

Manuale

Modello Unico di

Relazione annuale sull'attività delle organizzazioni di volontariato Iscritte nel Registro Generale Regionale del Volontariato (Legge regionale n. 22/93)

Anno 2007

Indice

Premessa.....	2
1. Il questionario della rilevazione delle organizzazioni di volontariato.....	4
1.1 Sezione 1 – Verifica dati anagrafici dell'organizzazione	4
1.2 Sezione 2 – Struttura dell'organizzazione	6
1.3 Sezione 3 – Risorse Umane	9
1.4 Sezione 4 – Risorse finanziarie	12
1.5 Sezione 5 – Risorse strumentali.....	14
1.6 Sezione 6 – Attività	14
1.7 Sezione 7 – Organizzazioni di volontariato e centri di servizio	19
1.8 Sezione 8 – Eventuali problematiche	21
1.9 Sezione 9 – Osservazioni e commenti	21
2. Organizzazione e tecnica della raccolta dati.....	22
2.1 Controllo dei dati.....	23
3. Glossario.....	254

Allegato 1. Il questionario

Legenda:

A) Organizzazione

Nel Modello unico il termine organizzazione è riferito all'organizzazione di livello LOCALE con il suo Codice Fiscale. Esempio: se il quesito chiede l'anno di costituzione dell'organizzazione non bisogna inserire l'anno di costituzione dell'organizzazione "madre", bensì l'anno di costituzione dell'organizzazione LOCALE con quel Codice Fiscale.

B) Anno di riferimento della rilevazione=2006

*Le variazioni anagrafiche – presenti a pagina 1 – dovranno essere le più recenti possibili, riferite cioè alla data di compilazione del questionario. Tutte le altre informazioni dovranno invece riguardare il periodo dell'anno di riferimento della rilevazione **(nel nostro caso dal 1 gennaio al 31 dicembre 2006).***

Premessa

La Regione Lombardia ha istituito nel 1993 il Registro generale regionale del Volontariato (legge regionale n. 22 del 24 luglio).

In principio le organizzazioni per mantenere la loro presenza nel Registro erano tenute alla stesura di una relazione annuale, dove riaffermare l'esistenza dei requisiti previsti dalla normativa.

Successivamente, nel corso del 2001, la Regione per facilitare e sistematizzare le procedure amministrative ha predisposto una scheda strutturata dal titolo "Relazione annuale sull'attività e rendiconto ...".

A partire dal 2006, la Regione assieme ad altri enti (UPL, Unione delle Province lombarde; ISTAT, Istituto Nazionale di Statistica; CSV Lombardia, Coordinamento dei Centri di servizio per il Volontariato per la Lombardia) ha predisposto una nuova scheda strutturata, sostitutiva della prima, denominata "Modello unico di Relazione annuale...".

Il termine "unico" sta ad indicare che la nuova scheda riunisce in se informazioni che fino ad ora sono state raccolte attraverso diversi strumenti di rilevazione da più enti. Ad esempio: le organizzazioni iscritte al Registro del Volontariato oltre alla scheda da trasmettere alla Regione sono tenute alla compilazione del questionario da inviare all'ISTAT per la consueta rilevazione nazionale.

Con l'introduzione del "Modello unico" è stata razionalizzata la modalità di raccolta dei dati, uniformando la "vecchia" scheda regionale al questionario ISTAT. Il risultato è che le organizzazioni iscritte al Registro d'ora in poi saranno tenute alla compilazione annuale di un'unica scheda, nei contenuti molto simile al questionario ISTAT.

La compilazione della scheda unica servirà così a soddisfare due principali esigenze:

- 1) controllare la presenza dei requisiti per il rinnovo dell'iscrizione al Registro regionale del

volontariato (l.r. 22/93) in Lombardia. Procedura di competenza della Regione e delle Province;

2) acquisire e consolidare l'informazione statistica nazionale. Procedura di competenza ISTAT.

Inoltre, le informazioni della scheda potranno essere utilizzate dai Centri di Servizio per il Volontariato a livello locale (provinciale e distrettuale) per aggiornare i propri archivi.

E' stato predisposto un meccanismo sperimentale che prevede un unico invio della scheda da parte delle organizzazioni nei confronti della Regione (o Provincia di riferimento). In particolare si prevedono le seguenti fasi :

- a) le organizzazioni di volontariato iscritte al Registro ricevono, prima del 30 maggio, la scheda unica precompilata nella parte anagrafica dalla Regione o Provincia (a seconda se sono iscritte alla sezione regionale o provinciale del Registro);
- b) le organizzazioni compilano la scheda unica e la restituiscono al mittente (Regione o Provincia) **entro il 30 maggio** di ogni anno;
- c) la Regione e le Province provvedono poi con dei passaggi amministrativi interni al trasferimento dei dati ai seguenti enti:
 - ISTAT (con cadenza triennale)
 - Centri di Servizio per il Volontariato (con cadenza annuale).

La tecnica di rilevazione utilizzata resta quella della scheda/questionario autocompilato. L'unità di analisi è l'organizzazione di volontariato a livello locale. Nel manuale che segue sono illustrati i criteri organizzativi e tecnico-metodologici seguiti in genere da ISTAT nella rilevazione, adattati alle esigenze specifiche della Regione Lombardia e delle Province.

Ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. n. 322/89, per le rilevazioni statistiche rientranti nel Programma statistico nazionale, è fatto obbligo ai soggetti pubblici e privati di fornire tutti i dati e le notizie richieste nel modello di rilevazione. I dati raccolti nell'ambito della rilevazione sono tutelati dal segreto statistico e sottoposti alla disciplina sulla protezione dei dati personali. I dati possono essere trattati nell'ambito del Sistema statistico nazionale esclusivamente per fini statistici e saranno diffusi solo in forma aggregata in modo tale che non sia possibile risalire ai soggetti che li forniscono.

1. Il questionario della rilevazione delle organizzazioni di volontariato

La costruzione della nuova Relazione annuale è stata effettuata apportando alcune modifiche al questionario ISTAT. In generale, le modifiche, pur non stravolgendo l'impianto del vecchio questionario, hanno avuto l'obiettivo di rispondere a nuove esigenze conoscitive specifiche della Regione e delle Province e di semplificare la compilazione di alcuni quesiti ritenuti difficili dai rispondenti.

Per rendere più agevole la lettura e la compilazione, il questionario è suddiviso in sezioni omogenee rispetto alle finalità e al contenuto delle domande. Il raggruppamento dei quesiti ha delineato le seguenti 10 sezioni:

1. Verifica dati anagrafici dell'organizzazione: questa sezione contiene le informazioni di carattere anagrafico - che verranno confermate o corrette dal rispondente - e le variabili relative allo stato di attività dell'organizzazione
2. Struttura dell'organizzazione: in questa sezione sono collocati i quesiti destinati a raccogliere informazioni sul presidente (legale rappresentante) in carica, sulla forma giuridica e sulla collocazione dell'organizzazione all'interno di gruppi e federazioni e sui rapporti formali che la stessa intrattiene con istituzioni pubbliche o private
3. Risorse umane: raccoglie i quesiti concernenti il numero di soci, donatori, dipendenti, volontari, la loro distribuzione per sesso e, limitatamente ai volontari, quella per condizione professionale, classe d'età e titolo di studio
4. Risorse finanziarie: raccoglie le informazioni relative ad entrate ed uscite e la loro suddivisione in voci
5. Risorse strumentali: questa sezione raggruppa i quesiti relativi all'utilizzazione di immobili o mezzi necessari per lo svolgimento delle attività
6. Attività: sezione dedicata all'acquisizione di informazioni legate all'attività dell'organizzazione, con particolare attenzione al settore in cui essa opera, ai servizi offerti, al numero di prestazioni, al numero ed alla tipologia di utenti
7. Organizzazioni di volontariato e centri di servizio: raccoglie informazioni sull'utilizzo da parte dell'organizzazione dei servizi offerti dai centri di servizio per il volontariato
8. Eventuali problematiche: raccoglie le informazioni relative alle principali problematiche delle organizzazioni
9. Osservazioni e commenti: sezione riservata ai commenti e/o suggerimenti del rispondente
10. Altre informazioni: sezione conclusiva riservata all'acquisizione di informazioni d'uso amministrativo

1.1 Sezione 1 – Verifica dati anagrafici dell'organizzazione

La prima sezione della scheda è diretta a verificare l'esattezza dei dati acquisiti dalle precedenti rilevazioni in modo da garantire l'aggiornamento degli archivi. La sezione presenta una prima parte

prestampata, personalizzata per ciascuna organizzazione oggetto di rilevazione, contenente le informazioni di carattere anagrafico quali codice fiscale, partita IVA, acronimo, denominazione, indirizzo della sede legale, cap, comune, telefono, fax, e-mail, eventuale sito web. Nel caso di riscontro di variazioni e/o dati mancanti e/o errati rispetto a quelli stampati, il rispondente provvederà a scrivere nel secondo riquadro, strutturato in modo analogo al primo, le necessarie integrazioni e/o modifiche. Tale sezione è estremamente importante perché consente di verificare, aggiornare e correggere i dati attualmente disponibili in archivio. Data la finalità, le variazioni anagrafiche da riportare dovranno essere le più recenti, riferite cioè alla data di compilazione del questionario e non, come tutte le altre informazioni, al 31 dicembre dell'anno di riferimento della rilevazione.

