                 |   |   |   | ★ | ★ |
| ENTI PUBBLICI | Aulss                                            |   |   | ★ |   | ★ |
|               | Comuni, Regione                                  |   |   |   | ★ | ★ |
| CAV           | Soci e simpatizzanti                             |   | ★ | ★ | ★ |   |
|               | Volontari                                        |   | ★ | ★ | ★ |   |

## 1.6 In contatto

Centro Aiuto Vita di Legnago Via S. Antonio, 18 37045 Legnago (VR)

**SEGRETERIA** – aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30  
Sabato dalle 10.30 alle 13.00

Incontri su appuntamento (anche al di fuori degli orari stabiliti)

Tel. 0442 27480 - Fax 0442 1950225 - N° verde 800974496

**FAMIGLIA RESIDENTE** (quando presente)

Tel. 348 882 7098 Int 43 - accoglienza@cavlegnago.it

### LINEA GRAVIDANZA

Linea dedicata SOLO per supporto a chi vive con difficoltà la gravidanza  
334 1787218

### WEB

[www.cavlegnago.it](http://www.cavlegnago.it) - [info@cavlegnago.it](mailto:info@cavlegnago.it) (istituzionale)

[www.facebook.com/cavlegnago](https://www.facebook.com/cavlegnago) -

youtube: [http://bit.ly/youtube\\_cav](http://bit.ly/youtube_cav)

merita fiducia: [http://bit.ly/cav\\_meritafiducia](http://bit.ly/cav_meritafiducia)

### PER LE DONAZIONI

Conto Corrente Bancario UNICREDIT BANCA (Ag. Legnago)

IT 87 P02008 59540 000005662281

Conto Corrente Postale 18629378

IL MIO DONO: <http://bit.ly/il-mio-dono>

### CONTATTI

|                                                                                |                   |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| <b>Giovanni Buoso</b>                                                          | <i>Presidente</i> | Responsabile Relazioni esterne |
| <a href="mailto:giovanni.buoso@cavlegnago.it">giovanni.buoso@cavlegnago.it</a> |                   |                                |

|                                                                                |                       |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Rachele Morina</b>                                                          | <i>Vicepresidente</i> | Responsabile Formazione |
| <a href="mailto:rachele.morina@cavlegnago.it">rachele.morina@cavlegnago.it</a> |                       |                         |

|                                                                                    |                   |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>Fiorenza Bianchi</b>                                                            | <i>Segretaria</i> | Responsabile Sostegno |
| <a href="mailto:fiorenza.bianchi@cavlegnago.it">fiorenza.bianchi@cavlegnago.it</a> |                   |                       |

|                                                                                  |                  |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <b>Matteo Dal Bosco</b>                                                          | <i>Tesoriere</i> | Responsabile Supporto |
| <a href="mailto:matteo.dalbosco@cavlegnago.it">matteo.dalbosco@cavlegnago.it</a> |                  |                       |

|                                                                            |                    |                                |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|
| <b>Luana Zandon</b>                                                        | <i>Consigliere</i> | Responsabile Sensibilizzazione |
| <a href="mailto:luana.zandon@cavlegnago.it">luana.zandon@cavlegnago.it</a> |                    |                                |

|                                                                              |                  |                   |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
| <b>Ornella Flora</b>                                                         | <i>Psicologa</i> | Coordinatrice CAV |
| <a href="mailto:ornella.flora@cavlegnago.it">ornella.flora@cavlegnago.it</a> |                  |                   |

|                                                                            |                                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--|
| <b>Elisa Manara</b>                                                        | <i>Volontaria di riferimento</i> |  |
| <a href="mailto:elisa.manara@cavlegnago.it">elisa.manara@cavlegnago.it</a> |                                  |  |

|                                                                                      |                                |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| <b>Chiara Costantini</b>                                                             | <i>Giovane Servizio Civile</i> |  |
| <a href="mailto:chiara.costantini@cavlegnago.it">chiara.costantini@cavlegnago.it</a> |                                |  |

## 1.7 Indicatori di qualità

Per ogni settore del Cav e per i suoi servizi è possibile individuare delle tipologie di indicatori per valutarne l'andamento nel tempo: un indicatore è un valore di sintesi che permette di determinare degli obiettivi misurandone la realizzazione.

Di seguito proponiamo una serie di indicatori applicabili in linea di massima a ciascun settore; rimandiamo all'annuale bilancio sociale per poter dare riscontri oggettivi in merito ad ogni settore, attraverso numeri e dati.

