

Indagine sugli interventi e i servizi sociali dei Comuni singoli o associati

Anno 2020

Guida alla compilazione del QUESTIONARIO

AVVERTENZA: nei campi spesa, compartecipazione degli utenti e compartecipazione del Servizio Sanitario Nazionale si possono inserire i valori interi (arrotondati all'euro), mantenendo invariate le due cifre decimali impostate a zero dal sistema. Qualora si desideri inserire i valori esatti degli importi, comprensivi dei decimali, occorre scrivere sia la parte intera che i decimali, separati dalla virgola.

1. AVVERTENZE GENERALI

L'insieme delle attività **oggetto di rilevazione** è quello definito dalla Legge quadro n. 328 dell'8 Novembre 2000 e dell'articolo 128 del decreto legislativo n. 112 del 31 Marzo 1998: *per "servizi sociali" si intendono tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario.*

Con riferimento al dettato legislativo, gli interventi per i quali vengono raccolte le informazioni statistiche sono quelli elencati nel **glossario di indagine**: eventuali interventi o servizi non contemplati nel glossario vanno specificati per esteso alla voce "99 – Altro" della sezione che maggiormente risulta rappresentativa dell'intervento.

I dati richiesti nel questionario riguardano gli interventi e i servizi realizzati dai Comuni singolarmente o in forma associata con finalità socio-assistenziale. Inoltre vengono rilevati gli interventi e i servizi sociali realizzati dalle Province o Città metropolitane e delle Regioni, sia per conto dei Comuni, sia sulla base di quanto previsto dalla normativa regionale o delle Province Autonome. Rientrano quindi nell'indagine i servizi sociali e i contributi economici che le Regioni, le Città metropolitane e le Province forniscono ai cittadini, sia in forma diretta che attraverso trasferimenti a soggetti privati (profit o non profit).

I servizi e gli interventi sociali trasferiti dalle Province ai Comuni in seguito ai cambiamenti normativi e al riassetto delle competenze gestionali, vanno indicati dai Comuni o dagli Enti associativi che ne hanno curato la gestione nell'anno di riferimento dell'indagine.

Attenzione: sono escluse dalla rilevazione le spese sostenute per *l'istruzione e il diritto allo studio* (i libri di testo, le borse di studio e i finanziamenti alle scuole di ogni ordine e grado), salvo i casi elencati di seguito:

- **trasporto scolastico:** sono inclusi il trasporto scolastico per i disabili (area Disabili, sezione E, servizio 2: trasporto sociale), le agevolazioni sul trasporto scolastico per famiglie bisognose finanziate dal settore socioassistenziale;
- **mensa scolastica:** sono incluse le agevolazioni a famiglie povere finanziate dal settore socio-assistenziale (area Famiglia e minori, sezione F, servizio 10: contributi economici per servizi scolastici).

Sono esclusi inoltre: gli interventi di solidarietà internazionale, gli interventi attuati in occasione di calamità naturali, gli interventi per abbattere le barriere architettoniche (perché trattasi di *spese in conto capitale*).

Con riferimento ai servizi e interventi erogati dalle Provincie (o Città metropolitane) e Regioni, sono escluse tutte le attività inerenti alle funzioni di programmazione, di monitoraggio e di riparto o trasferimento di fondi verso i Comuni o verso altri Enti gestori degli interventi e dei servizi sociali.

Dal punto di vista del **finanziamento** sono inclusi nella rilevazione tutti i servizi e gli interventi erogati dagli Enti locali (Comuni singoli o associati, Provincie, Città metropolitane e Regioni), anche se finanziati con trasferimenti statali o trasferimenti provenienti da altro Ente (es. servizi per i minori finanziati con la legge 285 del 1997). Sono invece esclusi i servizi di titolarità statale, per i quali i Comuni, le Regioni, le Città metropolitane e le Provincie subentrano solo a livello dell'organizzazione dell'intervento e di individuazione degli aventi diritto (es. assegno per le famiglie con almeno tre figli, assegno di maternità, pensioni di invalidità civile).

Gli interventi e i servizi sociali che hanno attinenza con le politiche giovanili, del lavoro e culturali sono da rilevare solo se riconducibili a voci specifiche del questionario e se hanno finalità di protezione sociale, ovvero di tutela dei cittadini che rientrano nelle aree di utenza del questionario.

2. CHI DEVE COMPILARE IL QUESTIONARIO

Il questionario deve essere compilato dalla persona indicata come **"Compilatore Questionario"** nella sezione **"Referenti"** (Cfr. Guida alla compilazione della sezione "Amministrazione").