Alla fine del primo riquadro sono riportati i riferimenti d'iscrizione dell'organizzazione: se iscritta alla sezione regionale, provinciale con il provvedimento numero del (data).

Alla fine del secondo riquadro è richiesto di fornire il recapito utile per le comunicazioni, se diverso da quello della sede legale (indirizzo, cap, comune, telefono e fax).

La sezione si conclude con i quesiti volti ad acquisire le notizie sullo stato di attività e sulle modalità di svolgimento delle attività dell'organizzazione di volontariato nell'anno di riferimento.

QUESITO 1 – Dati anagrafici

Il rispondente verifica le informazioni contenute nel riquadro superiore e nel caso in cui, al momento della compilazione del questionario, non siano corrette o non siano complete, scrive i dati esatti e/o le nuove informazioni nel riquadro inferiore.

Codice fiscale

In genere, per la sua caratteristica di unicità, costituisce l'elemento identificativo dell'organizzazione. Per questo quesito non è ammessa la mancata risposta.

Il Codice Fiscale è invariabile nel tempo anche quando l'organizzazione cambia denominazione, sede legale o il legale rappresentante.

Partita IVA

L'informazione richiesta è una variabile di controllo che precisa la posizione fiscale dell'organizzazione.

Denominazione

La denominazione dell'organizzazione potrebbe variare per diversi motivi, ad esempio, per inesattezza dei dati prestampati oppure per modifiche avvenute nel tempo.

Acronimo

La variazione dell'acronimo è strettamente legata alla variazione della denominazione.

Indirizzo (via, cap, comune, sigla provincia)

L'eventuale variazione spesso è dovuta al mancato aggiornamento degli indirizzi da parte degli enti o ad un recente cambiamento di sede dell'organizzazione.

Telefono/Fax

Anche il telefono ed eventuale fax risulta un elemento abbastanza variabile, soprattutto se associato ad una persona fisica. La variazione del numero di telefono/fax, quindi, può essere

legata sia al cambiamento di sede dell'organizzazione sia alla variazione del responsabile dell'organizzazione o del suo domicilio.

E-mail

È un'informazione sempre più diffusa negli strumenti di rilevazione. Si tratta, dunque, di un dato molto spesso non presente nella parte prestampata e che viene a completare le informazioni anagrafiche sull'organizzazione.

Sito web

Il sito web costituisce un elemento di novità rispetto al passato. Come per l'e-mail è un'informazione spesso assente in archivio. La disponibilità del sito web è considerata un dato integrativo a quelli anagrafici che, se presente, può diventare importante per acquisire ulteriori informazioni sull'organizzazione.

Recapito per comunicazioni

In questa parte è chiesto di inserire i riferimenti utili per facilitare la comunicazione tra Regione/Province e organizzazione. Riportare il recapito dove effettivamente ha luogo l'attività oppure il recapito più utilizzato dall'organizzazione.

QUESITO 2 – Stato di attività

Questo quesito tende a cogliere lo stato di attività dell'organizzazione, secondo le seguenti modalità:

1. Attiva;
2. Non attiva, per sospensione temporanea dell'attività dall'inizio dell'anno;
3. Non attiva, per cessazione definitiva dell'attività dall'inizio dell'anno.

Nel caso in cui il rispondente indichi il codice 2, l'organizzazione è da considerarsi **inattiva**: nel caso in cui il rispondente indichi il codice 3, l'organizzazione è da ritenersi **cessata**.

In entrambi i casi il rispondente deve interrompere la compilazione del questionario e rispedirlo al mittente. In fase di revisione si verificherà che non siano stati compilati i quesiti successivi, con particolare attenzione ai quesiti relativi alle risorse umane, alle risorse finanziarie e ai servizi offerti. Se a tali quesiti è stata data una risposta, sarà necessario eseguire un accertamento telefonico per capire se il quesito sullo stato di attività sia stato interpretato correttamente; se ai quesiti successivi non è stata data nessuna risposta si provvederà a registrare la sospensione delle attività (che non comporta la cancellazione dall'archivio) o l'avvenuta cessazione (con conseguente cancellazione dall'archivio).

QUESITO 2.1 – Modalità di svolgimento dell'attività

Alle organizzazioni che hanno dato risposta affermativa al quesito precedente, si chiede di indicare se le attività sono state svolte secondo una delle seguenti modalità:

1. Con continuità e regolarità tutto l'anno
2. Solo in alcuni mesi dell'anno (in tal caso si chiede di barrare le caselle relative ai mesi di attività)
3. In modo saltuario e occasionale

1.2 Sezione 2 – Struttura dell'organizzazione

La seconda sezione del questionario riguarda i principali aspetti strutturali dell'organizzazione: la forma giuridica, le informazioni sul presidente (legale rappresentante), i rapporti con l'ambiente esterno. Relativamente a quest'ultimo, sono stati formulati quesiti che mirano a cogliere, da un lato le relazioni che l'organizzazione ha stabilito con le altre organizzazioni aventi le stesse finalità e dunque l'appartenenza a gruppi e/o federazioni, dall'altro i rapporti con istituzioni pubbliche o private, derivanti da accordi scritti.

QUESITO 3 – *Notizie sul legale rappresentante*

Il quesito ha lo scopo di rilevare informazioni sul legale rappresentante dell'organizzazione (che di solito coincide con il presidente), al fine di delineare le caratteristiche socio-demografiche della classe dirigente. Si chiede perciò di indicare:

- Sesso
- Anno di nascita
- Titolo di studio, le cui modalità sono state raggruppate nelle seguenti voci: laurea, diploma di scuola superiore, inferiore al diploma di scuola superiore
- Condizione professionale, le cui modalità sono state raggruppate in: occupato, ritirato dal lavoro (pensionato), altra condizione.

QUESITO 3.1 – *Anno di nomina del presidente*

Nel quesito si chiede di indicare l'anno dal quale il presidente ricopre in modo continuativo la carica, al fine di ottenere informazioni relative al ricambio del vertice dell'organizzazione.

QUESITO 3.2 – *Attività del presidente in altre organizzazioni*

Si chiede di indicare se il presidente è stato attivo (nel corso dell'anno di riferimento) in altre organizzazioni di volontariato e, in caso di risposta affermativa, di specificare in quale ruolo ha operato. Il quesito ha lo scopo di verificare l'esistenza di un legame indiretto tra le organizzazioni.

QUESITO 4 – *Forma giuridica*

In questo quesito viene chiesto di indicare la forma giuridica dell'organizzazione tra quelle proposte. Nell'ordinamento italiano non esiste una forma giuridica propria delle organizzazioni di volontariato che possono costituirsi secondo una delle forme giuridiche previste dal codice civile. Nel quesito sono state riportate le seguenti forme giuridiche: associazione riconosciuta, fondazione, associazione non riconosciuta, comitato e "altra forma". Si segnala di prestare particolare attenzione alla voce 'associazione riconosciuta'. Per tale voce si è ritenuto opportuno specificare che l'iscrizione ad albi o registri nazionali o regionali derivanti da leggi speciali (come ad esempio la stessa legge sul volontariato n. 266/91) non implica l'acquisizione dello status di associazione riconosciuta. Il riconoscimento nella Regione Lombardia è acquisito con l'iscrizione al Registro delle Persone Giuridiche Private (presso la Regione o la Prefettura), in attuazione del DPR n. 361/2000.

QUESITO 5 – Anno di inizio dell'attività, anche con forma giuridica diversa

Viene chiesto di indicare l'anno effettivo in cui l'organizzazione ha iniziato la propria attività, anche con diversa forma giuridica o come gruppo informale. Il questo serve a evidenziare il periodo di tempo reale di attività del gruppo.

QUESITO 5.1 – Anno di costituzione dell'organizzazione con la forma giuridica indicata

Viene chiesto di indicare l'anno di costituzione nella forma giuridica indicata al quesito precedente, cioè l'anno in cui si è avuta la nascita formale dell'organizzazione come si presenta oggi. Può accadere che la nascita formale dell'organizzazione non coincida con quella reale (quest'ultima, cioè, potrebbe precedere la formalizzazione) e ciò potrebbe essere causa di errori o inesattezze dovute ad una non corretta interpretazione della domanda.

