



Auser Ferrara



Bilancio di
Missione



Anno
2009

Realizzazione a cura di Claudia Gianati – Auser Volontariato Ferrara

Hanno collaborato:

Il Presidente Bottoni Moreno

I Presidenti dei Circoli Auser

I coordinatori dei gruppi locali

Documento terminato nel mese di aprile 2010.

Stampato in proprio da Auser Volontariato Ferrara.



SOMMARIO

LETTERA DEL PRESIDENTE	pag. 4
NOTA METODOLOGICA	pag. 5
1. L'IDENTITA'	
1.1 Chi siamo	pag. 6
1.2 Le nostre attività.....	pag. 7
1.3 La nostra storia	pag. 8
1.4 Il contesto di riferimento	pag. 10
1.5 Il ruolo di Auser nella rete locale.....	pag. 11
1.6 La nostra <i>mission</i>	pag. 12
1.7 Gli <i>stakeholders</i>	pag. 14
2. IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE	
2.1 La compagine sociale.....	pag. 16
2.2 La struttura organizzativa e di governo.....	pag. 18
3. LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE	
3.1 Il bilancio d'esercizio – il Conto Economico	pag. 24
3.2 Il patrimonio dell'associazione	pag. 27
3.3 Il "5 per mille"	pag. 27
3.4 La raccolta fondi	pag. 28
4. IL PERSEGUIMENTO DELLA MISSION	pag. 31
4.1 I servizi alla persona	pag. 32
4.2 I servizi alla comunità	pag. 37
4.3 I nostri progetti: la sicurezza degli anziani	pag. 40
4.4 La solidarietà	pag. 40
4.5 Il turismo sociale	pag. 43
4.6 La gestione del tempo libero: i Circoli Auser	pag. 44
5. LA COMUNICAZIONE	pag. 47
Questionario di gradimento	pag. 49

LETTERA DEL PRESIDENTE

Presentiamo il secondo bilancio di missione con qualche precisazione aggiuntiva. Ora il nostro impegno è mantenere aggiornato il rapporto che ogni anno forniamo a tutti i nostri interlocutori cercando di arricchirlo con altri dati interessanti.

Come già detto anche l'anno scorso, portiamo avanti un progetto per rendere chiari gli atti della gestione della nostra associazione perché pensiamo che la trasparenza sia un obiettivo importante soprattutto per chi come noi ha un forte attivismo verso il pubblico e vuole fornire servizi ai cittadini nel pieno rispetto della legalità. Vorremmo quasi essere d'esempio con la consapevolezza che si tratta di un impegno molto rilevante, ma si tratta di una sfida che accettiamo volentieri anche perché genera nuovi stimoli.

L'Auser è impegnata in attività diversificate che potremmo così descrivere:

- **filo d'argento** il telefono amico degli anziani per accompagnamenti, trasporti, spesa a domicilio;
- **servizi per la comunità** come la vigilanza alunni nel pre-scuola e nel post-scuola, accompagnamenti su scuolabus e pulmini del servizio sociale e trasporti sociali, cura del verde in parchi e giardini pubblici, aiuto vigilanza nei musei, nelle biblioteche, teatri, sale espositive e civiche;
- **circoli ricreativi over** a Goro, Lagosanto, Massafiscaglia, Marozzo, Vigarano Pieve;
- **circoli ricreativi giovanili** a Lagosanto "Zer05" e a Massafiscaglia "Houser";
- **turismo sociale** con organizzazione gite, vacanze e soggiorni anziani;
- **socio sanitario** con ambulatorio infermieristico a Bondeno e Ferrara;
- **mercato dell'usato** a Massafiscaglia.

Elencando le attività dell'Auser si comprende anche uno dei caratteri principali che la distinguono da tante altre associazioni. Infatti per mettere in campo tanti volontari e volontarie con la capacità di far fronte a una moltitudine di servizi diversificati, occorre una perfetta organizzazione che deriva dalla precisa strutturazione che si è affinata nel corso degli anni. Ci sentiamo un po' i rappresentanti in loco di questa tipologia del volontariato che ha un importante radicamento nel nostro Paese.

Questa macchina di volontari che produce servizi per la comunità richiede delle risorse per funzionare, ma non può essere considerata se non erroneamente, un costo. Anzi, a ben vedere l'Auser è un investimento vantaggioso e quindi va considerata come una risorsa, una ricchezza a disposizione del territorio.

Ormai è un dato assodato che per queste caratteristiche l'Auser rientra fra le associazioni maggiormente apprezzate dai cittadini. Ne è un chiaro esempio, l'elevato gradimento della comunità ferrarese che decide in massa di indicare l'Auser quale soggetto destinatario del proprio 5x1000.

E' un motivo per andare fieri di appartenere all'Auser.

Il Presidente
Moreno Bottoni

NOTA METODOLOGICA

Nel rispetto degli obiettivi che ci eravamo proposti siamo in grado di presentare quest'anno il nostro secondo Bilancio di Missione in cui sono stati sintetizzati i dati più rilevanti delle attività svolte nel corso del 2009. Questo Bilancio è dunque lo strumento con cui Auser cerca di comunicare nel modo più trasparente possibile le scelte fatte, le azioni intraprese, le risorse impegnate e gli obiettivi raggiunti.

Coerentemente con l'edizione precedente, è stata mantenuta la stessa struttura composta da 4 sezioni principali:

- l'identità
- l'organizzazione interna
- il rendiconto economico
- le attività realizzate e i risultati raggiunti

Rispetto alla prima edizione, sono stati meglio specificati i dati relativi ad alcuni servizi o attività (ad es. gli ambulatori infermieristici, i rapporti con le istituzioni locali) e quelli inerenti le risorse economiche utilizzate allo scopo di porre meglio in evidenza il rapporto *costi-benefici*.

La collaborazione dei coordinatori locali e dei presidenti dei Circoli è stata preziosa anche questa volta per rendicontare tutte le iniziative realizzate nel corso del 2009. Bisogna, però, ancora fare numerosi sforzi per migliorare il processo di raccolta dei dati e soprattutto per rafforzare la collaborazione tra il "centro" e la "periferia" facendo in modo che la trasmissione delle informazioni diventi una pratica abituale.

Il fine ultimo che intendiamo perseguire è quello di arrivare alla realizzazione di un documento che possa servire per:

- rendere evidente il nostro impegno nella comunità locale, specie nei confronti di chi, con il proprio contributo, ha consentito la nascita e lo sviluppo dell'associazione
- affermare l'importanza delle attività compiute
- rappresentare un momento di riflessione per chi opera all'interno dell'associazione



1- L'IDENTITA'

1.1 – CHI SIAMO

Auser è un'associazione senza fini di lucro (O.N.L.U.S.) destinata allo svolgimento di attività di utilità sociale. La nostra associazione s'inserisce all'interno di una struttura organizzativa estremamente ampia che va ben oltre i confini del territorio ferrarese. Auser nasce, infatti, nel 1989 a livello nazionale a Roma come *Associazione per la promozione e lo sviluppo dell'Autogestione dei Servizi della Terza Età*. Nel giro di vent'anni Auser si è diffusa a livello regionale e provinciale fino ad arrivare ad essere presente in 19 Regioni con 1.252 associazioni affiliate e 272.908 soci iscritti nel 2007¹.

A Ferrara siamo nati nel 1991 su iniziativa dello SPI-CGIL con la denominazione di "Centro Auser Ferrara". Nel 2003 abbiamo modificato la nostra struttura organizzativa attraverso la costituzione di due associazioni. Questo in seguito alle decisioni prese in occasione della Conferenza Nazionale di Organizzazione tenutasi a Monopoli in quello stesso anno. Oggi a Ferrara siamo, quindi, presenti con:

Auser Volontariato Ferrara, per svolgere attività di volontariato secondo quanto previsto dalla Legge Nazionale n. 266 del 1991. L'associazione è iscritta nel Registro Regionale e Provinciale del Volontariato ed è riconosciuta come O.N.L.U.S. di diritto ai sensi del D.Lgs. n. 460 del 1997;

Auser Territoriale Ferrara, per svolgere attività di promozione sociale secondo la L. 383 del 2000. L'Associazione è iscritta nel Registro della Promozione Sociale.

Ricordiamo che Auser Territoriale è stata costituita formalmente, ma di fatto è ancora "inattiva" in quanto le attività che rientrano nella promozione sociale (turismo sociale, attività ricreative nei Circoli, formazione/educazione) vengono realizzate ancora da Auser Volontariato. Il processo di trasformazione risulta piuttosto complesso e richiederà, perciò diverso tempo per poter fare correttamente tutti i passaggi necessari.

¹ "Rapporto di Missione Auser anno 2007" a cura di Auser Nazionale.



1.2 – LE NOSTRE ATTIVITÀ

La nostra Associazione è nata per la realizzazione di un'ampia gamma di attività di *utilità sociale* effettuate a favore della comunità locale per il continuo miglioramento dei servizi sociali e culturali.

Grazie al prezioso e costante impegno delle nostre volontarie e dei nostri volontari siamo oggi in grado di operare nell'ambito:

- dell'**aiuto alla persona** attraverso, ad esempio, i trasporti sociali;
- della **socializzazione**, come nel caso delle attività ricreative o del turismo sociale;
- del **volontariato civico** tramite servizi di vigilanza nei musei o nelle scuole oppure mediante la cura e la valorizzazione del verde pubblico;
- della **solidarietà nazionale ed internazionale**, grazie a numerose iniziative organizzate anche dai Circoli e dai gruppi locali.

La maggior parte delle attività di aiuto alla persona e di volontariato civico si realizzano mediante **convenzioni** e **progetti** con soggetti pubblici: Enti Locali o altri istituzioni pubbliche presenti in tutto il territorio della provincia di Ferrara. Nel corso dell'anno 2009 sono state stipulate ben 48 convenzioni di cui 25 con Comuni della provincia, 8 con il Comune di Ferrara e 15 con altre istituzioni pubbliche, come le Aziende Speciali per i Servizi alla Persona e associazioni di volontariato.

A fianco di queste attività si collocano quelle non in convenzione che vengono gestite autonomamente dall'associazione; prima fra tutte ricordiamo il progetto di accompagnamento e trasporto sociale "Filo D'Argento".



1.3 – LA NOSTRA STORIA

1991

- Nasce *Centro Auser Ferrara*.
- Il primo Presidente è Benini Giancarlo.
- La sede dell'Associazione è in P.zza Verdi, 5, presso la CGIL.

1992

- La sede dell'Associazione si sposta in V. Ghiara, 34.

1993

- Viene costituito il Circolo di Vigarano Pieve "La Camarazza".
- Viene costituito a Goro il Circolo "Mare Vivo".

1994

- Viene eletto come nuovo Presidente Padovani Vitaliano.

1995

- Nasce il Gruppo Auser di Poggio Renatico.
- La nuova sede dell'associazione è in V. Antolini, 15/a.

1996

- 1° Festa Provinciale di Auser organizzata a Goro.
- Viene costituito il Circolo di Massafiscaglia.

1999

- Avvio del progetto di presidio telefonico "Chiaro Scuro - una città sicura" in collaborazione con il Comune di Ferrara.

2000

- Termina il Progetto "Chiaro Scuro".

2002

- A Ferrara viene potenziato il progetto Filo d'Argento per il trasporto sociale con l'adesione al N. Verde Nazionale
- Viene organizzata la festa per il decennale della costituzione di Auser.

2003

- Costituzione di *Auser Volontariato Ferrara* e *Auser Territoriale Ferrara*.
- Avvio del Progetto di Filo d'Argento a Massafiscaglia per la compagnia telefonica.