Attenzione: il link al "Questionario" non è attivo se non sono stati indicati rispettivamente le figure del **"Responsabile di indagine"** e del **"Compilatore Questionario"** nella sezione **"Amministrazione >> Referenti"**. Inoltre non è possibile chiudere il Questionario se non è stato compilato e chiuso il **"Questionario Asili Nido"**.

Se la gestione dei servizi socio-assistenziali è interamente di competenza del singolo Comune, il questionario deve essere compilato dal referente del Comune.

Se la gestione dei servizi è interamente affidata a Consorzi, Unioni di Comuni, ASL o altri Enti, il questionario deve essere compilato dai responsabili di tali Enti per quel che riguarda i servizi erogati e dal Comune per quel che riguarda i "trasferimenti effettuati ad altri Enti per i servizi delegati" e le "fonti di finanziamento".

Se la gestione è in parte di competenza del singolo Comune, in parte affidata ad Enti Associativi, ciascun referente (del Comune, degli Enti Associativi) dovrà compilare nel questionario la parte di propria competenza. In questo caso si deve fare attenzione a non duplicare i dati trasmessi: il referente del Comune dovrà indicare solo i dati relativi ai servizi non delegati agli Enti Associativi; il referente dell'Ente Associativo dovrà indicare solo i dati dei servizi gestiti dall'Ente.

I Comuni possono aggiornare i dati identificativi degli Enti Delegati nell'apposita sezione denominata **"Amministrazione"**, all'interno della voce di menù denominata **"Enti Delegati"**.

I Comuni che sono anche capofila di un Ente Associativo devono compilare due questionari: uno riferito agli interventi e ai servizi gestiti dal Comune in quanto tale, uno riferito agli interventi e ai servizi gestiti dal Comune in quanto capofila di Ente Associativo (gli utenti e le spese indicati in tale questionario saranno relativi a tutti i Comuni che rientrano nella gestione dell'Ente Associativo).

Nel caso in cui il referente per l'indagine del Comune e dell'Ente Associativo di cui il Comune è capofila coincidano con la stessa persona, questa potrà utilizzare la stessa User-id e password. In questo caso l'accesso all'indagine con le credenziali del referente condurrà ad una pagina di scelta ente, da cui sarà possibile selezionare il Comune o l'Ente su cui operare.

E' possibile **stampare il Questionario dell'anno precedente, il Questionario vuoto e il Questionario compilato** tramite il link **"Funzioni a supporto"** presente nel modulo "Questionario".

Dalla rilevazione riferita al 2020 il **questionario compilato** è disponibile anche in **formato excel**.

Una volta effettuata la chiusura del questionario il referente riceverà una copia del questionario compilato allegata alla e-mail di notifica dell'avvenuta chiusura.

3. ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario è articolato in diverse sezioni dedicate a:

- **TRASFERIMENTI VERSO ALTRI ENTI:** vedi successivo paragrafo 3.1;
- **AREE DI UTENZA:** (AREA 1-7) secondo la tipologia dei destinatari degli interventi e dei servizi sociali: "famiglia e minori", "disabili", "dipendenze", "anziani", "immigrati, Rom, Sinti e Caminanti", "povertà, disagio adulti e senza dimora", "multiutenza": vedi successivo paragrafo 3.2;
- **PROSPETTI FONTI DI FINANZIAMENTO:** vedi successivo paragrafo 3.3;
- **NOTE:** dove è possibile riportare annotazioni e suggerimenti;
- **CHIUSURA/RIAPERTURA QUESTIONARIO:** contenente i dati riepilogativi delle precedenti sezioni e il pulsante di Chiusura questionario/Riapertura questionario: vedi successivo paragrafo 3.5.

La visualizzazione delle varie sezioni avviene attraverso il link **Questionario**.

Attenzione: dopo aver digitato le informazioni in ogni schermata è necessario premere il pulsante **Salva** prima di passare ad un'altra area o sezione del questionario, altrimenti i dati inseriti non saranno salvati.

In ciascuna sezione del questionario è presente il tasto "**Anno Rilevazione Precedente**", che consente di visualizzare i dati inseriti per i servizi della sezione nell'anno precedente. Anche in questo caso occorre salvare i dati inseriti prima di accedere alla pagina relativa all'anno precedente.

3.1 Trasferimenti verso altri Enti

I trasferimenti dai Comuni verso gli Enti Associativi o verso altri Comuni, per i servizi e gli interventi sociali delegati a tali Enti, vanno indicati esclusivamente nell'apposito prospetto del questionario denominato "**Trasferimenti verso altri enti**"; quindi i relativi importi non vanno riportati nelle successive Aree di utenza.