### INDICATORI DI ACCESSIBILITA':

misurano il grado di accessibilità del servizio

### INDICATORI DI AFFIDABILITA':

descrivono le modalità con cui ci si propone di raggiungere gli obiettivi preposti

### INDICATORI DI PARTECIPAZIONE:

registrano il grado di partecipazione a determinate iniziative, attività

### INDICATORI DI EFFICIENZA E RISULTATO:

misurano i risultati ottenuti e il loro grado di efficienza





## GESTIONE DEI SERVIZI



### GLOSSARIO:

C.A.V.: Centro Aiuto Vita  
C.S.V.: Centro Servizi Volontariato  
I.V.G.: Interruzione Volontaria della Gravidanza  
L.P.U.: Lavori di Pubblica Utilità  
S.C.N.: Servizio Civile Nazionale  
KNOW HOW: indica il sapere come si fa, la conoscenza



## 2.1 SOSTEGNO

### DESTINATARI

Donne e famiglie in difficoltà rispetto alla gravidanza e/o al ruolo genitoriale, con particolare attenzione alla prevenzione dell'interruzione volontaria della gravidanza

### OBIETTIVO

Offrire ascolto, sostegno, supporto educativo e aiuto concreto nell'accettazione della gravidanza, con particolare attenzione ai colloqui di prevenzione dell'aborto e alla genitorialità responsabile.

### TIPOLOGIA DI SERVIZI

*Per i dettagli fare riferimento alla tabella di pagina 18*

#### ASCOLTO E ACCOGLIENZA

Informazioni e consulenze rispetto alla gravidanza e alla IVG  
Colloqui di prevenzione IVG  
Attivazione di progetti concordati e iniziative specifiche personali

#### SOSTEGNO AFFETTIVO/PSICOLOGICO/EDUCATIVO

Alle situazioni familiari con nascita e presenza bambino  
Nel supporto alla gravidanza

#### SOSTEGNO CONCRETO

Materiale con vestitini  
Materiale con generi (latte, omogeneizzati, generi prima infanzia, pannolini)  
Materiale con accessori per l'infanzia (passeggini, culle..etc)  
Trasporto per necessità della gravidanza  
Trasporto per la cura dei bambini  
Interventi economici su progetti concordati

#### SOSTEGNO NELLA RETE SOCIALE

Contatti assistenti sociali, medici, consultori, altre associazioni caritative  
Attivazione convenzioni e piani di interventi

#### SOSTEGNO ALL'ACCESSIBILITÀ SOCIALE

Accoglienza su progetto di due mini appartamenti  
Scuola per Neo Mamme  
Scuole ad obiettivi (lavoro, formazione) per neo mamme  
Centro diurno per Mamme – Spazio 3 Bimbi  
Progetto di solidarietà "Ti vengo a cercare"

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Colloqui diretti in sede, in ospedale o altra sede all'occorrenza.  
Colloqui telefonici ordinari allo 0442 27480  
Colloqui telefonici di prevenzione IVG/Emergenza SOS VITA – LINEA GRAVIDANZA  
Colloqui telefonici facilitati con NUMERO VERDE  
Contatti su appuntamento in sede o a domicilio  
Ad accesso diretto in sede o presso sedi esterne in caso di rischio IVG  
Tempo di attesa tra telefonata e primo incontro  
    > minore di 1 settimana (Utenti gravidanza minore di 20 settimane)  
        rischio IVG entro 2 giorni  
    > tra 1 e 2 settimane (Utenti gravidanza dopo le 20 settimane)  
    > tra 3 e 4 settimane: utenti con figli piccoli

Elaborazione e gestione "Piano di intervento personalizzato" per i vari sostegni (tipologia sostegno, durata prevista, verifiche con i soggetti coinvolti)  
Assegnazione di un progetto CAV/Gemma in caso di contributo economico

### INDICATORI

numero di colloqui di prevenzione IVG (accessibilità)  
numero di donne che rinunciano all'aborto (efficienza e risultato)  
numero di famiglie alle quali si riesce a rispondere per le diverse necessità (efficienza e risultato)  
numero di donne seguite durante la gravidanza (efficienza e risultato)  
numero di bambini nati (efficienza e risultato)  
numero di interventi conclusi (efficienza e risultato)  
numero di accoglienze presso la struttura (accessibilità - efficienza e risultato)  
numero di consegne e tipologia (accessibilità - efficienza e risultato)  
numero progetti GEMMA/CAV e ABBRACCI (partecipazione)  
numero e tipologia Progetti di sostegno con relativi indicatori specifici (efficienza e risultato)

### RESPONSABILI

Fiorenza Bianchi - fiorenza.bianchi@cavlegnago.it  
Ornella Flora - ornella.flora@cavlegnago.it

Tabella: i servizi del sostegno

La tabella deve tenere conto della delicatezza dell’ambito in cui lavoriamo, quindi esprime un concetto e non un assoluto, in quanto la determinazione di “difficoltà” può avere molti risvolti che vanno valutati nel passato, presente e futuro della persona.