2004

- Costituzione del Circolo di Lagosanto Over.
- La nuova sede legale e amministrativa è in V. Ferrariola, 30-32.
- Inizia la collaborazione con il Comune per il progetto "Uffa che Afa".



2005

- Costituzione del primo Circolo Giovani "Zer05" a Lagosanto.
- Termina il progetto Filo d'Argento a Massafiscaglia.

2006

- Viene donata all'Ospedale di Copparo (FE) l'apparecchiatura per la Risonanza Magnetica.
- Costituzione del Circolo S. Appiano di Marozzo
- Costituzione del Gruppo Giovani di Massafiscaglia "Houser".
- Prima edizione del Festival della Canzone "Do-Re-Mi-Fa-Sol-La-Gò" organizzato dai giovani del Circolo Zer05.

2007

- Viene eletto come nuovo presidente Bottoni Moreno.
- Seconda edizione del Festival della Canzone "Do-Re-Mi-Fa-Sol-La-Gò".
- Prima edizione della festa "Aspettando il 1° Maggio" organizzata dal gruppo giovani di Massafiscaglia.

2008

- Avvio del Progetto Giuseppina per il trasporto degli anziani.
- Prima Festa Itinerante dei Circoli Auser organizzata a Lagosanto.
- Terza edizione del Festival della Canzone "Do-Re-Mi-Fa-Sol-La-Gò".
- Seconda Edizione della festa "Aspettando il 1° Maggio"
- Costituzione del "Gruppo di Ferrara".

2009

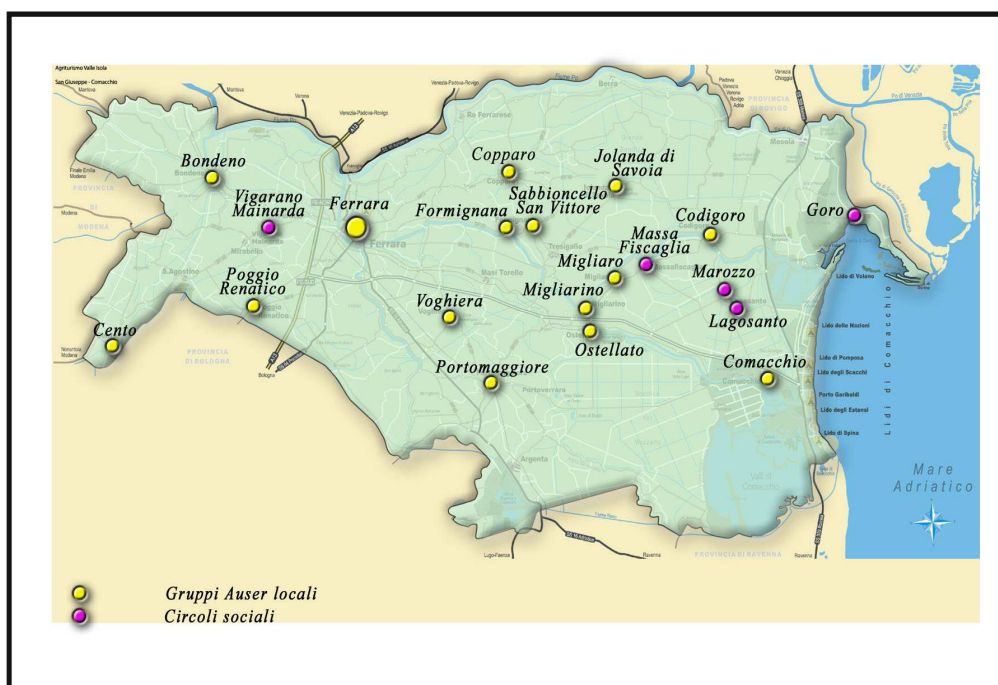
- Terza Edizione della Festa "Aspettando il 1° Maggio".
- Avvio dell'ambulatorio infermieristico a Ferrara gestito dai volontari.
- Progetto sulla Sicurezza degli Anziani e realizzazione del DVD.



1.4 – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

La progressiva crescita della nostra associazione è necessariamente legata al contesto sociale, culturale e demografico della provincia di Ferrara. Infatti, le problematiche e le caratteristiche presenti nel territorio e l'andamento dell'economia locale e nazionale forniscono una spiegazione al così ampio ricorso al mondo del volontariato da parte delle Istituzioni Pubbliche.

Auser è, infatti, presente con le proprie attività in tutto il territorio ferrarese (v. cartina sottostante) attraverso numerosi gruppi di volontari e con 6 Circoli ricreativi.



La popolazione del territorio ferrarese si caratterizza per essere in costante calo e nello stesso tempo si sono registrati importanti cambiamenti nella struttura stessa della famiglia. Ferrara è, infatti, la provincia emiliana con il più basso tasso di crescita demografico. Due sono i fenomeni più rilevanti:

- forte aumento della popolazione anziana
- consistente diminuzione delle nascite.

L'indice di vecchiaia risulta essere, quindi, piuttosto elevato (270 anziani ogni 100 giovani) mentre l'indice di dipendenza è pari a 57% ed è dovuto principalmente al "peso" della fascia anziana ultrasessantacinquenne. Negli ultimi anni il calo demografico è stato rallentato solo dall'aumento dei flussi migratori, in particolare di cittadini stranieri.



Se da un lato si osserva una diminuzione della popolazione, dall'altro lato il numero delle famiglie ha registrato, invece, un aumento costante. Questo fenomeno è il segnale di un processo di frammentazione del nucleo familiare: si è passati, nel corso degli anni, da famiglie composte da 4-5 persone a famiglie che oggi contano 2-3 persone, fino ad arrivare ad affermarsi in maniera impressionante un nucleo familiare che comprende un solo individuo: nella stragrande maggioranza dei casi si tratta di una persona anziana (vedovi e soprattutto vedove che vivono sole).

In sintesi, la diminuzione e l'invecchiamento della popolazione legati alla frammentazione della famiglia hanno notevoli conseguenze sul piano sociale, culturale ed economico e rendono necessario rafforzare la **rete della solidarietà** per affrontare i nuovi bisogni, specialmente delle fasce più deboli della cittadinanza e della popolazione anziana.

E' proprio in questo contesto che s'inserisce il volontariato con l'obiettivo di arrivare dove mancano adeguati servizi a sostegno di chi è in difficoltà, mediante collaborazioni con gli Enti Locali per lo svolgimento di attività complementari e mai sostitutive dei compiti che per legge spettano alle Amministrazioni Pubbliche.

1.5 – IL RUOLO DI AUSER NELLA RETE LOCALE

Coerentemente con l'obiettivo di promuovere nel territorio sinergie con le Istituzioni locali, Auser Ferrara cerca di essere presente attivamente all'interno di tutte quelle sedi decisionali in cui pubblico, privato ed associazionismo s'incontrano per prendere scelte che vanno, poi, ad influire sui servizi alla comunità ed alla persona.

Proprio per questo partecipiamo con dei nostri rappresentanti agli incontri convocati dai seguenti "organismi":

- i Comitati Consultivi Misti dell'Azienda USL di Ferrara e dell'Azienda Ospedaliera S. Anna di Ferrara
- il Forum del Terzo Settore
- l'Assessorato alla Sanità nell'ambito della definizione dei Piani di Zona Territoriali per quanto riguarda l'Area Domiciliarità
- il Forum di Agenda 21 Locale



1.6 – LA NOSTRA MISSION

Auser Ferrara è un'associazione di volontariato e di promozione sociale impegnata a **valorizzare il ruolo delle persone e delle loro relazioni**, soprattutto degli anziani che oggi si rendono sempre più spesso protagonisti e promotori di iniziative di solidarietà.

Ogni *volontario/a* è per noi una *risorsa* per sé e per gli altri e, quindi, vogliamo operare affinché ciascuno di noi possa dare e ricevere aiuto, socializzare con gli altri, arricchire le proprie competenze, contribuire alla crescita della comunità in cui vive.

La nostra organizzazione è fortemente orientata nel suo agire a fornire un aiuto concreto alle persone in stato di maggior disagio senza discriminazioni di età, genere, cultura, religione, cittadinanza ed ispirandoci ai principi di uguaglianza, tutela dei diritti, partecipazione, democraticità, libertà personale.

Gli **obiettivi fondamentali** che ci proponiamo di raggiungere attraverso le nostre attività sono:

- contrastare ogni forma di esclusione sociale favorendo la socializzazione e la vita di relazione
- diffondere la cultura e la pratica della solidarietà
- sviluppare i rapporti intergenerazionali
- sviluppare forme di collaborazione con le Istituzioni Pubbliche per il miglioramento e l'estensione dei servizi sociali, assistenziale e culturali
- migliorare la qualità della vita

La necessità di perseguire tutti questi scopi spiega le numerose attività che oggi svolgiamo e che indicano chiaramente quanto l'Auser sia ormai estremamente operativa nel contesto sociale e culturale del territorio ferrarese.







Al Congresso di Bellaria del 2002 è stata approvata la *Carta dei Valori Associativi* che rappresenta il documento fondamentale a cui ispirarci in tutte le nostre decisioni e attività.



La Carta dei Valori di Auser

L'Auser è una “associazione di progetto” tesa alla valorizzazione delle persone e delle loro relazioni, ispirata a principi di equità sociale, di rispetto e valorizzazione delle differenze, di tutela dei diritti, di sviluppo delle opportunità e dei beni comuni.

L'Auser si propone i seguenti valori obiettivo:

-  Sviluppare il volontariato, le attività di promozione sociale, l'educazione degli adulti, la solidarietà internazionale, con particolare riferimento alle persone anziane e ai rapporti intergenerazionali.
-  Sostenere le persone, migliorarne la qualità della vita e delle relazioni, orientarle all'esercizio della solidarietà.
-  Difendere e sviluppare le capacità conoscitive e attive, anche residue, delle persone.
-  Promuovere sul territorio reti associative e strutture di servizio a sostegno delle responsabilità familiari e di prossimità (buon vicinato) in sinergia con le istituzioni pubbliche.
-  Promuovere la cittadinanza attiva favorendo la partecipazione responsabile delle persone alla vita e ai servizi della comunità locale, alla tutela, valorizzazione e estensione dei beni comuni culturali ed ambientali, alla difesa ed ulteriore sviluppo dei diritti di tutti.
-  Rinsaldare e rinnovare le comunità locali come realtà solidali, aperte, plurali, inclusive.