I trasferimenti indicati nella sezione B del "Questionario Asili Nido" vengono riportati in automatico all'interno del "Questionario". Il compilatore, pertanto, troverà già inseriti e visualizzati in sola lettura i dati riferiti ai trasferimenti effettuati per l'anno di riferimento relativamente ai servizi socio-educativi per la prima infanzia. Tali dati dovranno essere integrati con gli eventuali altri trasferimenti effettuati dall'Ente.

Come già specificato nelle "Avvertenze generali" le Regioni, le Città metropolitane e le Province non devono indicare i trasferimenti verso i Comuni o verso altri Enti gestori degli interventi e dei servizi sociali erogati nell'ambito delle loro funzioni di riparto dei fondi; l'applicazione *web* non prevede l'accesso a questa sezione da parte dei referenti di Regioni e Province.

3.2. Aree di utenza

Tutti gli interventi e i servizi sociali erogati nel 2020 dovranno essere ripartiti fra le sette aree di utenza: "famiglia e minori"; "disabili"; "dipendenze"; "anziani"; "immigrati, Rom, Sinti e Caminanti"; "povertà, disagio adulti e senza dimora"; "multiutenza".

Nei casi di beneficiari con diverse tipologie di bisogno, le prestazioni erogate devono essere sempre indicate una sola volta, scegliendo l'area secondo il motivo prevalente dell'intervento. Ad esempio, se un minore ha beneficiato di un intervento assistenziale per motivi legati a una forma di disabilità, risulta

utente dell'area "Disabili". Allo stesso modo se un immigrato ha usufruito di servizi per persone senza dimora, risulta utente dell'area "Povertà, disagio adulti e senza dimora".

Area famiglia e minori: in quest'area rientrano gli interventi e i servizi di supporto alla crescita dei figli e alla tutela dei minori. I beneficiari degli interventi e dei servizi possono essere donne sole con figli, gestanti, giovani coppie, famiglie con figli, famiglie monoparentali.

Area disabili: in quest'area rientrano gli interventi e i servizi a cui possono accedere utenti con problemi di disabilità fisica, psichica o sensoriale (comprese le persone affette da HIV o colpite da TBC). *Le prestazioni rivolte agli anziani non autosufficienti rientrano invece nell'area "Anziani".*

Area dipendenze: in quest'area rientrano gli interventi e i servizi rivolti a persone dipendenti da alcool e droghe.

Area anziani: in quest'area rientrano gli interventi e i servizi mirati a migliorare la qualità della vita delle persone anziane, nonché a favorire la loro mobilità, l'integrazione sociale e lo svolgimento delle funzioni primarie. Rientrano in questa area i servizi e gli interventi a favore di anziani malati del morbo di Alzheimer.

Area immigrati, Rom, Sinti e Caminanti: in quest'area rientrano gli interventi e i servizi finalizzati all'integrazione sociale, culturale ed economica degli stranieri immigrati in Italia. Per stranieri si intendono le persone che non hanno la cittadinanza italiana, comprese quelle in situazioni di particolare fragilità, quali profughi, rifugiati, richiedenti asilo, vittime di tratta.

Area povertà, disagio adulti e senza dimora: in quest'area rientrano gli interventi e i servizi per ex detenuti, donne che subiscono maltrattamenti, persone senza dimora, indigenti, persone con problemi mentali (psichiatrici) e altre persone in difficoltà non comprese nelle altre aree.

Area multiutenza: in quest'area rientrano i servizi sociali che si rivolgono a più tipologie di utenti, quali i servizi di mediazione sociale, segretariato sociale, i centri di ascolto tematici, gli sportelli sociali, la telefonia sociale, le azioni di prevenzione e sensibilizzazione, le azioni di sistema e le spese di organizzazione.

All'interno di ogni schermata, nella parte sottostante il quadro di compilazione, è disponibile un "Help contestuale" contenente le definizioni di ogni servizio/intervento. Per visualizzare le definizioni è possibile cliccare sul nome del Servizio che appare nella prima colonna a sinistra del quadro, oppure scorrere la schermata con la barra laterale.

3.2.1 Variabili oggetto di Indagine

Presenza servizio: va biffata la casella nel caso in cui il servizio o il contributo economico sia stato erogato nell'anno di riferimento.

Se il Comune, in virtù di un accordo intercomunale o di una convenzione, contribuisce al finanziamento di un servizio gestito da un altro Comune per usufruire di una riserva di posti da offrire ai propri cittadini residenti, è opportuno biffare solo la presenza del servizio. I dati relativi agli utenti e alle spese per il servizio in questione dovranno essere indicati interamente dal Comune che gestisce il servizio.