QUESITO 5.2 – Modifica dello statuto

Viene chiesto di indicare se nell'anno di riferimento l'organizzazione ha modificato il proprio statuto. Può accadere che l'organizzazione modifichi leggermente il proprio patto associativo per poter essere presente nel registro o per altri motivi. Lo statuto, come è noto, è uno dei documenti analizzati dalle Province e dalla Regione per verificare la presenza o assenza dei requisiti necessari all'iscrizione nel registro del volontariato. Nel caso di modifiche recenti è necessario inviare il nuovo statuto all'ente di riferimento.

QUESITO 6 e 6.1 – Sedi periferiche

Scopo di questi quesiti è l'individuazione di eventuali sedi periferiche che l'organizzazione potrebbe avere, intendendo come tali le sedi periferiche che operano con lo stesso codice fiscale dell'istituzione che non hanno quindi autonomia decisionale e/o di bilancio. Nell'indicare l'eventuale numero di organizzazioni locali, non va conteggiata la sede dell'organizzazione in indirizzo.

QUESITO 6.2 – Dislocazione delle sedi periferiche

Scopo di questo quesito è la verifica della corretta collocazione dell'organizzazione nella sezione regionale o provinciale del registro. Se l'organizzazione ha sedi periferiche dislocate in più province deve inviare in allegato gli indirizzi delle sedi.

QUESITO 7 e 7.1– Appartenenza a gruppi

Si richiede di indicare se l'organizzazione fa parte di un gruppo più ampio avente stessi obiettivi o finalità e medesima denominazione. Tale quesito mira ad individuare l'appartenenza dell'ente ad un gruppo organizzativo. Per gruppo organizzativo si intende un complesso di organizzazioni caratterizzate da: medesimi obiettivi, medesima denominazione, diverso livello gerarchico, diverso codice fiscale. In caso di risposta affermativa al quesito 7.1 va indicata la denominazione dell'organizzazione più ampia. Esempi di gruppo sono: *Avis, Aido, Misericordie, Avulss, Anpas, Fratres, Acat, Cif, Auser, Agesci, Gruppo di volontariato vincenziano, Mpv e Cav* (Movimento per la vita e Centro aiuto alla vita).

QUESITO 7.2 – Collocazione nella gerarchia del gruppo

È collegato al quesito precedente, per cui risponde solo l'organizzazione che dichiara di far parte di un'organizzazione più ampia. Si chiede di specificare se l'organizzazione in indirizzo ha strutture di livello inferiore e/o superiore. Per strutture di livello inferiore/superiore si intendono le organizzazioni, che operano con diverso codice fiscale, legate gerarchicamente a quella in indirizzo. Grazie a questo quesito è possibile ricostruire se l'organizzazione è *capofila* (organizzazione che ha solo strutture di livello inferiore), *intermedia* (organizzazione che ha sia strutture di livello superiore che inferiore), *di base* (organizzazione che ha solo strutture di livello superiore). Esempio di collocazione gerarchica: *capofila*: Avis nazionale, *intermedia*: Avis regionale o provinciale, *di base*: Avis comunale.

QUESITI 8 e 8.1 – Appartenenza a federazioni o coordinamenti

Nel quesito 8 viene chiesto se l'organizzazione in indirizzo aderisce a federazioni. In caso di risposta affermativa al quesito 8.1 occorre specificare la denominazione della federazione. Esempi di federazione sono: *Federazione Alzheimer Italia*, *Mo.VI* (Movimento di Volontariato Italiano), *Fidas* (Federazione italiana associazioni donatori di sangue), *Federavo*.

QUESITI 9 e 9.1 – Accordi scritti

Nel quesito 9 viene chiesto se l'organizzazione in indirizzo ha accordi scritti, cioè intese, patti, convenzioni, ecc. in atto con altre istituzioni pubbliche o private. In caso di risposta negativa si passerà direttamente alla sezione 3. In caso di risposta affermativa il compilatore risponderà al quesito 9.1, indicando, tra le istituzioni pubbliche o private elencate (regioni, province, comuni, aziende sanitarie locali, altre istituzioni pubbliche, ex IPAB, fondazioni, associazioni non di volontariato, organizzazioni di volontariato, enti religiosi, coordinamenti e/o consulte, cooperative sociali, cooperative di altro tipo, imprese private) il numero di quelle con cui ha stipulato accordi. Nel caso di consorzi di comuni o piani di zona indicare il numero di tutti i comuni che aderiscono al consorzio o ai piani di zona.

1.3 Sezione 3 – Risorse Umane

In questa parte trovano spazio le notizie sulle risorse umane utilizzate dall'organizzazione rispondente. I quesiti mirano ad ottenere informazioni sul numero di soci, donatori e altre risorse umane (volontari, religiosi, volontari servizio civile, dipendenti, collaboratori, prestatori occasionali), per sesso. I quesiti sui volontari hanno come scopo principale quello di fornire un profilo più approfondito dei volontari attivi nelle organizzazioni, in termini di sesso, età, titolo di studio, condizione professionale, modalità di svolgimento delle attività e partecipazione a corsi di aggiornamento e/o formazione.

QUESITO 10 – Soci ordinari

Si compilerà il quesito indicando il numero di soci ordinari con diritto di voto suddivisi per sesso. I soci ordinari possono essere le persone fisiche oppure le persone giuridiche che, con il voto espresso in

assemblea, deliberano gli indirizzi e approvano i risultati della gestione degli amministratori dell'organizzazione.

QUESITO 11 – Donatori

Si chiede di indicare (se presenti) il numero di donatori attivi: di sangue, di tessuto e midollo (nell'organizzazione in indirizzo) al 31 dicembre dell'anno di riferimento, distinti secondo il sesso.

Le informazioni relative ai donatori potenziali (ad esempio relative ai donatori di organi in caso di decesso) sono richieste in una domanda successiva (numero 22).

QUESITO 12 – Risorse umane attive

Vanno indicati i dati relativi al numero di risorse umane attive (suddivise per sesso) presenti nell'organizzazione al 31 dicembre. E' stata prevista una suddivisione articolata delle risorse in modo da rappresentare le diverse tipologie retribuite e non retribuite, operanti nell'organizzazione. In particolare, si richiede il numero di persone distinguendo tra:

- 1) **Volontari** - Persone che, in base alla legge 266 del 1991, prestano la loro opera in modo spontaneo e gratuito, esclusivamente per fini di solidarietà, tramite l'organizzazione di cui fanno parte. I volontari non possono essere retribuiti per tale prestazione in alcun modo, nemmeno dal beneficiario delle prestazioni. Il carattere di volontario è, infatti, incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di contenuto patrimoniale con l'organizzazione di cui il volontario fa parte.
- 2) **Religiosi** - Sono persone appartenenti al clero o ad un ordine o a un ente religioso che prestano la propria opera senza alcun corrispettivo nell'organizzazione in indirizzo. I religiosi iscritti nei libri paga sono considerati lavoratori dipendenti.
- 3) **Volontari del servizio civile** – I volontari del servizio civile sono coloro che, in base alla L.64/01, prestano servizio civile presso l'organizzazione in indirizzo (in Lombardia il riferimento è la l.r. 2/2006).
- 4) **Dipendenti a tempo pieno** - Individui legati all'organizzazione da un contratto di lavoro sulla base del quale percepiscono una retribuzione e hanno diritto al versamento dei contributi previdenziali.
- 5) **Dipendenti part-time** - Sono considerati dipendenti part-time coloro che svolgono un orario di lavoro ridotto rispetto a quello ordinario previsto nei contratti collettivi di lavoro o per periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno (d.lgs. n. 61/2000 e successive modifiche).
- 6) **Collaboratori** – Sono coloro che prestano la loro opera a progetto in base alla L.30/03 e al conseguente Decreto Legislativo n.276 del 2003; sono compresi nella categoria anche i collaboratori con precedente contratto di collaborazione coordinata e continuativa e a progetto.
- 7) **Prestatori occasionali** – Sono coloro che hanno incarichi di durata non superiore ai 30 giorni nell'anno solare con un compenso massimo di 5.000 euro nell'anno solare.

QUESITO 13 – *Volontari per classe di età, titolo di studio, condizione professionale*

Con questo quesito si vogliono conoscere alcune caratteristiche dei volontari. In particolare si chiede di indicare il numero di volontari attivi nell'organizzazione secondo la classe d'età, il titolo di studio e la condizione professionale. Per quanto riguarda la classe di età si considerano 4 fasce: fino a 29 anni, da 30 a 54 anni, da 55 a 64 anni e oltre 64 anni. Per il titolo di studio, le relative modalità sono state raggruppate nelle seguenti voci: laurea, diploma di scuola superiore, inferiore al diploma di scuola superiore. Per la categoria professionale si è optato per la seguente classificazione: occupati, ritirati dal lavoro (pensionati), altra condizione (incluso pensionato sociale, invalido, casalinga).