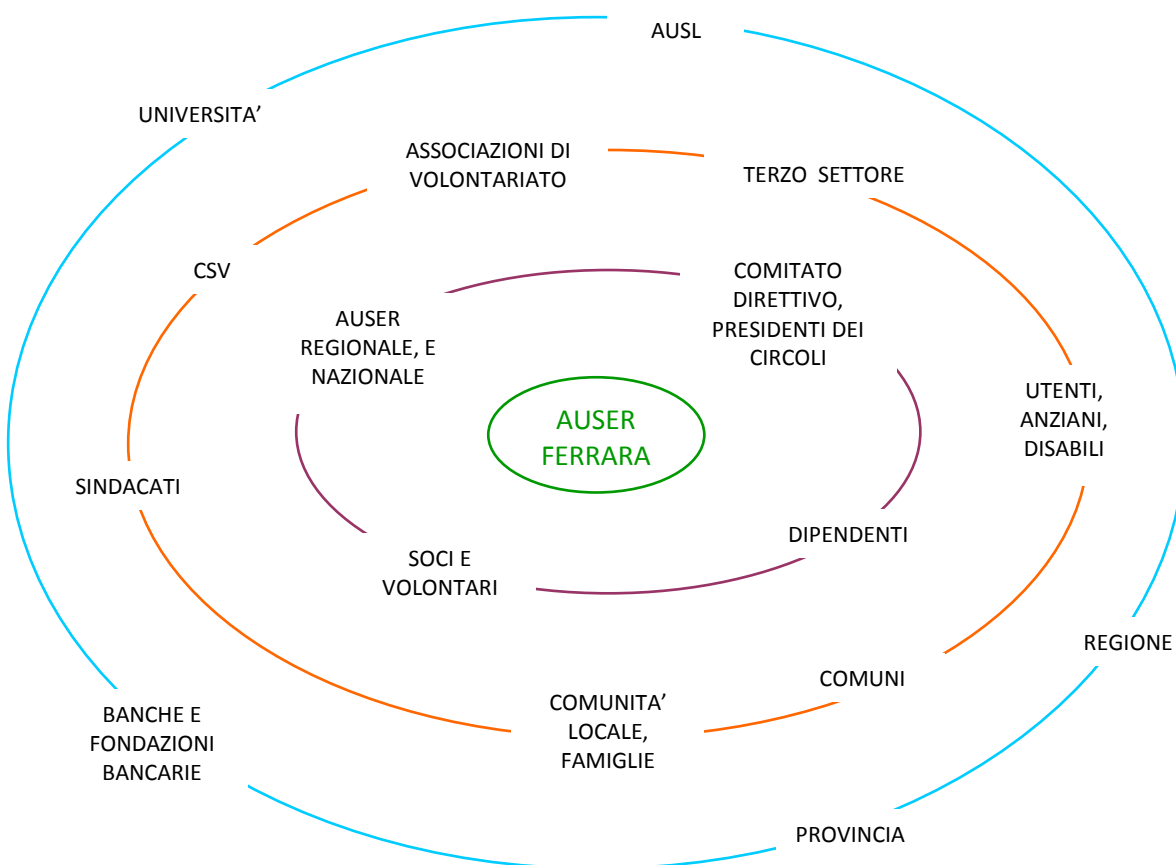


1.7 – GLI STAKEHOLDERS

Gli “*stakeholders*” o “portatori d’interesse” rappresentano tutti i nostri **interlocutori sociali** cioè coloro che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nell’attività associativa: da un lato abbiamo coloro che impiegano il proprio tempo per operare all’interno dell’associazione (soci sostenitori e volontari), dall’altro abbiamo coloro che traggono beneficio dalle nostre attività (utenti, Enti Locali, Istituzioni Pubbliche,...) e con cui s’instaurano rapporti di dialogo e collaborazione (sindacati, CSV, Terzo Settore,...).

Destinatari del bilancio di missione sono, quindi, tutti gli *stakeholders* e la collettività in generale. Certamente le informazioni contenute in questo documento, così come i dati strettamente economico-monetari, rivestono, per i differenti soggetti, un’importanza diversa. Il bilancio di missione contribuisce, comunque, a fornire e diffondere un’immagine della nostra associazione in grado di facilitare il dialogo con tutti gli *stakeholders*.

Lo schema riportato di seguito mette in evidenza i nostri principali portatori d’interesse.





STAKEHOLDERS DI GOVERNO	OBIETTIVI PERSEGUITI
Auser Regionale e Nazionale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendicontazione dei dati e maggiore trasparenza ➤ Diffusione delle informazioni ➤ Migliorare la condivisione delle iniziative e delle buone pratiche messe in atto in altre realtà associative di Auser
Comitato Direttivo, Ufficio di Presidenza, Assemblea dei Delegati, Sindaci Revisori	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Costante aggiornamento e coinvolgimento nelle scelte organizzative e politiche dell'associazione ➤ Maggiore diffusione delle informazioni
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Favorire la formazione professionale ➤ Valorizzare il loro apporto nella gestione e organizzazione delle attività
Presidenti dei Circoli, Coordinatori dei Gruppi locali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Favorire la partecipazione alle scelte dell'associazione ➤ Maggiore diffusione delle informazioni ➤ Valorizzazione delle attività ed iniziative locali

FINANZIATORI	OBIETTIVI PERSEGUITI
Enti Locali, AUSL, Istituzioni Pubbliche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare un dialogo costante per rafforzare la collaborazione e consentire il miglioramento dei servizi ➤ Rendicontazione delle attività svolte e dei risultati conseguiti ➤ Creare occasioni per la valorizzazione del ruolo del volontariato
Banche, Fondazioni Bancarie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Costruire rapporti di fiducia ➤ Trasparenza delle informazioni

PARTNERS	OBIETTIVI PERSEGUITI
Sindacato CGIL e SPI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare nuovi rapporti di collaborazione nel rispetto della reciproca autonomia
CSV,	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Migliorare la collaborazione per la promozione del volontariato e la realizzazione di progetti ➤ Sviluppare una maggiore diffusione delle informazioni ➤ Richiesta di corsi formativi per i volontari
Altre Associazioni di volontariato, Terzo Settore	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare una maggiore collaborazione ➤ Favorire lo scambio di idee e il dialogo a favore di progetti comuni



CAPITOLO 2 – IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE

2.1 – LA COMPAGINE SOCIALE

Il numero complessivo degli iscritti ad Auser Volontariato Ferrara al 31 dicembre 2009 è di **3.161** associati, di cui 1.636 maschi e 1.525 femmine. I soci attualmente disponibili al volontariato sono n. 972 di cui 467 femmine e 505 maschi.

Il nostro Statuto indica espressamente quali sono le modalità di iscrizione, i diritti e gli obblighi dei nostri associati, che riportiamo di seguito:

Art. 6 - Iscrizione

2. - L'iscrizione all'Auser Volontariato di Ferrara è aperta a tutte le persone fisiche che condividano gli scopi del presente Statuto e che intendano contribuire con la propria attività, a realizzarne le finalità. L'iscrizione è incompatibile con l'appartenenza ad associazioni segrete."

Art. 7 – Diritti e obblighi degli associati

- 1. - I soci sono tenuti a pagare i contributi annuali, secondo le modalità fissate annualmente dal Comitato Direttivo Nazionale dell'Auser, ed a prestare, nei limiti delle loro possibilità, la propria opera per il conseguimento degli scopi sociali.*
- 2. I soci dell'Auser Volontariato di Ferrara maggiori di età hanno diritto a:*
 - eleggere gli organi direttivi dell'Auser Volontariato di Ferrara ed essere eletti nelle stesse;*
 - approvare lo Statuto secondo le modalità di cui al successivo art. 10;*
 - promuovere ed organizzare le attività corrispondenti alle finalità ed ai principi del presente Statuto.*
- 3. La qualità di socio volontario è incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro e con ogni altro rapporto di contenuto patrimoniale con l'Associazione.*

Art. 8 – Recesso ed esclusione

- 1. L'associato perde la qualifica di socio per mancato pagamento della quota associativa annuale; per rifiuto motivato, da parte degli organismi dirigenti, del rinnovo dell'adesione; per espulsione qualora i comportamenti o le attività del socio siano in pieno contrasto con i principi o le finalità del presente Statuto.*
- 2. L'associato può recedere dall'Associazione mediante comunicazione scritta inviata al presidente competente per territorio con plico raccomandato, con ricevuta di ritorno. Il recesso ha effetto dalla data di chiusura dell'anno solare nel corso del quale è stato esercitato.*
- 3. L'esclusione è deliberata dal Comitato Direttivo competente per territorio.*
- 4. Gli associati receduti od esclusi o che, comunque, abbiano cessato di appartenere all'Associazione, non possono richiedere i contributi versati, né hanno alcun diritto sul patrimonio dell'Associazione.*
- 5. L'associato perde altresì la qualifica di socio in caso di esclusione o di recesso dall'Associazione Auser.*



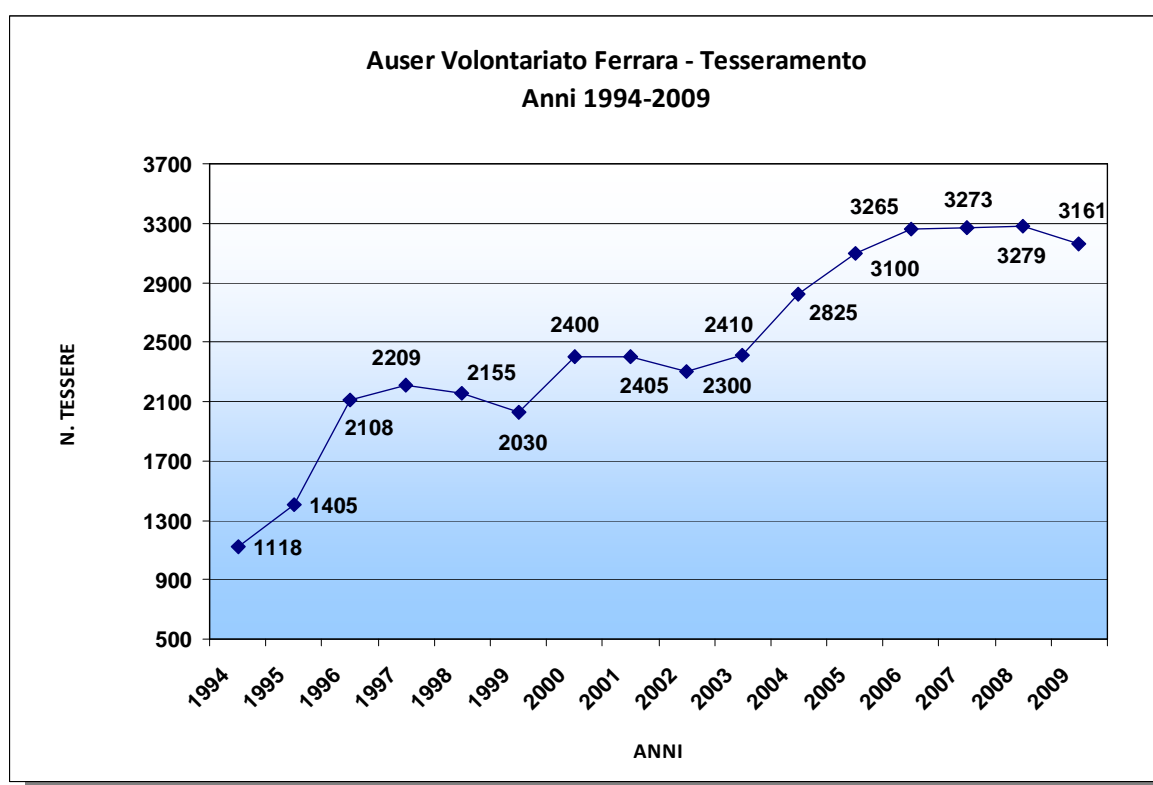
Le tabelle sottostanti forniscono informazioni sulla composizione dei nostri soci iscritti e dei volontari mentre il grafico evidenzia chiaramente l'andamento del tesseramento dal 1994 ad oggi.

Fasce di età secondo il modello ISTAT

	ISCRITTI ANNO 2009		
	TOTALE	FEMMINE	MASCHI
Meno di 20 anni	48	33	15
Da 20 a 29 anni	90	48	42
Da 30 a 54 anni	465	270	195
Da 55 a 64 anni	724	346	378
Oltre 65 anni	1.834	828	1.006
Totali	3.161	1.525	1.636

Fasce di età secondo il modello ISTAT

	VOLONTARI ANNO 2009		
	TOTALE	FEMMINE	MASCHI
Meno di 20 anni	23	18	5
Da 20 a 29 anni	24	15	9
Da 30 a 54 anni	146	102	44
Da 55 a 64 anni	294	130	164
Oltre 65 anni	485	202	283
Totali	972	467	505





Tutti i nostri volontari sono coperti da assicurazione contro infortuni, malattie connesse allo svolgimento del servizio e per la responsabilità civile terzi così come previsto dall'articolo 4 della L. 266 del 1991 (Legge Quadro sul Volontariato).