Se l'accordo intercomunale o la convenzione è attiva per l'anno di riferimento, la presenza del servizio va biffata sia nel caso di effettivo utilizzo del servizio (con indicazione del trasferimento e dell'eventuale compartecipazione) sia nel caso in cui nell'anno non vi siano stati utenti.

Utenti: si intende il numero complessivo di utenti che hanno usufruito del servizio nell'anno di riferimento o, in alcuni casi, il numero di utenti al 31.12 (es. asili nido e strutture residenziali, come specificato nel glossario, nelle definizioni specifiche dei servizi), mentre la spesa è sempre riferita all'intero anno solare. Se il servizio è stato rivolto ad un nucleo familiare, gli utenti coincidono con le famiglie beneficiarie.

Spesa: si intende la spesa in conto corrente di competenza impegnata nell'anno di riferimento per l'erogazione dei servizi o degli interventi.

Con riferimento al bilancio consuntivo dell'anno di riferimento, devono essere incluse le spese impegnate per tutti i servizi e gli interventi elencati nel questionario, anche nei casi in cui tali spese non rientrino nella funzione 10 del bilancio ("Funzioni nel settore sociale"), purché riferibili all'ambito delle politiche sociali.

Le voci da considerare sono:

- spese per il personale¹;
- spese per l'affitto di immobili o attrezzature;
- spese per interessi passivi sui mutui;
- spese per l'acquisto di beni e servizi. Nel caso in cui i servizi vengano gestiti da altri organismi (es. cooperative), la spesa comprende i costi degli affidamenti a terzi (spesa gestita indirettamente).

Gli importi indicati sono considerati al lordo della eventuale compartecipazione degli utenti e del Sistema Sanitario Nazionale.

Percentuale di spesa gestita direttamente ("% Spesa diretta"):

- a. Se i servizi sono gestiti o organizzati direttamente dall'Ente indicare il valore 100 (la spesa è interamente diretta).

NOTA: i **servizi** sono **gestiti direttamente** quando il Comune/Ente pubblico si fa carico interamente della conduzione del servizio: il personale è assunto direttamente dall'Ente titolare. La gestione di un servizio (o di una struttura) è diretta anche nel caso in cui una parte del servizio venga affidata a terzi (es. affidamento a terzi della mensa, delle pulizie, di consulenze in una struttura gestita direttamente dal Comune).

- b. Se i servizi sono gestiti interamente da terzi (es. cooperative) indicare il valore 0 (la spesa è interamente indiretta).
- c. Se, per la stessa voce, alcuni servizi sono gestiti direttamente e altri sono affidati a terzi, la percentuale da indicare è il rapporto (per 100) fra la spesa diretta e la spesa totale (diretta più indiretta).

La compilazione della variabile "% Spesa diretta" è obbligatoria per i servizi in cui sono stati inseriti valori di spesa, di compartecipazione degli utenti o di compartecipazione del S.S.N.


Compartecipazione degli utenti: si intende il valore delle entrate provenienti dagli utenti come pagamento per i servizi fruiti nell'anno di riferimento, indicate nelle entrate in conto corrente di competenza accertate nello stesso anno. Ad esempio, nel caso degli asili nido, occorre indicare la somma accertata per le rette degli utenti quale corrispettivo del servizio utilizzato nell'anno di riferimento.

Compartecipazione del S.S.N.: si intende il valore delle entrate provenienti dal Servizio Sanitario Nazionale per i servizi socio-sanitari erogati.

Verifica della situazione economica: va biffata la casella nel caso in cui l'erogazione del servizio o le modalità di compartecipazione alle spese da parte degli utenti siano subordinate alla verifica della situazione economica del richiedente.

Per favorire una migliore comprensione dei valori di spesa, viene visualizzato il campo "**Spesa netta**". La spesa netta non è editabile dall'utente e viene calcolata automaticamente come differenza tra la spesa indicata per un servizio e le eventuali compartecipazioni degli utenti e del S.S.N. per lo stesso servizio. Nel caso in cui il valore risultante per la spesa netta dovesse risultare negativo, è possibile modificare o confermare i dati inseriti (in questo caso occorre indicare una motivazione, scegliendo fra quelle proposte dal software).

¹ Nel caso in cui una stessa persona risulti occupata in più servizi, i costi del personale (stipendio lordo annuo) devono essere distribuiti in misura proporzionale al tempo impiegato mediamente per ciascun servizio.