★ **Azione prioritaria:** Il servizio viene prestato in maniera sicura, dando priorità alta. Si avvia un progetto rapidamente e concentrando risorse e mezzi.

★ **Azione Importante:** Il servizio è considerato importante per un corretto sostegno, però viene valutato in base al progetto di accompagnamento.

★ **Azione secondaria:** Servizio subordinato al progetto predisposto per l’utente e alle disponibilità del Centro Aiuto Vita

(\*\*\*) Nel caso C interveniamo fino a 2 anni e prendiamo in carico se arrivano prima dell’anno

|                                                                                                                             | A. Gravidanza<br>in difficoltà (rischio IVG)<br>prima delle 20 settimane                                          | B. Gravidanza<br>in difficoltà<br>dopo le 20 settimane                                        | C. Donne/Famiglie<br>con bimbi piccoli (***)<br>in difficoltà                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Informazione e consulenza rispetto gravidanza e IVG.<br>Colloquio prevenzione IVG                                           | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | -                                                                                |
| Attivazione di progetti concordati                                                                                          | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno affettivo (psicologico) legato a situazioni familiari che possono riguardare la nascita e/o presenza di un bambino | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno affettivo e di supporto nella gravidanza                                                                           | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | -                                                                                |
| Sostegno pratico di trasporto per necessità pratiche/mediche relative alla gravidanza                                       | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | -                                                                                |
| Sostegno economico                                                                                                          | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno materiale con vestitini                                                                                            | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno materiale con generi (latte, omogeneizzati, generi prima infanzia, pannolini)                                      | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno materiale con accessori per l’infanzia (passeggini, culle..etc)                                                    | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno nella rete sociale (Assistenti sociali, medico, mondo lavoro...)                                                   | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno accessibilità sociale (2 mini appartamenti) interna/esterna                                                        | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| Sostegno accessibilità sociale (Corsi formativi, progetti, Scuole Neo mamme...)                                             | ★                                                                                                                 | ★                                                                                             | ★                                                                                |
| <b>DURATA MEDIA</b>                                                                                                         | Non ci sono limiti, per garantire una relazione importante basata sulla fiducia, ma vengono valutati con l’utente | Valutabile in base alle reali richieste (tipicamente di 12/15 mesi dalla nascita del bambino) | Per le richieste materiali 6 mesi dopo la nascita (prolungabile di altri 4 mesi) |

## 2.2 SENSIBILIZZAZIONE

### DESTINATARI

Realtà educative, parrocchie, scuole e associazioni - Donne, famiglie e l'intera cittadinanza - Soci, volontari e simpatizzanti

### OBIETTIVO

Promuovere una mentalità aperta all'accoglienza della Vita sin dal concepimento, organizzando eventi, iniziative e attività di informazione che educino al rispetto della Vita, alla solidarietà e al volontariato.

### TIPOLOGIA DI SERVIZI

#### ORGANIZZAZIONE E PROMOZIONE GIORNATA PER LA VITA

Raccolta materiale e rielaborazione (tema, testimonianze, dati, attività)  
Contatti con parrocchie e gruppi e pianificazione incontri  
Creazione incontri a tema personalizzati (età, metodologie, tecniche di animazione)

#### ORGANIZZAZIONE INIZIATIVE CULTURALI - FORMATIVE SUL TEMA DELLA VITA

Festival Cori Giovani  
CantaBimbo  
Incontri a tema personalizzati (età, metodologie, tecniche di animazione)  
Incontri come ospiti o relatori  
Iniziative con raccolta firme  
Concorsi a Tema

#### GESTIONE MATERIALE PER LA SENSIBILIZZAZIONE

Materiale cartaceo (pieghevoli, cartoline, libretti informativi)  
e multimediale sui temi: vita nascente, gravidanza, maternità e attività del CAV  
Creazione materiale specifico per incontri

#### PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO E DELLA SOLIDARIETÀ

Percorsi formativi per le scuole con possibili eventi  
Festa del Volontariato  
Promozione del Servizio Civile

#### GESTIONE CANALI SOCIAL PER LA SENSIBILIZZAZIONE

Condivisione materiale su Facebook, Youtube e sito

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

presenza di un gruppo di volontari come strumento operativo per la preparazione delle iniziative  
gestione personalizzata degli incontri con gruppi o scuole mediante contatti istituzionali (10 giorni per l'organizzazione) con report di verifica  
incontri presso la sede (max 10-15 persone) o nei luoghi richiesti  
disponibilità di materiale in segreteria e sul sito web  
gestione eventi aperti, gratuiti con eventuale offerta libera  
iniziative ed eventi itineranti nel territorio di competenza