2.2 – LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DI GOVERNO

Auser è presente a Ferrara attraverso due strutture: *Auser Volontariato* e *Auser Territoriale*, riconosciute formalmente come due associazioni distinte e dotate, quindi, ciascuna del proprio Statuto e dei propri organi di governo i cui componenti vengono nominati attraverso elezioni.

Entrambe sono dotate dei seguenti organi statutari: l'Assemblea dei Delegati, il Comitato Direttivo, il Presidente, la Presidenza, il Collegio dei Sindaci Revisori.

ASSEMBLEA DEI DELEGATI

E' il massimo organo deliberante dell'associazione cui spetta il compito di rappresentare tutti gli iscritti. I suoi componenti vengono, infatti, eletti attraverso assemblee organizzate dai soci dei Circoli e dei Gruppi locali.

L'Assemblea svolge i seguenti compiti:

- elegge i componenti del Comitato Direttivo;
- elegge i componenti del Collegio dei Sindaci;
- delibera sulle modificazioni dello Statuto dell'Associazione;
- delibera sullo scioglimento dell'Associazione e sulla destinazione del patrimonio che residua dalla liquidazione, secondo quanto previsto dal successivo art.18;
- approva le linee programmatiche generali;
- approva i bilanci preventivi e consuntivi dell'Associazione e la relazione sull'attività svolta.

COMITATO DIRETTIVO

Il Comitato Direttivo è l'organo che ha il compito di dirigere l'associazione a tutti gli effetti realizzando i deliberati dell'Assemblea dei Delegati, emanando norme e regolamenti di esecuzione dello Statuto, convocando convegni e conferenze.

Il Comitato Direttivo svolge le seguenti funzioni:

- amministra il patrimonio dell'Associazione;
- delibera la convocazione dell'Assemblea;
- delibera sul programma di attività proposto dal Presidente;
- delibera sugli altri oggetti attinenti all'attività dell'Associazione che non siano di competenza dell'Assemblea o del Presidente.
- elegge il Presidente e la Presidenza
- approva/respinge l'iscrizione di nuovi soci



IL PRESIDENTE

Il Presidente è colui che rappresenta, anche legalmente, l'associazione e svolge funzioni di coordinamento dell'attività. In particolare il Presidente:

- convoca e presiede il Comitato Direttivo e l'Assemblea;
- propone al Comitato Direttivo i programmi di attività e le altre iniziative dell'Associazione;
- predisporre il bilancio consuntivo e preventivo da sottoporre alla Presidenza;
- assume, di concerto con la Presidenza, i collaboratori ed il personale dipendente, e stipula i contratti di consulenza;

LA PRESIDENZA

E' composta del Presidente e dal Vice Presidente e svolge funzioni di coordinamento dell'attività dell'Associazione. Ha il compito di:

- predisporre il bilancio consuntivo e preventivo;
- proporre al Comitato Direttivo i programmi di attività e le altre iniziative dell'Associazione;
- adottare decisioni urgenti, anche se non di sua competenza, salvo ratifica del Comitato Direttivo;

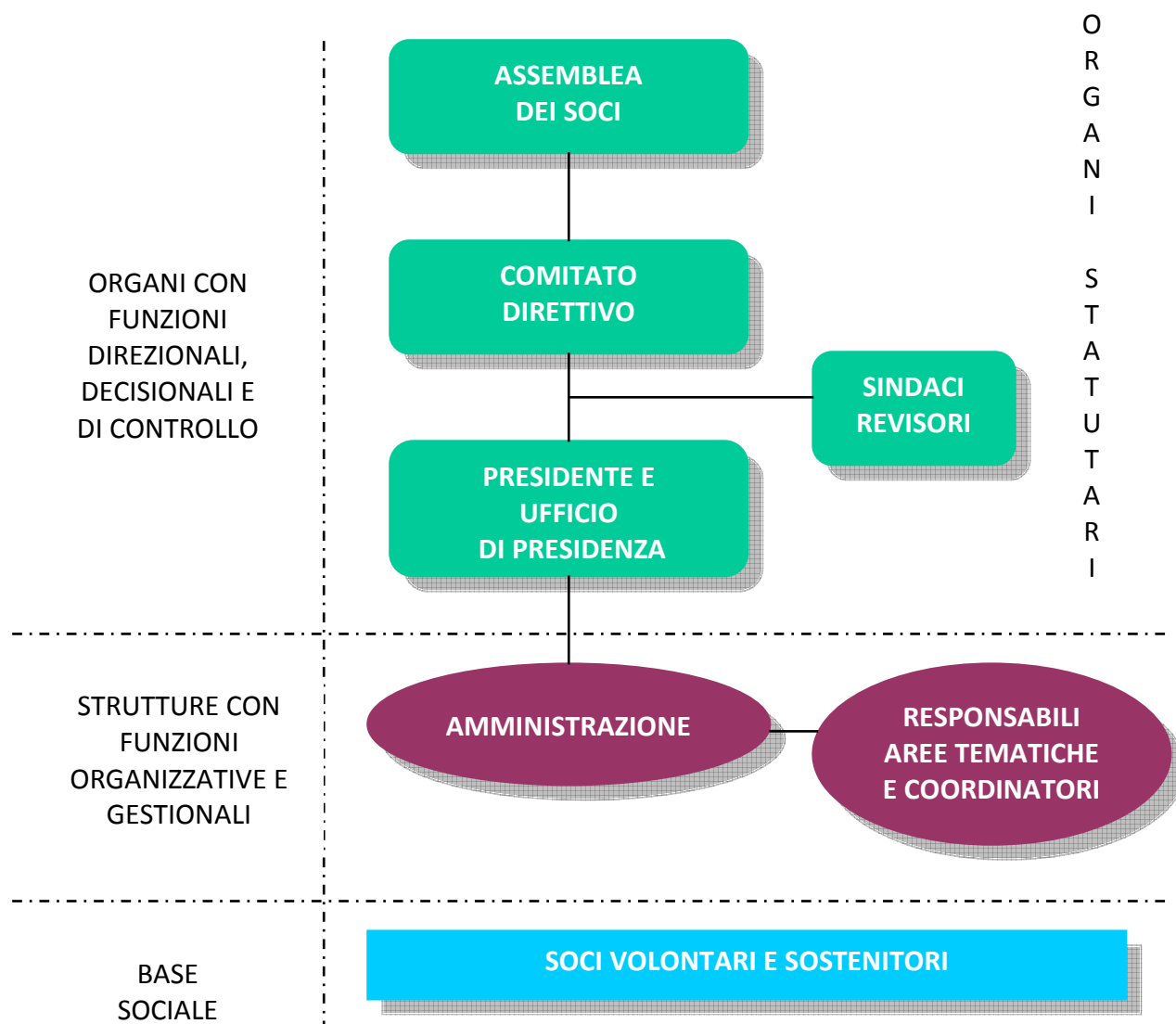
IL COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Il Collegio dei Sindaci è composto da tre componenti effettivi e due supplenti. Ha il compito di:

- controllare periodicamente, con cadenza almeno trimestrale, la gestione amministrativa dell'Associazione;
- verificare la regolare tenuta delle scritture e dei documenti contabili;
- esaminare il bilancio preventivo dell'Associazione e riferirne per iscritto al Comitato Direttivo e all'Assemblea;
- predisporre una relazione annuale da presentare al Comitato Direttivo e all'Assemblea in sede di approvazione del bilancio consuntivo;
- ha facoltà, con relazione motivata ed approvata all'unanimità, in caso di gravi e documentate irregolarità contabili, di deferire la questione alla Commissione di Garanzia dell'Auser regionale competente che si pronuncia entro 60 giorni.



LA STRUTTURA DI AUSER VOLONTARIATO FERRARA



“AUSER VOLONTARIATO FERRARA”

COMPONENTI IL COMITATO DIRETTIVO

(eletti all’Assemblea Congressuale del 21/11/2008 – modificati al C.D. del 21-12-2009)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1) BOTTONI MORENO | FERRARA |
| 2) TUROLA ANTONIO | FERRARA/POGGIO R. |
| 3) BUZZONI ARIO | COPPARO |
| 4) CERVI ROBERTO | FERRARA |
| 5) CHECCHI ANDREA | FERRARA |
| 6) COATTI GERMANO | FERRARA |



7) VACCARI GIULIANO	FERRARA
8) MELONCELLI DANIELE	FERRARA
9) PARENTI EVARISTO	FERRARA
10) SITA IVANO	FERRARA
11) VACCHI VALERIO	FERRARA
12) GIANELLA A.MARIA	GORO
13) BONAZZA GIANCARLO	LAGOSANTO over
14) SARTORI NICOLA	LAGOSANTO giovani
15) CHIODI MICHELE	LAGOSANTO giovani
16) SERGIO MANTOVANI	MASSAFISCAGLIA over
17) DAL PASSO ANDREA	MASSAFISCAGLIA giovani
18) COTIGNANO CLAUDIO	POGGIORENATICO
19) MENEGATTI BRUNO	VIGARANO
20) MANTOVANI VALERIO	FERRARA
21) MAZZALI MARCO	SABBIONCELLO S.V.
22) MARTELLI ANTONIETTA	OSTELLATO

INVITATI PERMANENTI AL COMITATO DIRETTIVO

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008)

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1) POLTRONIERI GIOVANNI | SCORTICHINO |
|-------------------------|-------------|

COMPONENTI IN SURROGA PER IL COMITATO DIRETTIVO

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008 - modificati al C.D. del 21-12-2009)

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1) CHIODI DANIELA | LAGOSANTO |
| 2) PERRONE TONINO | POGGIO RENATICO |
| 3) MAGRI FIORELLA | VIGARANO |

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008)

- | | |
|------------------------------|------------|
| 1) POLETTI GIORDANO | PRESIDENTE |
| 2) MERCATI ALDO (FE) | |
| 3) ROSSI ROBERTO (POGGIO R.) | |

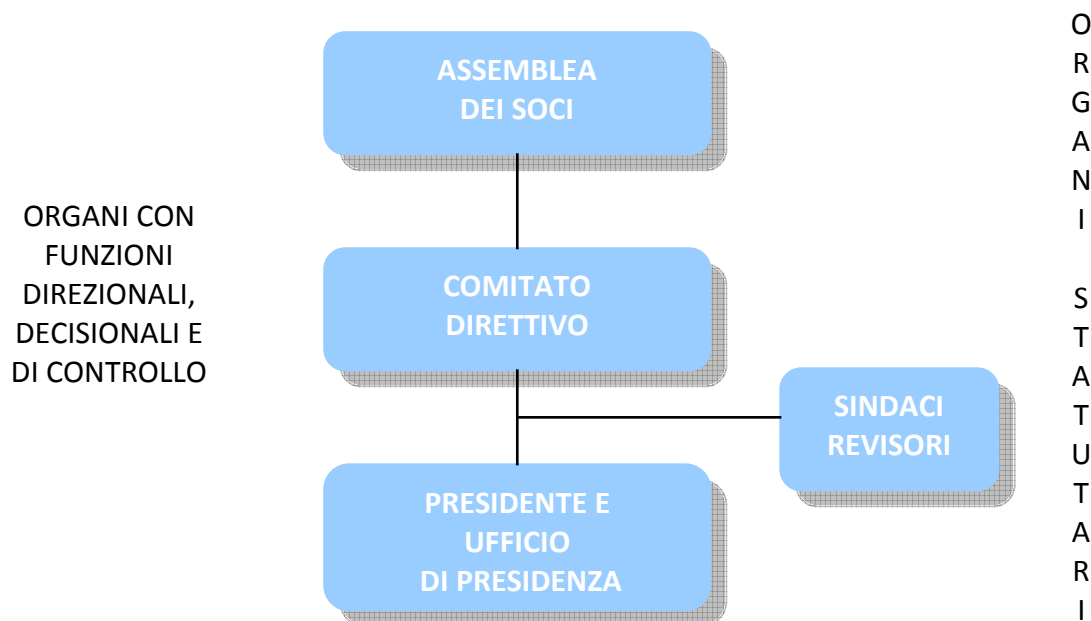
SOSTITUTI DEL COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008)