QUESITO 14 – *Volontari per modalità di svolgimento dell'attività*

E' un quesito relativo all'indicazione del numero di volontari suddivisi in base alla sistematicità e saltuarietà della loro prestazione all'interno dell'organizzazione. I volontari sono stati definiti:

- 1) **sistematici** – se svolgono l'attività con regolarità programmata su base settimanale o mensile
- 2) **saltuari** – nel caso in cui l'attività sia svolta senza regolarità programmata (volontari impegnati solo alcuni mesi dell'anno)

Il totale dei volontari deve corrispondere a quello indicato al punto 1 del quesito 12.

QUESITO 14.1 – *L'impegno dei volontari sistematici*

Si richiede di suddividere, in modo indicativo, il numero dei volontari sistematici in base al loro impegno (numero di ore dedicate) settimanale. Sono state individuate quattro fasce di impegno: fino a due ore alla settimana, da tre a sei ore, da sette a dieci ore, oltre le dieci ore.

Il totale dei volontari sistematici deve corrispondere a quanto indicato al punto 1 del quesito precedente (n. 14).

QUESITO 15 – *Corsi di formazione*

Si richiede se i volontari hanno partecipato a corsi di formazione effettuando corsi di base o tirocini teorici –pratici oppure effettuando corsi di aggiornamento o specializzazione.

QUESITO 15.1 – *Contenuto della formazione*

Sono da elencare le aree di contenuto dell'attività formativa dei volontari. Sono state individuate tre macro aree: tecnico amministrativa, professionale, motivazionale. Sono possibili più risposte.

QUESITO 15.2 – *Ente organizzatore e gestore della formazione*

Si richiede di indicare l'ente gestore della formazione dei volontari: se l'attività è gestita dalla stessa organizzazione (o da un proprio coordinamento o federazione), dal centro di servizio per il volontariato, da un ente pubblico, da un ente formativo universitario, da un ente privato o religioso.

QUESITO 15.3 – *Adempimenti assicurativi degli aderenti*

Si richiede di indicare se l'organizzazione ha provveduto o meno ad assicurare i propri volontari e con quale tipo di contratto (se singolo o collettivo).

1.4 Sezione 4 – Risorse finanziarie

In tale sezione vengono richieste le informazioni riguardanti il bilancio dell'organizzazione. Questi dati sono rilevati sia aggregati che per voci di entrata e uscita. L'obiettivo è quello di ottenere indicazioni sulle risorse economiche disponibili e sulla loro utilizzazione.

Per una corretta compilazione della presente sezione, si dovrà procedere attraverso le seguenti modalità:

- se l'organizzazione tiene una contabilità di cassa (rileva solo le entrate e le uscite monetarie) → compilare domanda n. 16, 17, 17.1, 18, 18.1 e 18.2
- se tiene una contabilità finanziaria (rileva anche i crediti, i debiti e gli impegni assunti) → compilare domanda n. 16, 17, 17.1, 18, 18.1 e 18.2
- se tiene una contabilità economico-patrimoniale (rileva anche le attività e le passività) → compilare domanda n. 16, 17, 17.1, 18, 18.1, 18.2 e 18.3

QUESITO 16 e 17 e 17.1 – Entrate

Nel quesito 16 si devono indicare i residui da anni precedenti, compresi gli avanzi di cassa relativi ai bilanci degli anni precedenti.

Nei quesiti 17 e 17.1 si devono indicare le entrate complessive registrate nel bilancio dell'anno di riferimento al 31 dicembre (o in altra forma di rendicontazione) esprimendo l'importo in euro (arrotondando ai primi due decimali). Nel successivo quesito l'ammontare delle entrate va specificato secondo le diverse voci raggruppate in entrate di fonte pubblica ed entrate di fonte privata.

Le entrate di fonte pubblica si suddividono in:

- sussidi e contributi a titolo gratuito da enti/istituzioni pubbliche: comprendono i sussidi ed i contributi erogati senza obbligo di controprestazione;
- ricavi da contratti e/o convenzioni con enti e/o istituzioni pubbliche: comprendono i contributi ricevuti da enti ed istituzioni pubbliche a fronte dello svolgimento di specifiche attività, servizi o progetti.

Le entrate di fonte privata si suddividono in:

- contributi degli aderenti (quote sociali): comprendono i proventi derivanti da quote associative annuali ed eventualmente quote straordinarie versate dai soci
- entrate derivanti da attività commerciali e produttive marginali: comprendono i ricavi provenienti dalla vendite di beni o servizi occasionali, vendite di beni acquisiti da terzi a titolo gratuito a fini di sovvenzione, cessione di beni prodotti dagli assistiti e dai volontari, somministrazione di alimenti o bevande in occasione di manifestazioni o simili
- entrate derivanti da attività di raccolta fondi (raccolta diretta di denaro, offerte)
- erogazioni liberali da parte di privati (donazioni, lasciti testamentari) e sponsorizzazioni. In questa voce andranno inserite le entrate derivanti dalla destinazione 5 per mille a favore delle ONLUS (L. 266/2005) e dalla destinazione + Dai – Versi (L. 80/2005)
- trasferimenti da strutture superiori/inferiori: comprendono le erogazioni da parte di organizzazioni appartenenti allo stesso gruppo organizzativo
- redditi finanziari e patrimoniali: comprendono interessi attivi, fitti attivi, censi, rendite patrimoniali
- altre entrate di fonte privata: comprendono le entrate da vendite di beni mobili e immobili ed altre entrate non comprese nelle tipologie già citate

QUESITO 18 e 18.1 – Uscite

Nel quesito 18 si devono indicare le uscite complessive registrate nel bilancio (o in altra forma di rendicontazione) esprimendo l'importo in euro (arrotondando ai primi due decimali). Nella rilevazione sono state previste le seguenti voci di uscita: spese per il personale dipendente, spese per lavoratori con contratto di collaborazione, rimborsi spese ai volontari, acquisto di beni e servizi, sussidi, contributi ed erogazioni a terzi, trasferimenti a strutture inferiori/superiori, imposte e tasse, ammortamenti e altre spese.

- Le spese per il personale dipendente e per i lavoratori con contratto di collaborazione vanno indicate al lordo degli oneri sociali (esempio: INPS, INAIL) a carico del datore di lavoro.
- Nella voce rimborsi spese ai volontari devono essere inclusi eventuali rimborsi o altri emolumenti in favore dei volontari che prestano la loro opera nell'organizzazione, ma che non sono retribuiti contrattualmente.
- Le spese per l'acquisto di beni e servizi comprendono anche le spese per manutenzioni di locali e/o impianti, utenze, cancelleria, fitti passivi, consulenze.
- I sussidi e contributi a terzi comprendono le erogazioni liberali a favore di persone.
- I trasferimenti a strutture superiori/inferiori: comprendono le erogazioni a favore di organizzazioni appartenenti allo stesso gruppo organizzativo.
- Gli ammortamenti sono le quote di costo dei beni ammortizzati imputabili all'anno.
- Nella voce altre spese sono da includere le spese per interessi passivi e le altre spese non comprese nelle tipologie già citate.

QUESITO 18.2 – Esercizio nell'anno di riferimento

Nel quesito si deve indicare l'avanzo, il disavanzo o il pareggio d'esercizio nell'anno di riferimento.

L'indicazione è determinata attraverso le seguenti modalità:

- per gli enti che tengono una contabilità finanziaria o di cassa, il risultato sarà dato dalla differenza tra le seguenti voci: $(18.2) = (16+17)-18$;
- mentre per gli enti che tengono una contabilità economico-patrimoniale, il risultato sarà dato dalla differenza tra le seguenti voci: $(18.2) = 17-18$.

QUESITO 18.3 – Situazione patrimoniale

Nel quesito si deve indicare, se presente, la situazione patrimoniale dell'organizzazione, distinguendo gli elementi dell'attivo e quelli del passivo.

Nell'attivo sono state evidenziate le seguenti voci: la cassa (disponibilità monetarie immediate), i crediti (crediti verso terzi), gli immobili (fabbricati, case, beni durevoli di medio-lungo utilizzo), le attrezzature (macchinari, computer), gli automezzi (automezzi di vario tipo, ambulanze, ecc.)

Nel passivo: il capitale/fondo di dotazione (accantonamenti previsti dalla legge), residui (avanzi da precedenti gestioni, in particolare quanto contenuto nella voce n. 16), debiti (debiti verso fornitori), fondi di ammortamento (accantonamenti per acquisto di beni durevoli), fondi per progetti dedicati

(accantonamenti per progetti specifici), altro (riportare voce 18.2 e ulteriori eventuali voci non contemplate negli elementi del passivo).