### INDICATORI

Numero ore dei volontari della sensibilizzazione (affidabilità)  
Numero partecipanti alle iniziative (efficienza)  
Numero incontri effettuati con gruppi/scuole divisi per fasce di età (efficienza)  
Indice di gradimento delle iniziative con feedback (partecipazione)

### RESPONSABILE

Luana Zandon - luana.zandon@cavlegnago.it



## 2.3 FORMAZIONE

### DESTINATARI

Volontari, soci, simpatizzanti - Realtà educative, parrocchie, scuole e associazioni di volontariato

### OBIETTIVO

Promuovere il valore della sacralità della Vita fin dal suo concepimento proponendo incontri formativi con relatori esperti, affrontando tematiche d'attualità e raccogliendo le sfide lanciate dalla società

### TIPOLOGIA DI SERVIZI

#### GESTIONE PROCESSI FORMATIVI E CULTURALI

Raccolta dei bisogni formativi  
Predisposizione di percorsi formativi  
Attivazione di bandi formativi là dove necessario  
Contatti con relatori ed enti formatori

#### BIBLIOTECA FORMATIVA

Raccolta e creazione di materiale cartaceo ed audiovisivo disponibile anche sul web  
Raccolta di articoli a tematica  
Supporto al settore della sensibilizzazione per l'organizzazione di incontri a fasce di età ed eventi

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Presenza di una commissione formazione come strumento operativo  
Predisposizione di percorsi formativi/culturali con richiesta di iscrizione se a numero chiuso, partecipazione libera se open event  
Organizzazione e partecipazione a incontri formativi su richiesta di realtà educative (parrocchie, scuole, associazioni)  
Biblioteca formativa consultabile on-line e in segreteria

### INDICATORI

Numero di ore della commissione formazione per l'organizzazione di percorsi formativo-culturali e per l'aggiornamento della biblioteca formativa (affidabilità)  
Numero di ore formative ai volontari e/o aspiranti (efficienza)  
Numero di partecipanti agli incontri formativi (partecipazione, efficienza)  
Numero di richieste di condivisione di incontri formativi (accessibilità, partecipazione, efficienza)

### RESPONSABILE

Rachele Morina - rachele.morina@cavlegnago.it

## 2.4 SUPPORTO

### DESTINATARI

Parrocchie, Associazioni, Cittadinanza - Soci, volontari e simpatizzanti - Enti Privati (Aziende, Piccoli imprenditori, Banche...) Istituzioni (CSV, Fondazioni)

### OBIETTIVO

Controllare e promuovere gli aspetti economici e strutturali del Cav dando supporto a tutti gli altri settori

### TIPOLOGIA DI SERVIZI

#### GESTIONE ECONOMICA

Gestione del Bilancio economico, dei progetti e delle disponibilità  
Pianificazione Spese e acquisti (pannolini, latte etc...)  
Gestione economica Progetti gemma e Progetti CAV  
Relazione di accompagnamento economica al bilancio  
Gestione banche, posta, cassa, rimborsi spese

#### GESTIONE RACCOLTA FONDI

Pianificazione Raccolte Fondi (Mercatini Natalizi, Torte, Un Fiore etc...)  
Gestione 5 x mille  
Contatti e attivazioni adempimenti burocratici per lo svolgimento della raccolta fondi  
Coordinamento dei gruppi di raccolta fondi  
Predisposizione materiale necessario (gadget e altro)

#### GESTIONE VITA ASSOCIATIVA

Gestione soci e iscrizione  
Gestione libro volontari e assicurazioni  
Lettere e messaggi interni  
Gestione archivi e nominativi  
Gestione dipendente

#### MANUTENAZIONE SEDE E APPARTAMENTI

Gestione Piano di sicurezza e privacy  
Manutenzioni e utenze  
Aggiornamento periodico sulla gestione associativa

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Stesura del Bilancio economico  
Stesura delle rendicontazioni dei progetti  
Stesura del bilancio preventivo  
Registrazioni e aggiornamento contributi Progetti gemma e Progetti CAV  
Registrazioni e aggiornamento Cassa, Banca e Posta con programma Banana 6.0  
Gestione degli eventi con gruppo raccolta fondi con Documento di Buona causa e di rendicontazione Pre e post raccolta fondi per la trasparenza.  
Pubblicizzazione 5 per mille e assegnazione destinazione del 5 x mille ricevuto  
Rendicontazione 5xmille in bilancio  
Aggiornamento archivio generale e archivio web  
Comunicazioni periodiche ai soci, comunicazione di rinnovo e rinnovo annuale con quota iscrizione  
Aggiornamento libro volontari e comunicazione assicurazione  
Gestione libro dipendente e adempimenti burocratici  
Verifiche necessità volontari di riferimento e famiglie che risiedono al CAV  
Piano di manutenzione struttura  
Documento programmatico sicurezza e privacy  
Piano globale utenze