A partire dalla rilevazione riferita al 2020 è stata introdotta una nuova funzione, che permette di **eliminare i dati inseriti erroneamente per un determinato servizio** (una riga del questionario). Nel caso si debbano eliminare i dati inseriti per un servizio, è possibile quindi utilizzare l'apposito pulsante () per azzerare contemporaneamente tutti i campi inseriti.

3.2.2 Campi Obbligatori

Le informazioni indispensabili affinché il questionario sia compilato correttamente sono le seguenti:

1. **Utenti:** se per un determinato servizio/intervento è stata indicata una spesa, è necessario indicare anche il numero di utenti corrispondenti.

In situazioni particolari è possibile inserire utenti pari a zero in presenza di una spesa diversa da zero (es. se il servizio non ha avuto richiesta da parte di utenti o non era attivo nell'anno di riferimento). In questo caso occorre indicare un giustificativo per i dati inseriti, scegliendo tra quelli proposti dal software.

2. **Spesa:** se per un determinato servizio/intervento è stato indicato il numero di utenti, è necessario indicare anche la spesa corrispondente.

Per particolari servizi che vengono offerti senza gravare sul bilancio dell'Ente gestore (es. con l'ausilio di associazioni di volontariato) è possibile inserire una spesa pari a zero in presenza di un certo numero di utenti. In questo caso occorre indicare un giustificativo per i dati inseriti, scegliendo tra quelli proposti dal software.

3. **Percentuale di spesa gestita direttamente:** se per un determinato servizio/intervento è stata indicata una spesa, è necessario indicare anche la percentuale di spesa gestita direttamente dall'ente (Cfr. paragrafo 3.2.1).

3.2.3. Calcolo delle Stime

Nel caso in cui il responsabile per l'indagine non sia a conoscenza degli impegni di spesa o degli utenti da attribuire ai singoli servizi/interventi, occorre fornire una stima.

Per le stime riferite alla spesa si seguano le seguenti indicazioni:

- a. Se la spesa non è suddivisa per area d'intervento, l'importo deve essere ripartito in misura proporzionale al tempo impiegato dal personale per ciascuna area.
- b. Se la spesa non è suddivisa per servizio/intervento, l'importo deve essere ripartito in misura proporzionale al tempo impiegato dal personale per ciascun servizio.

Per le stime riferite agli utenti si seguano le seguenti indicazioni:

- a. Se il numero di utenti non è suddiviso per area d'intervento, il numero complessivo deve essere ripartito in misura proporzionale al tempo impiegato dal personale per ciascuna area.
- b. Se non si conosce il numero di utenti per un determinato servizio, si consideri il numero medio mensile di utenti, moltiplicato per 12.

3.2.4. Variabili di supporto

Spesa netta: non è editabile dall'utente e viene calcolata automaticamente come differenza tra la spesa indicata per un servizio e l'eventuale compartecipazione degli utenti per lo stesso servizio.

Se il valore della spesa netta risulta negativo viene generato un messaggio di warning: è possibile modificare i dati inseriti o confermare l'anomalia (in questo caso occorre indicare un giustificativo, scegliendo fra quelli proposti dal software).

Azioni giust.: attraverso le icone presenti nella colonna “Azioni giust.” è possibile visualizzare e modificare i giustificativi inseriti in corrispondenza dei servizi che presentano anomalie (Cfr. paragrafo 4).

3.3 Prospetti fonti di finanziamento

I dati sulle “**fonti di finanziamento**” vengono richiesti in una sezione denominata “**PROSPETTI FONTI DI FINANZIAMENTO**”.

Per garantire maggiore chiarezza sulle informazioni richieste, i prospetti riportano alcuni dati riepilogativi, come **campi non editabili**:

- a. “Trasferimenti” in cui sono riportati i Trasferimenti agli alti Enti e il loro Totale;
- b. “Spesa”, in cui sono riportate: la somma delle spese indicate nelle aree di utenza (“Totale Spesa”); la somma delle compartecipazioni utenti (“Totale Compar. Utenti”), ottenuta come somma delle compartecipazioni degli utenti indicate nelle aree di utenza; la somma delle compartecipazioni del Servizio Sanitario Nazionale (“Totale Compar. S.S.N.”), ottenuta come somma delle compartecipazioni da parte del Servizio Sanitario Nazionale indicate nelle aree di utenza; la somma della spesa netta (“Totale spesa netta”), ottenuta come differenza tra totale spesa e totale compartecipazioni utenti e S.S.N.;
- c. “Somma dei trasferimenti e Spesa” in cui sono riportati il totale della Spesa netta e dei trasferimenti (a+b);

L’ultimo riquadro contiene i **campi editabili** relativi ai dati richiesti:

- d. “% Fonti di finanziamento” occorre indicare in che percentuale le varie fonti di finanziamento hanno contribuito alla copertura degli impegni di spesa per i vari servizi e trasferimenti, al netto delle compartecipazioni degli utenti e del Servizio Sanitario Nazionale. Il totale delle percentuali indicate non è un campo editabile, ma viene calcolato automaticamente dall’applicazione. Per poter salvare i dati inseriti nel prospetto, il totale delle percentuali indicate deve corrispondere a 100,0.