1.5 Sezione 5 – Risorse strumentali

Questa sezione comprende sia i quesiti sugli immobili utilizzati che sui mezzi di trasporto a disposizione dell'organizzazione. In questo modo si mira ad ottenere un quadro della disponibilità di risorse strumentali delle organizzazioni di volontariato.

QUESITO 19 e 19.1 – Immobili

Si chiede se l'organizzazione in indirizzo utilizza locali o immobili in modo esclusivo per lo svolgimento della sua attività. In caso affermativo occorre specificare il titolo di godimento degli immobili (proprietà, affitto, usufrutto o uso gratuito, altro titolo) e la superficie dei locali in metri quadri.

QUESITO 20 e 20.1 – Mezzi

Se l'organizzazione in indirizzo utilizza mezzi di trasporto e soccorso in modo esclusivo, avendone la proprietà, si chiede di specificarne il tipo (autovetture, minibus e furgoni, autoemoteche e ambulanze, mezzi di soccorso, ciclomotori e motociclette) e il numero di mezzi utilizzati.

1.6 Sezione 6 – Attività

Questa sezione raggruppa le notizie inerenti le attività dell'organizzazione, con particolare attenzione al settore, ai servizi offerti, alle tipologie e al numero di utenti. Infine sono previsti dei quesiti che mirano ad ottenere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, sugli aspetti connessi alla qualità delle prestazioni e sulla partecipazione interna alle decisioni organizzative.

All'inizio della sezione è richiesta una breve presentazione delle attività svolte dall'organizzazione, distinguendo tra quelle prevalenti e occasionali. Le attività prevalenti sono quelle alle quali sono destinate la maggior parte del tempo e delle risorse.

QUESITO 21 – Settori di attività

Nel quesito 21 si chiede al rispondente di indicare, tra quelli elencati, i settori nei quali l'organizzazione svolge la sua attività (sono possibili più risposte). I 14 settori sono stati raggruppati in modo da coincidere con le sezioni del registro del volontariato in Lombardia: a) Sociale, b) Civile, c) Culturale.

Per analogia con il Questionario ISTAT vengono elencate alcune attività che in Lombardia sono state stralciate dal Registro del volontariato: si tratta della cooperazione e solidarietà internazionale (n. 5), svolta principalmente da ONG e da associazioni senza scopo di lucro e della protezione civile (n. 13), svolta principalmente dagli enti iscritti all'albo specifico di Protezione civile.

I settori di attività in elenco sono:

SEZIONE A) Sociale

- 1) sanità
- 2) assistenza sociale
- 3) sviluppo economico e coesione sociale
- 4) filantropia e promozione del volontariato

- 5) cooperazione e solidarietà internazionale

SEZIONE B) Civile

- 6) ambiente
- 7) tutela dei diritti

SEZIONE C) Culturale

- 8) cultura
- 9) sport
- 10) ricreazione
- 11) istruzione e ricerca
- 12) religione

SEZIONE D) Protezione civile

- 13) protezione civile
- 14) altre attività

La voce “altre attività” deve essere barrata nel caso in cui l’organizzazione svolga attività economiche di tipo produttivo. In particolare per “altre attività” si intendono le attività produttive riconducibili ai seguenti settori: agricoltura, caccia e silvicoltura, pesca, piscicoltura e servizi connessi, estrazione di minerali, attività manifatturiere, produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua, costruzioni, commercio all’ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli, motocicli e di beni personali e per la casa, alberghi e ristoranti, trasporti, magazzinaggio e comunicazioni, intermediazione monetaria e finanziaria, attività immobiliari, noleggio, informatica, altre attività professionali e imprenditoriali, servizi domestici presso famiglie e convivenze, organizzazioni e organismi extraterritoriali.

QUESITO 21.1 – *Settori d’attività prevalente*

Qualora l’organizzazione abbia indicato più di un settore, si richiede al quesito 21.1 di specificare, tra quelli barrati, il settore prevalente. Si tratta del settore al quale è destinata la maggior parte delle attività o delle risorse economiche. Il rispondente deve indicare il codice del settore prevalente, selezionandolo tra quelli barrati nel quesito precedente (da 01 a 14).

QUESITO 22 – *Servizi*

Nel quesito 22 si chiede al rispondente di indicare i servizi offerti dalle organizzazioni. Per servizio si intende la specifica attività svolta a favore della comunità. Al fine di permettere una migliore selezione delle risposte è stata adottata la classificazione già proposta nel quesito 21.

QUESITO 22 – *Servizi e numero di prestazioni/utenti per servizio*

Accanto ad ogni servizio è richiesto di riportare il numero di prestazioni e di utenti per servizio. Sono informazioni per alcune organizzazioni facilmente disponibili, per altre invece di non sempre facile registrazione. E’ richiesto di riportare quanto possibile il dato esatto con riferimento 1 gennaio – 31 dicembre. Il quesito mira a fornire indicazioni particolareggiate riguardo alle attività svolte dai gruppi. Sono stati individuati 66 servizi predefiniti, riportati di seguito nella tabella 2.

Tab. 2 - Raccordo tra settori di attività e servizi

Settore		Servizi	
01	Sanità	01	Donazione di sangue
		02	Donazione di organi, tessuti e midollo
		03	Prestazioni di soccorso e trasporto malati
		04	Prestazioni sanitarie
		05	Noleggio e acquisto apparecchiature mediche
02	Assistenza sociale	01	Accompagnamento e inserimento sociale
		02	Ascolto telefonico
		03	Ascolto, sostegno e assistenza morale
		04	Assistenza domiciliare o analogo
		05	Assistenza ospedaliera
		06	Accoglienza centro residenziale
		07	Accoglienza centro diurno
		08	Servizio mensa e distribuzione viveri
		09	Vigilanza davanti alle scuole
		10	Prestazioni domestiche residenziali (in comunità, dormitori, ricoveri, ecc.)
		11	Trasporto anziani
		12	Trasporto disabili
		13	Trasporto bambini
		14	Produzione ausili per disabili
		15	Servizi funebri
03	Sviluppo economico e coesione sociale	01	Formazione professionale
		02	Avviamento e inserimento lavorativo
04	Filantropia e promozione del volontariato	01	Coordinamento delle attività di volontariato di altre organizzazioni
		02	Erogazione di contributi monetari a persone
		03	Raccolta di vestiario, alimenti e medicinali
		04	Ristrutturazione di immobili
		05	Banca del tempo
		06	Segretariato sociale
		07	Campagne di informazione e sensibilizzazione
		08	Realizzazione di periodici o riviste
05	Cooperazione e solidarietà internazionale	01	Progettazione e realizzazione di opere all'estero
		02	Aiuto economico all'estero
		03	Adozione a distanza
		04	Commercio equo e solidale
06	Ambiente	01	Interventi a tutela dell'ambiente
		02	Pulizia parchi e/o sentieri
		03	Raccolta rifiuti
		04	Soccorso e ospitalità animali
07	Tutela dei diritti	01	Consulenza legale/fiscale
		02	Informazioni sui diritti
		03	Assistenza legale per adozioni/affidamenti
08	Cultura	01	Restauro e conservazione dei beni artistici e architettonici
		02	Sorveglianza di musei, monumenti, siti archeologici
		03	Realizzazione di corsi tematici
		04	Realizzazione di visite guidate
		05	Realizzazione di spettacoli teatrali, musicali, cinematografici
		06	Gestione biblioteche e/o centri documentazione
09	Sport	01	Gestione di impianti sportivi
		02	Organizzazione di corsi per la pratica sportiva
		03	Organizzazione di manifestazioni sportive
10	Ricreazione	01	Organizzazione di spettacoli di intrattenimento
		02	Attività ricreative
		03	Organizzazione di vacanze e/o soggiorni
11	Istruzione e ricerca	01	Istruzione per adulti e anziani
		02	Istruzione prescolastica (scuole materne e giardini d'infanzia)

		03	Sostegno scolastico
		04	Ricerche e pubblicazioni scientifiche
12	Religione	01	Assistenza morale di tipo religioso
		02	Promozione e formazione religiosa
13	Protezione civile	01	Soccorso alpino/speleologico/marino
		02	Servizio antincendio
		03	Interventi in situazioni di emergenza e calamità
		04	Vigilanza stradale ed in manifestazioni pubbliche
		05	Radiocomunicazione
		06	Esercitazioni di protezione civile
		07	Controllo agibilità strutture
14	Altre attività	01	Altri servizi

QUESITO 23 – Tipologia di utenti

Nel quesito si richiede di indicare il tipo e il numero di utenti ai quali sono rivolti i servizi offerti dall'organizzazione (se l'organizzazione ha degli utenti diretti). Sono ammesse più risposte, ma ogni persona deve essere conteggiata una sola volta, cioè in una sola tipologia. Le tipologie di utenti previste sono:

1. Utenti senza specifici disagi
2. Alcolisti
3. Anziani (65 anni e più) autosufficienti
4. Anziani (65 anni e più) non autosufficienti
5. Detenuti ed ex detenuti
6. Diversamente abili
7. Familiari di persone con disagio
8. Genitori affidatari o adottivi
9. Immigrati
10. Individui in difficoltà economica
11. Malati e traumatizzati
12. Malati terminali
13. Malati psichici
14. Minori (fino a 18 anni); 14a. di cui stranieri (indicare il n. di minori stranieri)
15. Nomadi
16. Profughi
17. Prostitute/i
18. Ragazze madri
19. Senza tetto, senza dimora
20. Sieropositivi
21. Tossicodipendenti
22. Vittime di sisma o alluvioni
23. Vittime di usura
24. Vittime di violenze
25. Persone con altro tipo di disagio

QUESITO 24 – Soddisfazione della domanda

Si chiede di indicare in che percentuale viene soddisfatta la richiesta di accesso ai servizi da parte degli utenti al fine di determinare la capacità dell'organizzazione di soddisfare la domanda espressa.