- | | |
|--------------------------|--|
| 1) MANZOLI FERNANDO (FE) | |
| 2) SIMIOLI ANTONIO (FE) | |



LA STRUTTURA DI AUSER TERRITORIALE FERRARA



“AUSER TERRITORIALE FERRARA”

COMPONENTI IL COMITATO DIRETTIVO

(eletti all’Assemblea Congressuale del 21/11/2008 – modificati al C.D. del 21-12-2009)

23) BOTTONI MORENO	FERRARA
24) TUROLA ANTONIO	FERRARA / POGGIO R.
25) CERVI ROBERTO	FERRARA
26) MODONESI CARLO	FERRARA
27) SITA IVANO	FERRARA
28) VACCHI VALERIO	FERRARA
29) CHECCHI ANDREA	FERRARA SPI-CGIL
30) MELONCELLI DANIELE	FERRARA
31) PARENTI EVARISTO	FERRARA
32) BUZZONI ARIO	COPPARO
33) GIANELLA A.MARIA	GORO
34) BONAZZA GIANCARLO	LAGOSANTO over
35) SARTORI NICOLA	LAGOSANTO giovani
36) MANTOVANI SERGIO	MASSAFISCAGLIA
37) CARLETTI SAURO	POGGIO RENATICO
38) SITTA GIORGIO	POGGIO RENATICO
39) MENEGATTI BRUNO	VIGARANO
40) PATRONCINI LUCIANO	VIGARANO
41) BIGHI FABIO	MAROZZO



INVITATI PERMANENTI AL COMITATO DIRETTIVO

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008)

- 1) POLTRONIERI GIOVANNI SCORTICHINO

COMPONENTI IN SURROGA PER IL COMITATO DIRETTIVO

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008)

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| 1. POLTRONIERI GIOVANNI | BONDENO-SCORTICHINO |
| 2. NAGLIATI G. PAOLO | FERRARA |
| 3. ROSSI ROBERTO | POGGIO RENATICO |
| 4. MAGRI FIORELLA | VIGARANO |

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008)

- 4) VANCINI MAURIZIO PRESIDENTE
5) COATTI GERMANO (FE)
6) PERRONE TONINO (Poggio R.)

SOSTITUTI DEL COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

(eletti all'Assemblea Congressuale del 21/11/2008)

- 3) SIMIOLI ANTONIO (FE)
4) CARRIERI G. PIETRO (FE)



CAPITOLO 3 – LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE

3.1 – IL BILANCIO D'ESERCIZIO – IL CONTO ECONOMICO

Auser Volontariato Ferrara non persegue fini di lucro ed è ONLUS di diritto ai sensi dell'art. 10, comma 8 del D.Lgs. 460 del 1997. Tutto questo comporta per l'associazione l'obbligo di impiegare gli utili di gestione per la realizzazione delle attività istituzionali e di quelle ad esse direttamente connesse. E' quindi vietato, anche in modo indiretto, la distribuzione tra i soci di avanzi di gestione, fondi, riserve o capitale (art. 18 dello Statuto di Auser Volontariato).

Lo Statuto prevede l'approvazione entro il 30 aprile di ogni anno del bilancio d'esercizio, preventivo e consuntivo, che devono essere corredati dalla relazione illustrativa sull'attività svolta nell'anno di riferimento, cui provvede il Presidente.

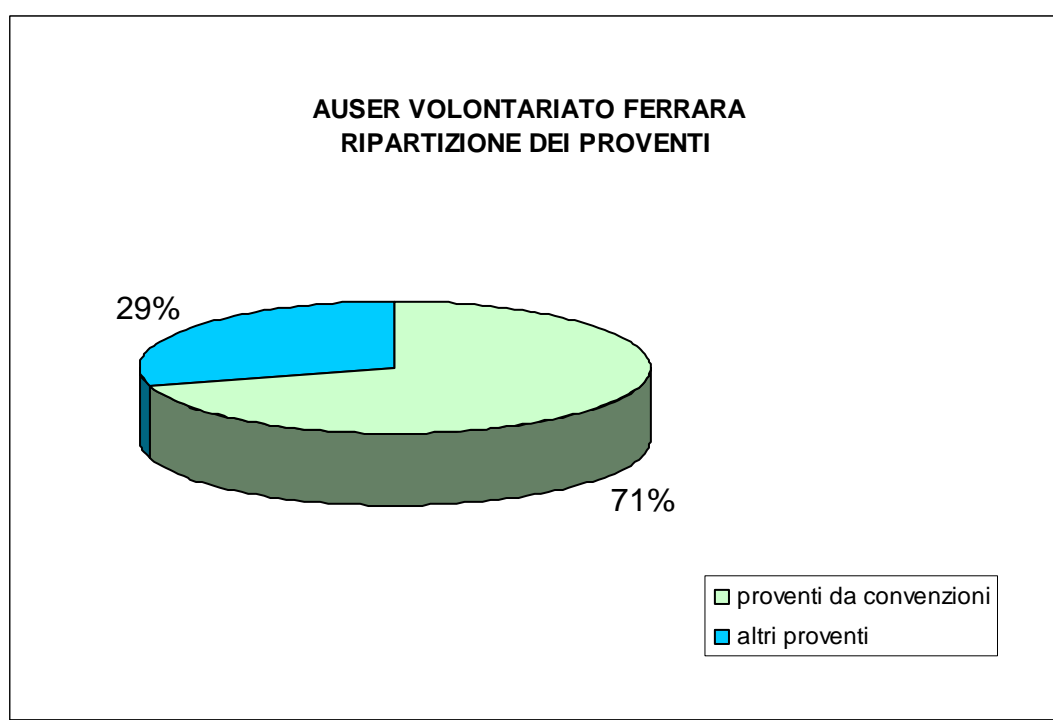
AUSER VOLONTARIATO FERRARA – CONTO ECONOMICO – ANNO 2009

ONERI	€	PROVENTI	€
Tesseramento-canalizzazioni	€ 27.099,45	Tesseramento	€ 34.771,00
Assicurazioni	€ 13.166,60	Raccolta Fondi per Filo d'Argento	€ 1.961,80
Attività organizzativa	€ 18.414,46	Contributi straordinari da privati	€ 4.842,48
Rimborsi spese ai volontari	€ 808.895,98	Rimborsi spese da convenzioni	€ 982.485,99
Contributi di solidarietà	€ 3.476,50	Interessi attivi	€ 630,99
Rimborso spese 5 x Mille	€ 1.300,45	Entrate e ricavi vari	€ 34,85
Progetto Filo d'Argento	€ 8.677,47	Sopravvenienze attive	€ 112,16
Spese di amministrazione	€ 74.202,13	Recupero costi da volontari	€ 3.686,25
Spese generali	€ 17.743,95	Entrate Circoli periferici	€ 363.026,84
Rimborso spese gruppi periferici	€ 964,80		
Festa Provinciale	€ 967,83		
Attività turistica	€ 5.277,94		
Ammortamenti d'esercizio	€ 14.982,03		
Sopravvenienze passive	€ 456,57		
Uscite Circoli periferici	€ 363.026,84		
Totale oneri	€ 1.358.653,00	Totale proventi	€ 1.391.552,36
Avanzo d'esercizio	€ 32.899,36		
Totale a pareggio	€ 1.391.552,36		€ 1.391.552,36



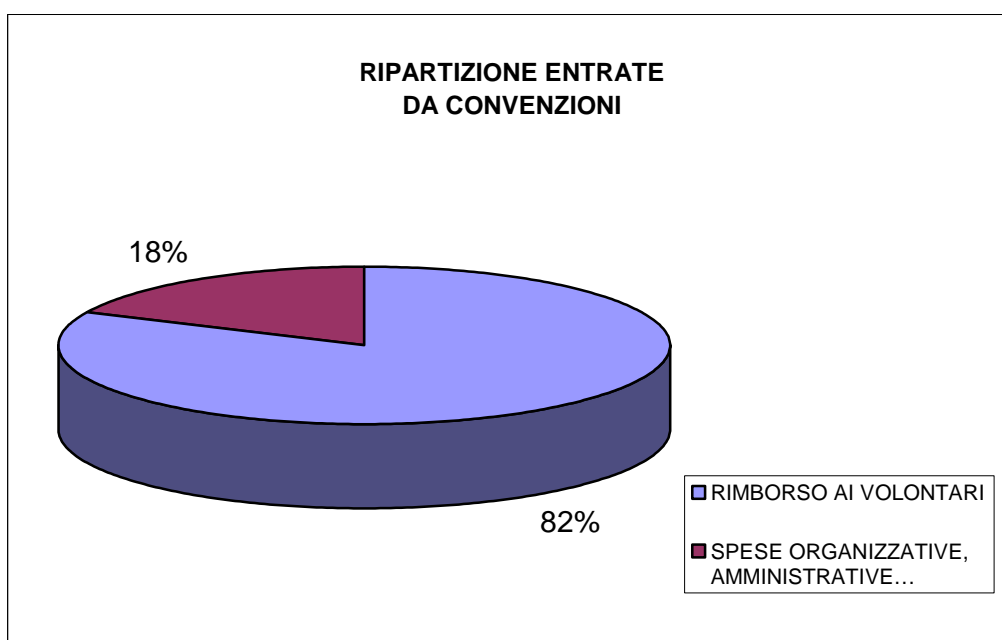
La legge riconosce alle associazioni di volontariato la possibilità di svolgere attività di natura commerciale purché in forma marginale rispetto a quelle istituzionali. Auser Volontariato Ferrara non svolge nessun tipo di attività commerciale ed, infatti, la maggior parte delle nostre entrate derivano dalle convenzioni e dai progetti stipulati con Enti Pubblici, dalle raccolte fondi e dai contributi da privati.

In particolare, come evidenzia il grafico sottostante, ben il 71% delle entrate provengono dalle convenzioni e rappresentano quelle risorse economiche che ci permettono di rimborsare le spese sostenute dai nostri volontari nello svolgimento del servizio e tutte le spese generali di amministrazione e gestione dell'attività (affitti, utenze, personale dipendente, assicurazioni, materiale d'ufficio, ecc...).





Il grafico riportato di seguito illustra come il totale complessivo delle entrate derivanti dalle convenzioni stipulate sia destinato per l'82% al rimborso delle spese dei volontari, mentre il rimanente 18 % è utilizzato dall'Associazione per coprire le spese di organizzazione, amministrazione e gestione di tutta l'attività.





3.2 IL PATRIMONIO DELL'ASSOCIAZIONE

La sede legale dell'associazione è dal 2004 a Ferrara, in V. Ferrariola 30-32, ma è rimasto attivo anche il precedente ufficio in V. Antolini 15/a. Qui svolgiamo, infatti, l'importante servizio di Telesorveglianza nell'ambito del progetto Filo d'Argento, oltre che l'attività di turismo sociale e altre semplici funzioni di segreteria. Quando nel 2004 ci fu il trasferimento nella nuova sede l'associazione dovette sostenere costi non indifferenti per la sua sistemazione ed adeguamento, costi che con il 2009 sono stati interamente ammortizzati.