3.4 Chiusura/Riapertura del questionario

Al termine della compilazione di tutto il questionario, occorre selezionare dal menù principale l’opzione “**CHIUSURA/RIAPERTURA QUESTIONARIO**”. Si accede in tal modo ad una schermata riepilogativa dei dati di spesa inseriti nel questionario. Premendo il pulsante **Chiusura Questionario** posto in basso a destra della schermata si notifica che tutte le informazioni disponibili sono state immesse. A questo punto il referente del questionario riceverà una **e-mail di notifica dell’avvenuta chiusura del questionario**, a cui sarà allegato il questionario compilato.

Dopo la chiusura della rilevazione è possibile riaprire il questionario per modificare i dati inseriti o aggiungere nuove informazioni: selezionare **Riapertura Questionario**. Una volta apportate le modifiche ai dati del questionario occorre operare nuovamente la chiusura del questionario.

In occasione di ogni operazione di chiusura/riapertura il referente per l’indagine riceverà una e-mail informativa dell’operazione eseguita.

La chiusura del questionario dà luogo anche ad una **pagina di notifica sullo stato di chiusura della rilevazione**, che il referente può stampare.

I Comuni che delegano interamente ad Enti Associativi la gestione dei servizi devono operare la chiusura della rilevazione dopo aver inserito i dati relativi ai trasferimenti effettuati e alle relative fonti di finanziamento.

Alla chiusura del questionario, in caso di questionario vuoto, il referente di indagine dovrà motivare se nell’anno di riferimento i servizi indicati nel questionario:

- non sono stati forniti: si conferma la spesa nulla;
- sono stati gestiti da un Ente associativo o da un Comune limitrofo: si conferma la delega dei servizi.

Al momento della chiusura della rilevazione, sulla base dei confronti con i dati inseriti per gli anni precedenti, potrà essere visualizzato un REPORT contenente una o più SEGNALAZIONI di anomalie (vedasi paragrafo 5).

Il link “**Mappa informativa**” consente di verificare lo stato di compilazione di tutte le parti del Questionario e l’avvenuta chiusura della rilevazione.

4 PIANO DEI CONTROLLI

Il questionario elettronico incorpora una serie di controlli sulla coerenza delle informazioni inserite. In corrispondenza di determinate anomalie registrate dal sistema, vengono visualizzate delle **segnalazioni**, rispetto alle quali l’utente può modificare i dati inseriti o confermarli, inserendo una specifica motivazione (“**giustificativo**”).

1. Spesa netta negativa

SEGNALAZIONE: *La somma degli importi delle compartecipazioni è maggiore della spesa dichiarata.*

Domanda: *E' VERO CHE LA SPESA È STATA MINORE DELLA SOMMA DELLE COMPARTECIPAZIONI RICEVUTE?*

Possibili opzioni:

- Confermare i dati inseriti:
*È VERO, SI CONFERMA LA "SPESA" INFERIORE ALLE COMPARTECIPAZIONI RICEVUTE;
NON È VERO, MA LA SPESA È INDICATA DALL'ENTE DELEGATO*
- Segnalare che non si conosce la spesa reale; in questo caso l’Istat procederà con una stima:
NON È VERO, MA NON SI HA IL DATO ESATTO O STIME ACCURATE PER "SPESA".
- Rettificare i dati inseriti:
premere il pulsante ANNULLA e apportare le modifiche necessarie.

2. Spesa con utenti pari a zero

SEGNALAZIONE: *il numero degli utenti che hanno beneficiato del servizio è pari a zero a fronte di una spesa positiva.*

Domanda: *E' VERO CHE IL SERVIZIO NON HA AVUTO UTENTI NELL'ANNO DI RIFERIMENTO?*

Possibili opzioni:

- Confermare i dati inseriti:
*E' VERO, SI CONFERMA "UTENTI" PARI A ZERO PER L'ANNO DI RIFERIMENTO.
NON E' VERO, MA GLI UTENTI SONO INDICATI DALL'ENTE DELEGATO.*
- Segnalare che non si conosce il numero di utenti, in questo caso l’Istat procederà con una stima:
NON È VERO, MA NON SI HA IL DATO ESATTO O STIME ACCURATE PER "UTENTI".
- Rettificare i dati inseriti:
premere il pulsante ANNULLA e apportare le modifiche necessarie.