QUESITO 25 – Tempo di soddisfazione della domanda

Il quesito mira a cogliere il tempo che trascorre, in media, tra la richiesta di accesso ai servizi e la sua soddisfazione, elemento indicativo dell'efficienza/efficacia dell'organizzazione. Sono state proposte 4 classi:

- da immediata a 15 giorni
- da 15 a 30 giorni

- da 31 a 90 giorni
- oltre 90 giorni.

QUESITO 26 – *Luogo di erogazione dei servizi*

L'obiettivo è di rilevare l'ambito di azione dell'organizzazione. Il rispondente deve indicare il luogo nel quale si erogano i servizi, scegliendo tra le seguenti opzioni:

- nella sede sociale
- al di fuori della sede e cioè: in strutture residenziali, in strutture ospedaliere, presso il domicilio degli utenti, in centri di ascolto (o centri diurni), in strutture scolastiche, in luoghi di cultura, in strutture aggregative.
- al di fuori della sede e cioè: sul territorio, es. parchi/ambulanze
- all'estero

Sono ammesse più risposte.

QUESITO 27 e 27.1– *Qualità interna ed esterna*

Questo quesito raggruppa la richiesta di una serie di informazioni finalizzate ad avere un quadro completo di come l'organizzazione ha operato in relazione ad obiettivi di qualità interna ed esterna. In particolare, viene richiesto se, nel corso dell'ultimo anno l'organizzazione ha:

1. Effettuato un ricambio dei dirigenti
2. Avviato nuovi tipi di servizio e/o attività
3. Individuato nuove tipologie di utenti cui indirizzare le attività
4. Redatto guide ai servizi ad uso degli utenti
5. Effettuato raccolta di suggerimenti o reclami
6. Pubblicizzato la propria attività
7. Svolto attività di programmazione degli obiettivi
8. Verificato il raggiungimento degli obiettivi programmati
9. Svolto attività di raccolta fondi

Nel caso l'organizzazione abbia risposto di effettuare raccolta di fondi si chiede di indicare quali sono state le modalità utilizzate tra: contatto diretto, utilizzazione di mezzi di comunicazione di massa, organizzazione di eventi e/o manifestazioni pubbliche, vendita di beni e/o prodotti, altro.

QUESITO 28 e 29 – *Assemblee e percentuale di partecipanti*

Tali quesiti sono volti a rilevare il grado di partecipazione della base sociale alle decisioni organizzative. Si chiede il numero di assemblee convocate nel corso dell'anno di riferimento, e la percentuale di soci presenti nell'ultima assemblea di approvazione del bilancio.

1.7 Sezione 7 – *Organizzazioni di volontariato e centri di servizio*

Questa sezione raccoglie informazioni sulla conoscenza e l'utilizzo dei centri di servizio per il volontariato da parte dell'organizzazione. I centri di servizio per il volontariato sono organismi previsti

dall'art.15 della L.266/91. Essi hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività delle organizzazioni di volontariato, sono gestiti dalle organizzazioni di volontariato e finanziate attraverso fondi regionali costituiti da quote versate dalle fondazioni bancarie. In particolare, si chiede se l'organizzazione riceve materiale informativo e/o usufruisce dei servizi offerti dal centro di servizio per il volontariato territorialmente competente e/o partecipa alla gestione e alla definizione degli indirizzi del centro di servizio per il volontariato territorialmente competente.

QUESITO 30, 30.1 e 30.2 – Centri di servizio

Nel quesito 30 si chiede al rispondente se è a conoscenza dell'esistenza dei centri di servizio per il volontariato. In caso di risposta negativa si passerà direttamente al quesito 31; in caso di risposta affermativa si chiede di indicare: al quesito 30.1, se l'organizzazione riceve materiale informativo (riviste, newsletter, pubblicazioni) da parte dei centri di servizio per il volontariato; al quesito 30.2, se l'organizzazione ha mai usufruito dei servizi offerti dal centro di servizio per il volontariato territorialmente competente. Sono state individuate sei classi: Promozione del volontariato, Informazioni e consulenza, Formazione, Comunicazione, Sostegno alla progettazione, Servizi logistici.

QUESITO 30.3, 30.4 e 30.5 – Servizi

Nel quesito 30.3 si chiede al rispondente di indicare se l'organizzazione di volontariato ha usufruito - nell'anno di riferimento - dei servizi da parte del centro di servizio per il volontariato territorialmente competente e con quale frequenza (non ha usufruito, 1-5 volte, 6-10 volte, più di 10 volte):

1. Promozione del volontariato (diffusione della cultura della solidarietà e promozione delle attività: nelle scuole, con i giovani)
2. Informazioni e consulenza (informazioni varie e consulenza legale, fiscale, amministrativa, organizzativa)
3. Formazione (richiesta di seminari e corsi con lezioni in aula o a distanza)
4. Comunicazione (ufficio stampa, pubblicità e organizzazione di eventi pubblici, consulenza alla comunicazione)
5. Sostegno alla progettazione (redazione di progetti, promozioni di reti, sostegno organizzativo e finanziario a progetti)
6. Servizi logistici (uso di fax, computer, fotocopiatrici e altre attrezzature, posta e e-mail, locali)

Quesito 30.4: se nel corso dell'anno di riferimento l'organizzazione di volontariato non ha usufruito di alcun servizio, si passerà al quesito 30.6; in caso contrario, si chiede al compilatore di indicare quanto tempo trascorre, in media, tra la richiesta e l'erogazione del servizio. Sono state indicate 6 classi:

- fino a 1 giorno
- da 2 a 7 giorni
- da 8 a 15 giorni
- da 16 a 30 giorni
- da 31 a 90 giorni
- oltre 90 giorni

Nel quesito 30.5 si chiede di indicare se, nel complesso, il servizio ricevuto ha soddisfatto la richiesta.

QUESITO 30.6 – *Partecipazione alla gestione*

Si chiede al rispondente di indicare, al di là della fruizione di servizi, se l'organizzazione partecipa alla gestione e alla definizione degli indirizzi del centro di servizio per il volontariato territorialmente competente.

QUESITO 31 – *Collegamenti e iniziative comuni tra i gruppi*

Nel quesito 31 si chiede al rispondente di indicare se, nel corso dell'anno di riferimento, l'organizzazione ha attivato collegamenti per iniziative comuni intese o collaborazioni con altri gruppi e con quale forma: se in modo continuativo o su progetti specifici oppure se non ha attivato alcun collegamento.

Gli enti indicati nell'elenco proposto sono: altre organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, fondazioni, cooperative sociali, imprese private, enti religiosi, partiti/sindacati, altro. Lo scopo della domanda è di conoscere qual è la modalità operativa dell'organizzazione.

1.8 Sezione 8 – *Eventuali problematiche*

Il quesito 32 contiene una serie di domande precodificate introdotte allo scopo di fare emergere la percezione dei problemi e, di conseguenza, i punti di forza e di debolezza delle organizzazioni. In particolare, sono presi in considerazione quattro temi: la gestione interna delle organizzazioni, la gestione dei volontari e del personale, i rapporti con l'esterno e il reperimento di finanziamenti.

Per ogni tema sono state individuate quattro modalità di risposta, per ognuna delle quali i rispondenti devono indicare se si tratta di difficoltà "molto", "abbastanza", "poco" o "per niente" importanti.

Successivamente è dato al compilatore uno spazio libero dove inserire altri temi/problemi (o altro) da portare all'attenzione delle amministrazioni o dei centri di servizio.

1.9 Sezione 9 – *Osservazioni e commenti*

E' la sezione che raccoglie informazioni sul tempo impiegato per la compilazione nonché commenti e osservazioni mirati al miglioramento della formulazione dei quesiti.