Entrambe le sedi non sono di proprietà dell' Auser, ma sono state concesse dal Comune di Ferrara in comodato d'uso gratuito. Al momento la nostra associazione non è proprietaria di alcun locale, neppure in periferia. Infatti, le sedi dei nostri circoli di Goro, Lagosanto, Marozzo, Massafiscaglia e Vigarano Pieve sono tutte concesse in comodato d'uso gratuito.

Per quanto riguarda gli automezzi destinati allo svolgimento di attività di volontariato, Auser è proprietaria di due mezzi impiegati a Ferrara e al Circolo di Massafiscaglia. I pulmini utilizzati per i trasporti sociali in convenzione sono, invece, concessi dai Comuni in comodato d'uso gratuito oppure sono di proprietà dei volontari stessi.

	AUTOMOBILI	PULMINI ATTREZZATI	ALTRI MEZZI
<i>In comodato d'uso:</i>			
- Poggio Renatico:		2	1
- Ostellato:		2	2
- Migliaro			1
<i>Di proprietà di Auser</i>			2
<i>Di proprietà dei volontari</i>	16		
TOTALE	16	4	6

3.3 – IL “5 PER MILLE”

Il 2009 rappresenta il 4° anno nel quale Auser Ferrara si è dedicata alla campagna di raccolta fondi attraverso il “5 per mille” . Con la sua introduzione il Governo ha, infatti, dato la possibilità ai cittadini-contribuenti di destinare il 5 x 1000 dell'IRPEF dovuta all'Erario al sostegno delle ONLUS, delle Associazioni di volontariato e di promozione sociale, della ricerca scientifica, dell'università, della sanità.

Auser Nazionale ha deciso di iscriversi con un unico codice fiscale destinando le risorse provenienti da questa raccolta fondi a sostegno del progetto di Filo d'Argento. In particolare, il 90% dei fondi sarà destinato ai territori sulla base delle adesioni raccolte localmente, mentre il 10% sarà trattenuto dall'Auser Nazionale per la copertura di costi come, ad esempio, quelli relativi alla gestione del Numero Verde Nazionale e del Call Center Nazionale di Filo d'Argento.



Uno di primi impegni che ci siamo assunti nei confronti dei cittadini è stato proprio quello di finanziare ed ampliare ulteriormente i servizi di trasporto ed accompagnamento che rappresentano un elemento fondamentale nel perseguimento della nostra *mission*.

Nel corso dell'anno 2009 ci sono stati versati i fondi derivanti dalla prima campagna del 2006 (relativa ai redditi conseguiti nel 2005) con i quali abbiamo iniziato da subito a coprire i costi sostenuti per i trasporti sociali del Filo d'Argento. Di seguito riportiamo una tabella riepilogativa della situazione al 31/12/2009.

Totale entrate 5 per mille anno 2006	Costi Filo d'Argento Anno 2009
€ 11.132,29	- € 874,75 settembre
	- € 1.072,08 ottobre
	- € 915,85 novembre
	- € 854,65 dicembre
	- € 17,89 oneri bancari
Residuo	
€ 7.397,07	

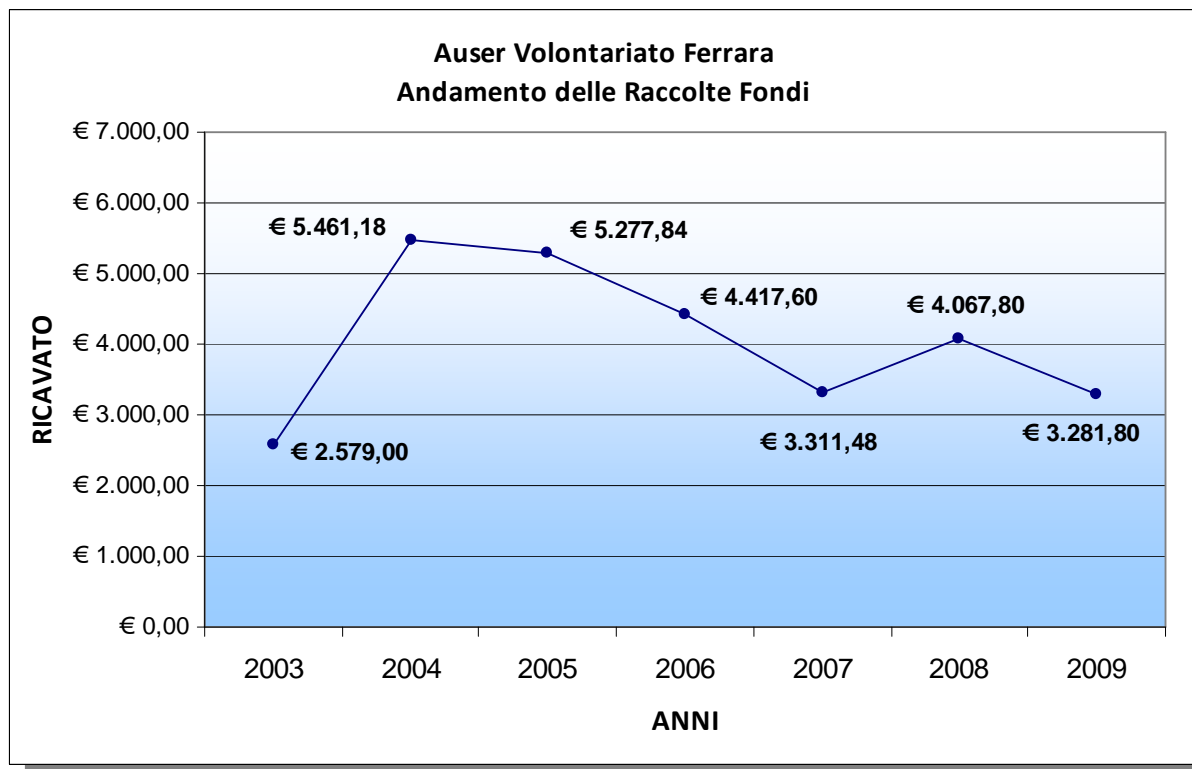
3.4 – LA RACCOLTA FONDI

La nostra Associazione dedica ogni anno una giornata, individuata a livello nazionale, alla raccolta fondi per il Filo d'Argento. Questo importante dovere ci vede presenti nelle piazze di moltissime città italiane allo scopo di:

- raccogliere fondi per finanziare il Filo d'Argento
- promuovere l'immagine di Auser, i nostri obiettivi, le nostre attività e il nostro costante impegno a favore degli anziani
- diffondere la cultura della solidarietà tra le persone
- valorizzare e favorire il riconoscimento pubblico dell'impegno dei nostri volontari

L'Auser ha scelto di organizzare questa iniziativa in collaborazione con la cooperativa sociale "Placido Rizzotto-Libera Terra": in cambio di un'offerta per sostenere i trasporti di Filo d'Argento doniamo ai cittadini una confezione di pasta biologica prodotta con il grano coltivato nelle terre confiscate alla mafia. In questo modo, ogni singola donazione diventa simbolo di solidarietà fra le generazioni e di impegno per la legalità e la giustizia.

Il ricavato della giornata di Raccolta Fondi, detratte le spese, è destinato alla copertura dei costi per i trasporti sociali che organizziamo nel Comune di Ferrara. Il grafico che segue mostra l'andamento delle raccolte fondi degli ultimi 7 anni al lordo delle canalizzazioni che vengono poi versate all'Auser Regionale e Nazionale.



**RENDICONTO DELLA GIORNATA DI RACCOLTA FONDI SVOLTASI IL 30 Maggio 2009
(AI SENSI DELL'ART. 8 COMMA 1 DEL DLGS 4 DICEMBRE 1997 N.460)**

Postazione 1. presso i Musei di Ferrara

N. 55 CONFEZIONI DI PASTA
€ 275,00 per la pasta = INCASSO TOT. € 275,00

Postazione 2. FERRARA IPERCOOP "IL CASTELLO"

N. 37 CONFEZIONI DI PASTA
€ 185,00 per la pasta + € 30,80 solo offerte = INCASSO TOT. € 215,80

Postazione 3. FERRARA IPERCOOP "LE MURA"

N. 60 CONFEZIONI DI PASTA
€ 300,00 per la pasta + € 26,00 solo offerte = INCASSO TOT. € 326,00

Postazione 4. COPPARO

N. 36 CONFEZIONI DI PASTA = INCASSO TOT. € 180,00

Postazione 5. GORO

N. 48 CONFEZIONI DI PASTA = INCASSO TOT. € 240,00



Postazione 6. MASSAFISCAGLIA OVER E GIOVANI

N. 72 CONFEZIONI DI PASTA
€ 360,00 per la pasta + € 40,00 offerte = INCASSO TOT. € 400,00

Postazione 7. POGGIO RENATICO

N. 108 CONFEZIONI DI PASTA
€ 540,00 per la pasta = INCASSO TOT. € 540,00

Postazione 8. VIGARANO PIEVE

OFFERTE = INCASSO TOT. € 565,00

Postazione 9. LAGOSANTO OVER E ZER05

N. 40 CONFEZIONI DI PASTA = INCASSO TOT. € 200,00

Postazione 10. SABBIONCELLO S.VITTORE

N. 48 CONFEZIONI DI PASTA = INCASSO TOT. € 240,00

Postazione 11. MAROZZO

N. 20 CONFEZIONI DI PASTA = INCASSO TOT. € 100,00

INCASSO TOTALE DELLE GIORNATE DI RACCOLTA FONDI:

€ 2.620,00 per la pasta (524 confezioni) + € 661,80 di offerte = totale € 3.281,80

canalizzazione al nazionale = € 2,00 a pacco
totale - € 1.080,00

RICAVATO AUSER FERRARA DELLA RACCOLTA = € 2.201,80



CAPITOLO 4 – IL PERSEGUIMENTO DELLA MISSION

Le attività che svolge la nostra associazione possono essere distinte in diversi ambiti di intervento, ciascuno dei quali comprende varie tipologie di servizi come indicato nella tabella seguente.

Ambiti di intervento	Attività di Auser Volontariato Ferrara
Servizi alla persona: Filo d'Argento	Telesorveglianza
	Trasporti anziani in strutture sanitarie
	Trasporti per consegna farmaci o spesa a domicilio
	Trasporti per servizi vari come il disbrigo di pratiche burocratiche,...
Servizi alla persona (in convenzione):	Accompagnamenti sociali
	Trasporto disabili/anziani presso strutture varie (strutture ricreative, per attività sportive,...)
	Trasporto in strutture sanitarie
	Consegna farmaci o spesa a domicilio
	Servizi sociali vari: ad. es. gestione CUP, ambulatori infermieristici
Volontariato civico/ servizi alla comunità	Valorizzazione e tutela beni culturali e ampliamento dell'accessibilità (vigilanza mostre, musei, biblioteche, sale civiche; apertura, orientamento e informazioni)
	Valorizzazione e tutela del verde pubblico
	Vigilanza nelle scuole e accompagnamento su scuolabus
Solidarietà	Raccolte fondi straordinarie
	Partecipazione a progetti nazionali Auser
	Adesione a progetti di solidarietà internazionale
	Solidarietà ad altre associazioni
Gestione del tempo libero	Feste e cene sociali
	Tornei, giochi
	Balli
Turismo sociale	Soggiorni anziani gestiti con i Comuni
	Gite culturali (inferiori a tre giorni)
	Viaggi organizzati (superiori a tre giorni)
	Accompagnamento turistico nella città di Ferrara



Nel corso dell'anno 2009 Auser Volontariato Ferrara ha svolto attività per un numero complessivo di **246.245 ore**. Di queste la maggior parte sono state dedicate allo svolgimento dei servizi alla comunità (oltre il 90%) e in misura minore alla realizzazione dei servizi dedicati all'aiuto della persona (10 % circa).