### INDICATORI

Numero di soci iscritti, anzianità media della vita associativa e partecipazione assemblee (partecipazione)  
Costi dell'attività dei volontari (efficienza)  
Ore volontari vs ore dipendenti e costo (affidabilità - efficienza, risultato)  
Valutazione economica dei progetti e fondi di competenza (efficienza - affidabilità)  
Quote 5 per 1000 (partecipazione)  
Importo ed Efficienza Raccolta fondi (efficienza - partecipazione)  
Importo Donazioni (partecipazione)  
Risultato Bilancio del Dono (efficienza - partecipazione)  
Tipologia entrate e importi (Contributi CSV, Donazione soci, Parrocchie, Convenzioni per servizi erogati) (efficienza - affidabilità)  
Tipologie uscite e importi (Manutenzione, acquisti generali, acquisti di beni e di servizi, costi per servizi erogati) (efficienza - affidabilità)  
Indice di sostenibilità da Riclassificazione Bilancio (affidabilità)

### RESPONSABILE

Matteo Dal Bosco - [matteo.dalbosco@cavlegnago.it](mailto:matteo.dalbosco@cavlegnago.it)

## 2.5 RELAZIONI ESTERNE

### DESTINATARI

Realtà educative - parrocchie - associazioni volontariato - cittadinanza - enti pubblici e privati (Comuni, Regione, Aulss, CSV, Fondazioni)

### OBIETTIVO

Relazionarsi con il mondo esterno per raccogliere gli stimoli e le richieste dalla società per poter mantenere un rapporto attivo e propositivo in un'ottica di sussidiarietà e per poter comunicare all'esterno i servizi e le attività dell'associazione

### TIPOLOGIA DI SERVIZI

#### CONTATTI ENTI

Contatti con le associazioni  
Contatti con Comune, AULSS, Regione per progetti, bandi e convenzioni  
Contatti con CSV per Bandi, Progetti, Merita Fiducia e LPU  
Contatti con CAV, RETE CAV, Movimento per la Vita e altre associazioni  
Contatti con Università e scuole per tirocini formativi

#### COMUNICAZIONE ESTERNA

Periodico Redazione Vita semestrale  
Sito e news letter quindicinale  
Comunicati Stampa all'occasione  
Facebook e Youtube per la parte istituzionale mensile  
Comunicazione istituzionale (pieghevoli, roll up, adesivi)  
Redazione e pubblicazione del Bilancio Sociale annuale

#### KNOW HOW SOCIALE

Conoscenza e competenza sulle leggi sul volontariato e sul welfare  
Gestione informazioni leggi e studi su temi di interesse  
Aggiornamento periodico sulla gestione associativa

### MODALITÀ DI EROGAZIONE (vedi Cap. 1.6)

Presenza agli incontri con enti e associazioni  
Rinnovo accordi, bandi e progetti alla scadenza  
Comunicazioni secondo scadenze predefinite

### INDICATORI

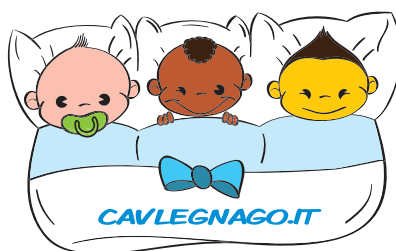
Numero e tipologia di progetti condivisi all'esterno (affidabilità ed efficienza)  
Numero di incontri e condivisioni con enti e associazioni (accessibilità)  
Numero di comunicati stampa sui media locali, (efficienza)  
Numero di newsletter inviate (affidabilità)  
Numero di destinatari newsletter e percentuale di apertura e lettura (efficienza)  
Statistiche sito e canali social (affidabilità ed efficienza)

### RESPONSABILE

Giovanni Buoso - giovanni.buoso@cavlegnago.it







One **Life**. One **Love**.

*Centro Aiuto Vita di Legnago*  
Via S. Antonio 18 - 37045 Legnago - [info@cavlegnago.it](mailto:info@cavlegnago.it)  
**[www.cavlegnago.it](http://www.cavlegnago.it)**

 **merita  
fiducia** 10004  
[www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it)