3. Utenti con spesa pari a zero

SEGNALAZIONE: *la spesa dichiarata è zero a fronte di un numero di utenti maggiore di zero.*

Domanda: *E' VERO CHE NELL'ANNO DI RIFERIMENTO IL SERVIZIO NON HA COMPORATO SPESE PER L'ENTE?*

Possibili opzioni:

- Confermare i dati inseriti:

*È VERO, SI CONFERMA LA "SPESA" PARI A ZERO PER L'ANNO DI RIFERIMENTO.
NON È VERO, MA LA SPESA È INDICATA DALL'ENTE DELEGATO.*

- b. Segnalare che non si conosce la spesa, in questo caso l'Istat procederà con una stima:
NON È VERO, MA NON SI HA IL DATO ESATTO O STIME ACCURATE PER "SPESA".
- c. Rettificare i dati inseriti:
premere il pulsante ANNULLA e apportare le modifiche necessarie.

4. Utenti numerosi

SEGNALAZIONE: *gli utenti risultano numerosi rispetto alla popolazione di riferimento per il servizio.*

Domanda: *E' VERO CHE IL SERVIZIO È STATO FORNITO AL NUMERO DI UTENTI INDICATO?*

Possibili opzioni:

- a. Confermare i dati inseriti:
E' VERO, SI CONFERMA IL DATO INDICATO PER "UTENTI".
- b. Segnalare che non si conosce il numero esatto di utenti, in questo caso l'Istat procederà con una stima:
NON È VERO, MA NON SI HA IL DATO ESATTO O STIME ACCURATE PER "UTENTI"
- c. Rettificare i dati inseriti:
premere il pulsante ANNULLA e apportare le modifiche necessarie.

5. Spesa per utente fuori "range"

SEGNALAZIONE: *per il seguente servizio il rapporto fra la spesa indicata e il numero di utenti risulta al di fuori dell'intervallo osservato normalmente.*

Domanda: *E' VERO CHE NELL'ANNO DI RIFERIMENTO IL SERVIZIO HA COMPORTATO LA SPESA E GLI UTENTI INDICATI?*

Possibili opzioni:

- a) Confermare i dati inseriti:
E' VERO, SI CONFERMANO I DATI INDICATI PER "UTENTI" E PER "SPESA".
- b) Segnalare che non si conosce il numero esatto di utenti o l'importo totale della spesa, in questo caso l'Istat procederà con una stima:
NON È VERO, MA NON SI HA IL DATO ESATTO O STIME ACCURATE PER "UTENTI"
NON È VERO, MA NON SI HA IL DATO ESATTO O STIME ACCURATE PER "SPESA"
- c) Rettificare i dati inseriti:
premere il pulsante ANNULLA e apportare le modifiche necessarie.

Tramite il link "**Funzioni a supporto**" presente nel modulo "Questionario" è possibile accedere ad una pagina di **riepilogo dei giustificativi inseriti**. Tale pagina consente di visualizzare i servizi a cui è riferito ciascun giustificativo. Cliccando sul codice del giustificativo posizionato a sinistra è possibile controllare i dati inseriti, modificarli o cambiare il giustificativo.

5 REPORT DELLE ANOMALIE

Dopo la chiusura della rilevazione, potrà essere visualizzato un **REPORT** contenente una o più **SEGNALAZIONI** relative ad eventuali anomalie del questionario rispetto a quanto indicato negli anni precedenti. Le segnalazioni hanno lo scopo di informare il compilatore di tali variazioni, che possono derivare da errori di compilazione o da semplici cambiamenti nelle attività socio-assistenziali degli Enti.

1. Presenza strutture

SEGNALAZIONE: *Non sono presenti né spesa né utenti per la seguente struttura (es. strutture residenziali), mentre dalla precedente rilevazione i servizi risultavano essere stati erogati.*

Per completezza del report, per ciascuna struttura interessata da questa anomalia vengono riportati sia i dati della struttura che quelli dei contribuiti/integrazioni a rette corrispondenti nella sezione F.

Possibili opzioni:

- a. Fornire i dati mancanti relativi alla struttura ed eliminare eventuali dati inseriti erroneamente nei contributi, sussidi e integrazioni a rette. In questo caso occorre RIAPRIRE IL QUESTIONARIO.
- b. Prendere visione del report e attendere una eventuale comunicazione da parte dell'Ente supervisore (Istat, Regione), per avere maggior informazioni sull'anomalia riscontrata.