4.1 – I SERVIZI ALLA PERSONA

I servizi di aiuto alla persona comprendo tutte quelle attività a carattere fortemente sociale destinate, cioè, a fornire un aiuto reale a coloro che si trovano in uno stato di necessità e che non trovano adeguate risposte nell'ambito dei servizi forniti dalle istituzioni competenti. L'obiettivo è migliorare la qualità della vita delle persone dal punto di vista fisico e relazionale anche attraverso l'instaurazione di collaborazioni con gli Enti Locali.

In questa prospettiva realizziamo attività di trasporto e accompagnamento sociale, compagnia telefonica, gestione dell'ambulatorio infermieristico, ecc... destinate a fornire un sostegno a coloro, soprattutto agli anziani, che si trovano in condizioni di disagio economico e/o familiare.

Servizi di aiuto alla persona	N. di ore	N. di volontari
Trasporti sociali (in convenzione)	10.901	98
Servizi sociali vari ²	11.683,50	26
Filo d'Argento e telesorveglianza	2.546,75	14
Totale ore anno 2009	25.131,25	127

Oltre la metà delle ore (53,5%) dedicate ai servizi alla persona comprendono i **trasporti sociali** del Filo d'Argento e quelli che facciamo in convenzione con i Comuni di Ferrara (Progetto Giuseppina), Migliaro, Poggio Renatico, Ostellato e Copparo. Come evidenzia la tabella sottostante, nel corso dell'anno 2009 sono stati percorsi dai nostri volontari ben 201.410,5 km e abbiamo potuto fornire un aiuto concreto a 1.167 persone, anziani e disabili.

² Questa categoria comprende servizi sociali come gli accompagnamenti su pulmini dell'USL, la gestione del Centro Unico Prenotazioni (CUP) e l'ambulatorio infermieristico.

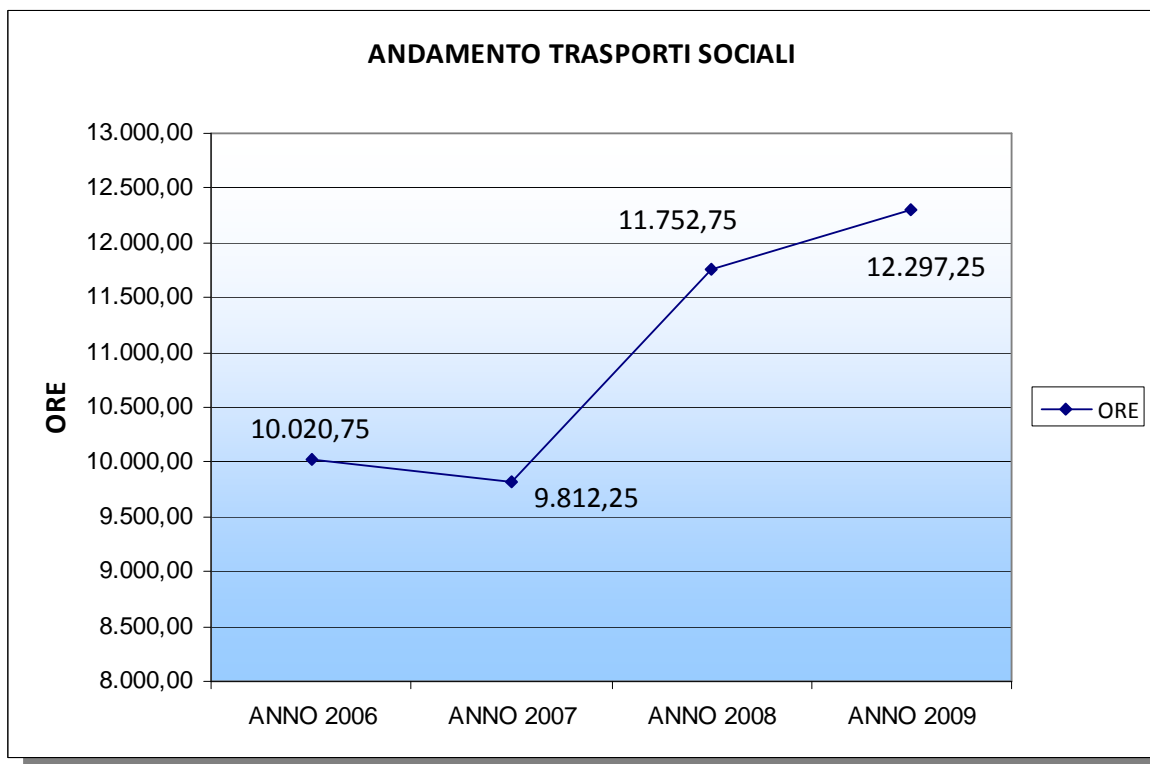


TRASPORTI SOCIALI	N. UTENTI	KM PERCORSI	N. MEZZI	N. VOLONTARI	N. TRASPORTI	N. ORE	RISORSE IMPEGNATE ³
Filo d'Argento	113	16.072,5	12	11	700	1.396,25	€ 11.561,00
Seminario	15	356	1	4	89	89	€ 335,53
Progetto Giuseppina	214	32.937	11	11	967	1.796	€ 26.349,60
Poggio Renatico	545	66.204	3	35	1.025	4.503	€ 32.465,63
Ostellato	196	72.935	4	26	571	3.343,5	€ 12.605,00
Copparo	3	6.570	5	5	219	547,5	€ 6.006,18
Migliaro	81	6.336	1	17	118	622	€ 2.344,94
TOTALI	1.167	201.410,5	37	92⁴	3.689	12.297,25	€ 91.667,88

Tipologia di trasporti sociali	N. di interventi	Percentuale
Trasporti v/strutture sanitarie	3.320	90%
Trasporti per spesa/ritiro farmaci	295	8%
Trasporti per disbrigo pratiche	55	1,5%
Altro	19	0,5%
Totale ore anno 2009	3.689	100%

³ Si tratta delle risorse spese da Auser e dagli Enti Locali, con cui abbiamo le convenzioni, per finanziare i trasporti sociali.

⁴ Il totale non corrisponde alla somma algebrica in quanto alcuni volontari sono impegnati in più servizi di trasporto.



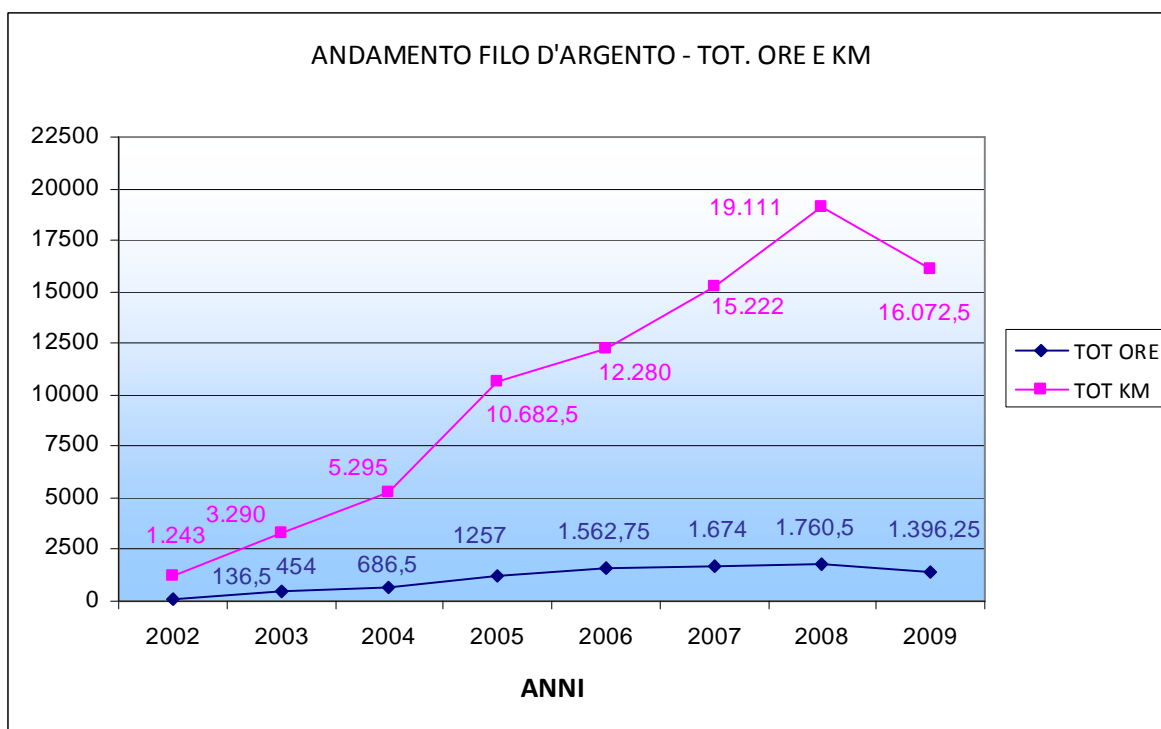
FILO D'ARGENTO

Il Filo d'Argento rappresenta un progetto nazionale di Auser nato per offrire un **servizio di telefonia sociale** agli anziani soli e con il quale si ha la possibilità di avere:

- compagnia telefonica (telesorveglianza);
- il trasporto e l'accompagnamento per visite e controlli medici;
- un aiuto per piccoli interventi domiciliari,
- la consegna della spesa o dei farmaci;
- l'accompagnamento alla posta/banca o dal medico;
- il trasporto a centri ricreativi per la socializzazione.

Il **Numero Verde 800-995988** è stato attivato per il territorio di Ferrara nel 2002 e Auser Volontariato Ferrara ha visto crescere progressivamente nel corso degli anni questo importante servizio con l'**obiettivo** di contrastare la solitudine e l'emarginazione in cui si trovano molti anziani che non sono più in grado di spostarsi autonomamente.

Il problema principale che oggi ci troviamo ad affrontare è l'individuazione di volontari disponibili ad impegnarsi in tale attività. Proprio per questo, ogni anno, attraverso la giornata nazionale dedicata alla raccolta fondi cerchiamo di far conoscere il più possibile la nostra Associazione e il progetto Filo d'Argento.