QUESITO 33 – *Tempo impiegato*

Si chiede al compilatore di indicare il tempo impiegato per la compilazione, allo scopo di rilevare il grado di difficoltà del questionario e l'impegno richiesto al rispondente.

QUESITO 34 – *Completezza, carenze e integrazioni*

Al fine di migliorare la qualità del questionario e la completezza delle informazioni sul fenomeno oggetto della rilevazione, si chiede al rispondente se il questionario è sufficiente a descrivere le attività dell'organizzazione. In caso di risposta negativa si invita ad indicare le carenze ed eventualmente le proposte di modifiche. Se ritiene necessario, il compilatore può integrare le informazioni allegando una breve relazione sull'attività svolta, in modo da permettere una migliore comprensione delle attività svolte dall'organizzazione.

QUESITO 35 – Riferimenti utili per comunicare con l'organizzazione

Al fine di facilitare le comunicazioni (eventuali) tra organizzazione e Regione, Provincia e Centri di servizio è chiesto di indicare l'orario, i giorni e il recapito telefonico utile.

E' chiesto inoltre il nome e un recapito telefonico della persona che ha compilato la scheda

2.10 Sezione 10 – Altre informazioni

E' la sezione conclusiva del questionario. Raccoglie informazioni relative al numero di conto corrente bancario o postale per l'accreditamento di eventuali contributi.

E' chiesto, infine, di firmare la dichiarazione attestante la correttezza dei dati apposti nella sezione n. 4 (risorse finanziarie) e di leggere la nota informativa sull'utilizzo che verrà fatto dei dati trasmessi e firmare il consenso al loro trattamento.

In calce alla scheda sono riportati i recapiti dei centri di servizio per il volontariato della Lombardia che su richiesta potranno fornire informazioni e aiuto nella compilazione della scheda (attività istituzionale, gratuita per le organizzazioni di volontariato) .

2. Organizzazione e tecnica della raccolta dei dati

Titolare del trattamento dei dati è la Regione Lombardia, responsabile del trattamento è il dirigente dell'Ufficio D.G. Famiglia o un suo delegato per le fasi di propria competenza.

Le organizzazioni iscritte alla sezione provinciale del registro restituiranno la scheda compilata – entro il 30 maggio dell'anno di riferimento – alla Provincia di competenza. Le organizzazioni iscritte alla sezione regionale del registro restituiranno la scheda compilata nello stesso periodo agli uffici della Regione Lombardia.

Riportiamo di seguito gli indirizzi di riferimento:

Ente	Settore	Indirizzo	Telefono	Sito internet / e-mail
Regione LOMBARDIA	Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale U.O. Non Profit e Innovazione	Via Pola 9/11 20124 Milano	02.67653647	www.regione.lombardia.it pierangelo_oldani@regione.lombardia.it

Provincia	Settore	Indirizzo	Telefono	Sito internet / e-mail
BERGAMO	Settore Politiche Sociali	Via T. Tasso, 8 24121 BERGAMO	035.387380 035.387660	www.provincia.bergamo.it segreteria.volontariato@provincia.bergamo.it
BRESCIA	Area Affari Generali Servizio Caccia, Pesca, Sport e Associazioni	Via Milano, 13 (Palazzo Martinengo) 25126 BRESCIA	030.3749537	www.provincia.brescia.it mcrotti@provincia.brescia.it

COMO	Settore Solidarietà Sociale	Via Borgovico, 148 22100 COMO	031.230431 031.230405	www.provincia.como.it anna.tacchini@provincia.como.it
CREMONA	Settore Funzioni Generali, Servizi Sociali e Turismo	C.so Vittorio Emanuele II, 17 26100 CREMONA	0372.406258	www.provincia.cremona.it politiche.sociali@provincia.cremona.it stella.bolzoni@provincia.cremona.it
LECCO	Settore Cultura, Servizi alla Persona	C.so Matteotti, 3 23900 LECCO	0341.295489	www.provincia.lecco.it alessandra.pezzimenti@provincia.lecco.it
LODI	Settore Cultura, Istruzione, Servizi alla Persona	Via Achille Grandi, 6 26900 LODI	0371.442247	www.provincia.lodi.it giuseppina.camilli@provincia.lodi.it
MANTOVA	Area Cultura e Servizi alla Persona	Via Principe Amedeo, 30 46100 MANTOVA	0376.204209	www.provincia.mantova.it osservatoriosociale@provincia.mantova.it
MILANO	Settore Sviluppo delle professionalità, volontariato, associazionismo e terzo settore	V.le Piceno, 60 20129 MILANO	02.77403150	www.provincia.milano.it
PAVIA	Settore Attività Educative, Politiche Giovanili e Sport	Piazza Petrarca 4 27100 PAVIA	0382.597373	www.provincia.pv.it daniela.rolandi@provincia.pv.it
SONDRIO	Settore Formazione, Lavoro e Politiche Sociali	Via Vittorio Veneto,28 23100 SONDRIO	0342.531111	www.provincia.so.it sonia.falcone@provincia.so.it
VARESE	Area Servizi alla Persona Settore Lavoro e Politiche Sociali	Piazza Libertà 1 21100 Varese	0332.252673 0332.252792	www.provincia.va.it marilenadegennaro@provincia.va.it terzosettore@provincia.va.it

Le organizzazioni possono **chiedere l'assistenza gratuita** alla compilazione della scheda ai **Centri di Servizio per il volontariato della propria provincia**.

Riportiamo di seguito i recapiti dei centri della Lombardia:

CSV	Denominazione	Indirizzo	Telefono	Fax	e-mail
BERGAMO	C.S.V. "Bottega del Volontariato"	Via S. Lucia, 2 24128 -Bergamo	035.234723	035.234324	www.csvbg.org info@csvbg.org
BRESCIA	A.C.S.V.BS Centro Servizi per il	Via Vittorio Emanuele II, 72	030.3742440	030.43883	www.bresciavolontariato.it info@bresciavolontariato.it

	Volontariato di Brescia	25121 – Brescia			
COMO	AVC -CSV Associazione Volontariato Comasco	Via Col di Lana, 5 22100 - Como	031.301800	031.2759727	www.csv.como.it info@csv.como.it
CREMONA	C.I.S.VOL.	Via S.Bernardo, 2 26100 - Cremona	0372.26585	0372.26867	www.cisvol.it cremona@cisvol.it
LECCO	SO.LE.VOL.	Via Belvedere, 15 23900 - Lecco	0341.350680	0341.352988	www.solevol.com segreteria@solevol.com
LODI	LAUSVol	Via della Selva Greca, 20 26900 - Lodi	0371.428398	0371.422070	www.lausvol.it segreteria@lausvol.it
MANTOVA	C.S.V.M. Centro di Servizio per il Volontariato di Mantova	Galleria S. Maurizio, 1 46100 - Mantova	0376.367157	0376.379051	www.csvm.it info@csvm.it
MILANO	Associazione CIESSEVI	Piazza Castello, 3 20121 - Milano	02.45475850	02.45475458	www.ciessevi.org segreteria@ciessevi.org
PAVIA	Centro di Servizio per il Volontariato di Pavia	C.so Garibaldi, 57/a 27100 - Pavia	0382.27714	0382.307484	www.csvpavia.it info@csvpavia.it
SONDRIO	CSV - L.A.VO.P.S.	Via Lungo Mallero Diaz, 18 23100 - Sondrio	0342.200058	0342.573105	www.lavops.org segreteria@lavops.org
VARESE	CESVOV	Viale S. Antonio, 5 21100 - Varese	0332.831601	0332.834980	www.cesvov.it varese@cesvov.it

Si può telefonare per richiedere informazioni e chiarimenti relativi al questionario. Le telefonate vengono ricevute dal personale che si occupa direttamente della rilevazione o dallo sportello di consulenza.

Le comunicazioni riguardanti la rilevazione (ad esempio l'organizzazione può richiedere una nuova copia del questionario o comunicare un cambiamento di indirizzo) devono invece essere comunicate all'ente al quale è da restituire la scheda debitamente compilata (Regione o Provincia).

2.1 Controllo dei dati

Il piano di revisione (*check*) prevede un insieme di controlli che agiscono a livello di singola organizzazione, effettuati allo scopo di verificare la compatibilità delle risposte, eliminare *errori* e incongruenze eventualmente presenti nei dati registrati ed evidenziare gli *accertamenti* necessari per garantire la qualità dei risultati dell'indagine.