2. Variazioni consistenti di spesa per l'Ente

SEGNALAZIONE: La spesa totale dell'Ente ha subito una variazione significativa rispetto alla rilevazione precedente.

Possibili opzioni:

- a. Modificare i dati inseriti. In questo caso occorre RIAPRIRE IL QUESTIONARIO.
- b. Prendere visione del report e attendere una eventuale comunicazione da parte dell'Ente supervisore, per avere maggior informazioni sull'anomalia riscontrata.

3. Variazioni di utenti per servizio e per Ente

SEGNALAZIONE: Per il seguente servizio il numero di utenti ha subito una variazione significativa rispetto alla rilevazione precedente.

Possibili opzioni:

- a. Modificare i dati inseriti. In questo caso occorre RIAPRIRE IL QUESTIONARIO.
- b. Prendere visione del report ed attendere una eventuale comunicazione da parte dell'Ente supervisore, per avere maggior informazioni sull'anomalia riscontrata.

4. Possibile duplicazione di spesa o utenti nelle voci "Contributi, sussidi e integrazioni a rette" e nelle corrispondenti "strutture"

In questo caso la segnalazione non è riferita al confronto con l'anno precedente, ma al confronto fra i dati inseriti in parti diverse del questionario.

SEGNALAZIONE: Il numero di utenti e/o l'importo di spesa indicato nella sezione F (Contributi, sussidi e integrazioni a rette) coincide con quanto riportato per la corrispondente struttura.

In questo caso la segnalazione di errore intende accertare se l'Ente ha duplicato i dati a causa di una errata interpretazione del questionario.

Possibili opzioni:

- a. Modificare i dati inseriti. In questo caso occorre riaprire il questionario.
- b. Prendere visione del report e attendere una eventuale comunicazione da parte dell'Ente supervisore, per avere maggior informazioni sull'anomalia riscontrata.

5. INTERVENTI E SERVIZI DA NON CONSIDERARE NELLA RILEVAZIONE

- Pensioni di invalidità civile;
- Assegno di maternità;
- Assegno per nucleo familiare con almeno tre figli;
- Contributo a enti e/o associazioni per la gestione del servizio di doposcuola;
- Contributo a enti e/o associazioni per la gestione del servizio di pre-scuola;
- Contributo ad associazioni impegnate in ambiti non chiaramente riconducibili alle aree di utenza considerate (es. patronato Acli, Croce rossa italiana, Avis, Aido, Ana, parrocchia, associazioni sportive). Al contrario, se la finalità dell'associazione è rivolta a un tipo di utenza specifico o prevalente rientrante nelle aree considerate nella rilevazione, allora il contributo erogato viene considerato nella specifica area di utenza (voce F17);

- Contributo per attività rientranti nella tipologia dei "lavori socialmente utili" (eccezione: se è una modalità per realizzare un progetto di assistenza a un soggetto con problemi/difficoltà seguito dal settore sociale);
- Contributo per interventi di solidarietà internazionale;
- Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- Entrata non percepita a seguito dall'applicazione del modello ISEE per gli interventi di mensa e di trasporti, a meno che non siano effettivamente contabilizzate in una voce di bilancio;
- Entrata non percepita a seguito dall'applicazione del modello ISEE per esenzioni di imposte (es. tassa sui rifiuti), a meno che non siano effettivamente contabilizzate in una voce di bilancio;
- Interessi passivi versati per strutture in costruzione e spese per strutture presenti ma non ancora attive;
- Spesa per corso di nuoto (da indicare solo se è rivolto a bambini svantaggiati);
- Spesa per interventi attuati in occasione di calamità naturali;
- Spesa per obiettori, se sono impegnati in attività non rientranti nell'ambito sociale (es. quelle formative-culturali seguite dalla biblioteca). Al contrario, se svolgono un'attività rientrante tra quelle considerate nella rilevazione, la spesa va inserita nella voce specifica (se non è possibile, in "altro") con relativa eventuale spesa e numero di utenti seguiti;
- Spesa sostenuta per l'istruzione e il diritto allo studio:
 - trasporto scolastico, salvo quello per i disabili;
 - mensa scolastica, salvo le agevolazioni per le famiglie povere;
 - buoni per libri di testo o spese per libri gratuiti;
 - borse di studio;
 - trasferimenti/contributi alle scuole di ogni ordine e grado.
- Trasferimento per Day Hospital.