Gli errori di compilazione sono corretti dopo aver analizzato il questionario e contattato l'organizzazione. All'interno del questionario sono stati individuati dei quesiti, i *quesiti pilastro*, per i quali non è ammessa la mancata risposta. Tali quesiti riguardano le seguenti variabili:

- Codice fiscale (nella sezione 1 – dati anagrafici)

- Stato di attività (quesito 2)
- Forma giuridica (quesito 4)
- Affiliazione ad una organizzazione più ampia (quesito 7)
- Sedi periferiche (quesiti 6 6.1 e 6.2)
- Soci (quesito 10)
- Volontari e personale retribuito (quesito 12)
- Assicurazione degli aderenti (quesito 15.3)
- Entrate per voci (quesiti 17 e 17.1)
- Uscite per voci (quesiti 18 18.1 e 18.2)
- Settore di attività (quesiti 21 21.1 e 22)
- Assistiti (quesiti 23 e 23.1)
- Assemblee e partecipazione dei soci (quesiti 28 e 29)

3. Glossario

Centri di servizio per il volontariato: I Centri di servizio per il volontariato sono definiti dall'art.15 della Legge sul volontariato 266/91 come "enti a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da questi gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività".

Collaboratore: I collaboratori sono coloro che prestano la loro opera a progetto in base alla Legge 30 del 14/07/2003 ed al conseguente D.L. 10/09/2003 n.276.

Collaborazione: accordi formalizzati con altre istituzioni risultante da atti scritti (es. intese, convenzioni) finalizzato allo svolgimento di determinate attività dell'organizzazione di volontariato.

Dipendente: persona legata all'organizzazione da un contratto di lavoro diretto, sulla base del quale il lavoratore percepisce una retribuzione e ha diritto al versamento dei contributi previdenziali.

Dipendente part-time: lavoratore che svolge una prestazione di lavoro inferiore (30-80%) ad un dipendente a tempo pieno.

Donatore: persona che dona il proprio sangue o dei tessuti per la trasfusione o il trapianto ad altri individui.

Entrate: totale delle risorse finanziarie a disposizione dell'ente nel periodo di riferimento.

Federazione: struttura associativa di secondo livello, costituita da persone giuridiche o enti di fatto e non da persone fisiche. Essa svolge attività di consulenza, assistenza e coordinamento a favore delle organizzazioni aderenti o ne cura la rappresentanza di interessi verso altri soggetti.

Fonte delle entrate: definisce la provenienza dei mezzi economici. Nella rilevazione è stata prevista la distinzione tra entrate di fonte pubblica ed entrate di fonte privata

Forma giuridica: status giuridico dell'organizzazione. Nella rilevazione sono state previste le seguenti forme giuridiche: associazione riconosciuta, fondazione, associazione non riconosciuta, comitato, altra forma.

Gruppo organizzativo: complesso di istituzioni, con differenti codici fiscali, che agiscono anche a vari livelli di articolazione gerarchica, funzionale o territoriale, collegate tra loro, spesso sotto una denominazione comune.

Lavoratore distaccato o comandato da imprese e/o istituzioni: lavoratore dipendente di un'amministrazione pubblica, che svolge la propria attività lavorativa presso l'organizzazione di volontariato in posizione di comando o distacco.

Mezzo di trasporto o soccorso: mezzo utilizzato in via esclusiva dall'organizzazione per lo svolgimento dell'attività. Nella rilevazione sono stati previsti i seguenti tipi di mezzi: autovetture, minibus, autoemoteche e ambulanze, mezzi attrezzati per il soccorso di protezione civile e ambientale, altro.

Modalità di svolgimento dell'attività di volontariato: caratteristica distintiva dell'attività svolta dai volontari all'interno dell'organizzazione. L'attività viene definita *sistematica* se svolta in modo regolare e programmato (volontari sistematici) o *saltuaria* se effettuata senza regolarità programmata (volontari saltuari).

Organizzazione capofila: struttura che si colloca al vertice del gruppo organizzativo ed ha solo strutture di livello inferiore.

Organizzazione di base: struttura che si colloca alla base del gruppo organizzativo ed ha solo strutture di livello superiore.

Organizzazione di volontariato: organizzazione che, in base alla legge 266 del 1991:

- si avvale in modo determinante e prevalente di prestazioni volontarie e gratuite dei propri aderenti;
- utilizza lavoratori dipendenti o prestazioni di lavoro autonomo "esclusivamente nei limiti necessari al" [suo] "regolare funzionamento, oppure occorrenti a qualificare o specializzare l'attività comunque svolta";
- prevede espressamente, negli accordi tra gli aderenti, nell'atto costitutivo o nello statuto "l'assenza di fini di lucro, la democraticità della struttura, l'elettività e la gratuità delle cariche associative, nonché la gratuità delle prestazioni fornite dagli aderenti, i criteri di ammissione e di esclusione di questi ultimi, i loro obblighi e diritti";
- rispetta "l'obbligo di formazione del bilancio, dal quale devono risultare i beni, i contributi o i lasciti ricevuti, nonché le modalità di approvazione dello stesso da parte dell'assemblea degli aderenti".

Organizzazione intermedia: struttura che si colloca all'interno del gruppo organizzativo in posizione intermedia; ha sia strutture di livello inferiore, sia strutture di livello superiore.

Religioso: persona che appartiene al clero o ad un ordine o a una comorganizzazione religiosa e presta la propria opera nell'organizzazione di volontariato.

Servizio offerto dai centri di servizio per il volontariato: prestazioni in favore di organizzazioni di volontariato iscritte o non iscritte nei registri regionali al fine di sostenere e qualificare le attività delle suddette organizzazioni (es. servizi logistici, informazioni e consulenza, formazione, comunicazione, sostegno alla progettazione e promozione del volontariato).

Servizio offerto dall'organizzazione di volontariato: prestazione fornita dall'organizzazione per soddisfare bisogni individuali o collettivi (es. interventi per il restauro e la conservazione di

beni artistici e architettonici, ascolto sostegno e assistenza morale, donazione di sangue, interventi in situazioni di emergenza e calamità, coordinamento delle attività di volontariato).

Settore di attività: raggruppamento di attività omogenee per la produzione di beni e servizi. Nella rilevazione sono stati previsti i seguenti settori: sanità, assistenza sociale, sviluppo economico e coesione sociale, filantropia e promozione del volontariato, cooperazione e solidarietà internazionale, ambiente, tutela dei diritti e attività politica, cultura, sport, ricreazione, istruzione e ricerca, religione, protezione civile, altro

Settore di attività' prevalente: settore al quale è destinata la maggior parte dei volontari o delle risorse economiche della singola organizzazione.

Socio e/o iscritto: membro dell'organizzazione, non necessariamente attivo nella produzione di beni e servizi offerti dall'organizzazione stessa.

Titolo di godimento degli immobili: diritto in base al quale sono posseduti o utilizzati gli immobili ad uso esclusivo dell'organizzazione. I titoli di godimento previsti nella rilevazione sono: proprietà, affitto, usufrutto o uso gratuito, altro.

Organizzazione locale: luogo variamente denominato (stabilimento, laboratorio, negozio, officina, ufficio, agenzia, magazzino, studio professionale, abitazione, scuola, ospedale, ecc.) in cui si realizza la produzione di beni o nel quale si svolge o si organizza la prestazione di servizi propri dell'organizzazione.

Uscite: spese sostenute dall'organizzazione per svolgere la propria attività.

Utente: persona alla quale l'organizzazione offre i propri servizi (es. malato e traumatizzato, anziano, portatore di handicap, minore, immigrato).

Voci di entrata: categorie di entrate presenti nel bilancio dell'organizzazione. Nella rilevazione sono state previste le seguenti voci di entrata: sussidi e contributi a titolo gratuito da enti/istituzioni pubbliche, ricavi per da contratti e/o convenzioni con enti e/o istituzioni pubbliche, contributi degli aderenti (quote sociali), entrate derivanti da attività commerciali e produttive marginali, donazioni, offerte e lasciti testamentari, trasferimenti da strutture superiori/inferiori, redditi finanziari e patrimoniali e altre entrate di fonte privata.

Voci di uscita: categorie di uscite presenti nel bilancio dell'organizzazione. Nella rilevazione sono state previste le seguenti voci di uscita: spese per il personale dipendente, spese per lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, rimborsi spese ai volontari, acquisto di beni e servizi, sussidi, contributi ed erogazioni a terzi, trasferimenti a strutture superiori/inferiori, imposte e tasse e altre spese.

Volontario: persona che, in base alla legge 266 del 1991, presta il proprio lavoro in modo spontaneo e gratuito, esclusivamente per fini di solidarietà, tramite l'organizzazione di cui fa parte. Il volontario non può essere retribuito per tale prestazione in alcun modo, nemmeno dal beneficiario delle prestazioni. Il carattere di volontario è, infatti, incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di contenuto patrimoniale con l'organizzazione di cui egli fa parte.

Volontario del servizio civile: I volontari del servizio civile sono coloro che prestano servizio civile in base alla Legge 64 del 6/03/2001 (l.r. 2/2006)