FILO D'ARGENTO Anni	Trasporti realizzati	Risorse impegnate
2004	284	€ 4.031,25
2005	493	€ 7.742,40
2006	647	€ 9.265,33
2007	777	€ 10.669,33
2008	911	€ 14.057,55
2009	700	€ 11.561,00
Totale	3.812	€ 57.326,86

TELESORVEGLIANZA

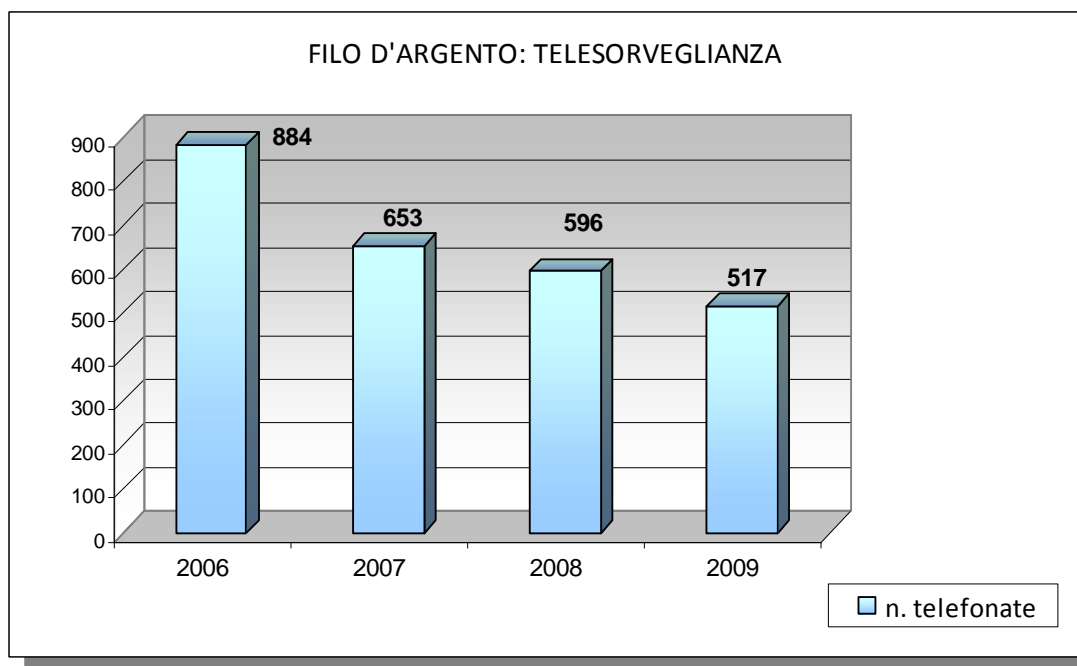
Sempre più spesso ci troviamo di fronte ad anziani che vivono da soli e si trovano a combattere ogni giorno con difficoltà di varia natura cui si affianca inevitabilmente il problema della solitudine. Manca il parente o l'amico con cui scambiare semplicemente due chiacchiere e rompere quel senso di emarginazione ed esclusione sociale che si accompagna alla mancanza di una vita di relazione.

Auser Volontariato Ferrara ha attivato da diversi anni un servizio di telesorveglianza attraverso cui alcune delle nostre volontarie mantengono contatti telefonici con diversi



anziani per fornire loro compagnia, ascolto e semplici informazioni. Questo servizio è attivo presso la nostra sede staccata di V. P. Antolini, 15/a dove attualmente operano 3 volontarie per fornire compagnia telefonica a 8 utenti anziani.

Nel corso degli ultimi tre anni il numero delle telefonate realizzate è diminuito come conseguenza della riduzione del numero di volontarie e dell'orario di apertura dell'ufficio, ma contiamo comunque di consolidare nel tempo questo importante servizio.



AMBULATORIO INFERMIERISTICO

Auser Ferrara ha aperto da oltre 10 anni un ambulatorio infermieristico nel Comune di Bondeno, nel quale operano circa 15 volontari, tutto infermieri professionali in pensione, per eseguire gratuitamente semplici prestazioni infermieristiche come la misurazione della pressione, piccole medicazioni, iniezioni per terapie intramuscolari, la misurazione del colesterolo o della glicemia.

Sull'esempio di questa positiva esperienza nell'aprile del 2009 è stato attivato anche a Ferrara un servizio analogo grazie all'iniziativa di una decina di ex-infermieri in pensione ed alla collaborazione con l'Assessorato alla Sanità del Comune di Ferrara, l'Azienda USL, lo SPI-CGIL e la struttura del Ferrara *Day-Surgery*, la quale ha fornito gli spazi in cui collocare la sede dell'ambulatorio.

L'obiettivo che la nostra Associazione si pone fornendo questi servizi è favorire l'accesso gratuito a piccole prestazioni sanitarie ad anziani autosufficienti o semi-autosufficienti, residenti nel quartiere dell'ambulatorio che avrebbero difficoltà a spostarsi verso le strutture sanitarie.



Ambulatorio Infermieristico	N. ore	N. prestazioni	N. volontari
Ferrara	1.066	1.175	6
Bondeno	576	5.647	15
Totale anno 2009	1.642	6.822	21

4.2 - I SERVIZI ALLA COMUNITA'

La maggior parte delle ore di volontariato vengono dedicate dai nostri iscritti ad attività rivolte alla salvaguardia del bene pubblico costituito da musei, biblioteche, teatri, parchi e giardini. Grazie a questo tipo di impegno, riusciamo a rispondere a due importanti obiettivi:

- favorire l'**accessibilità al patrimonio artistico e culturale** della città di Ferrara dando anche un impulso positivo al turismo locale.
- promuovere la **cittadinanza attiva** favorendo la partecipazione responsabile delle persone alla vita e ai servizi della comunità locale, alla tutela, valorizzazione ed estensione dei beni comuni culturali ed ambientali, alla difesa ed ulteriore sviluppo dei diritti di tutti (Carta dei Valori)

Nell'ambito dei servizi alla comunità non bisogna dimenticare il ruolo dei nostri volontari nella sorveglianza degli alunni nelle scuole elementari. Si tratta di un compito estremamente importante se si pensa alle difficoltà che incontrano oggi i genitori nel cercare di far coincidere i propri orari di lavoro con quelli delle scuole frequentate dai figli.

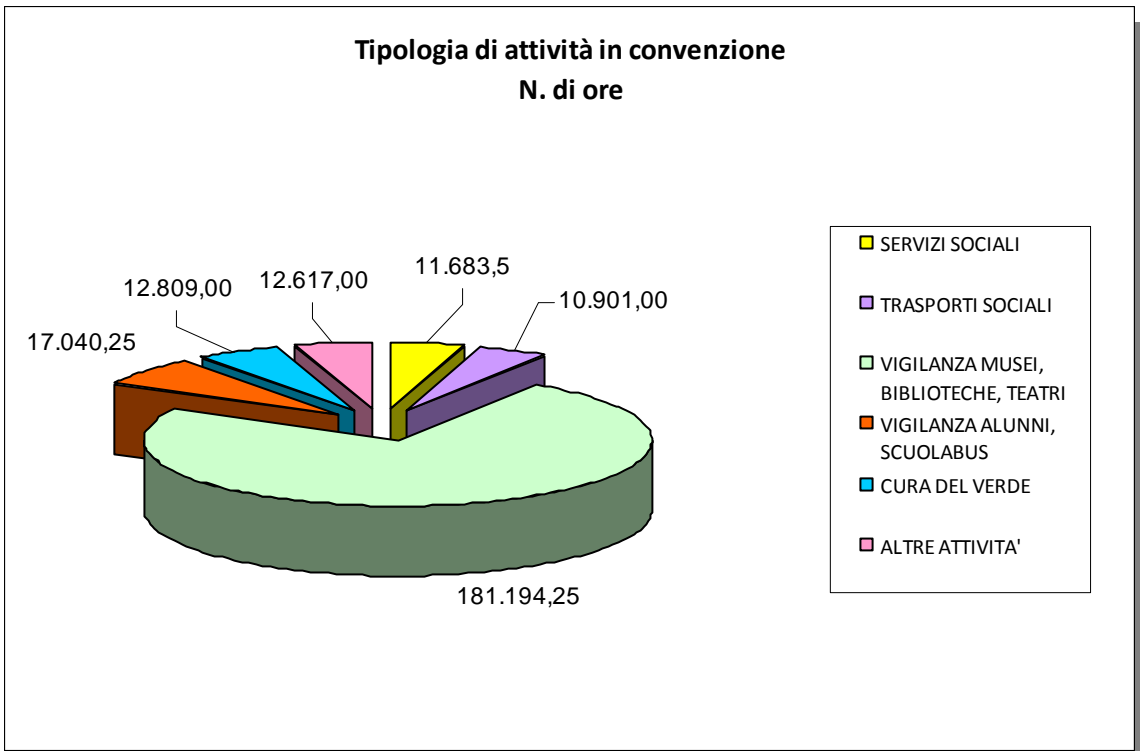
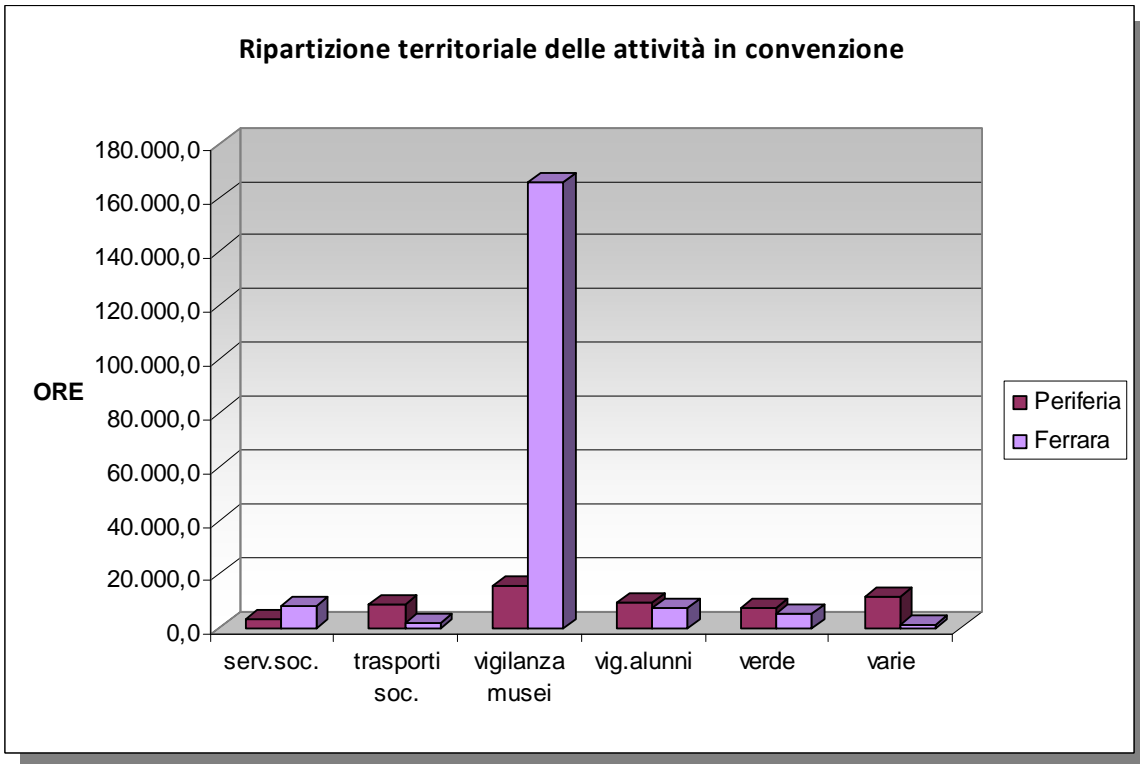
Servizi alla comunità	N. di ore	N. di volontari ⁵
Vigilanza mostre, musei, biblioteche...	181.194,25	325
Vigilanza alunni	17.040,25	63
Cura del verde	12.809	55
Altre attività ⁶	12.617	41
Totale ore anno 2009	223.660,50	484

⁵ Il numero dei volontari è approssimato e comprende quelli impegnati nel comune di Ferrara e quelli della Periferia.

⁶ La voce altre attività comprende le piccole manutenzioni, l'attività in palestre o impianti sportivi, l'apertura e chiusura di cimiteri.

RIEPILOGO ATTIVITA' AUSER IN CONVENZIONE – ANNO 2009

RIEPILOGO CONVENZIONI E PROGETTI	ORE SERVIZI ALLA PERSONA		ORE PER SERVIZI ALLA COMUNITA' - VOLONTARIATO CIVICO									ORE	EURO
	SERV.SOC. VARI E AMBULATORIO	TRASPORTO ANZIANI E DISABILI	CURA DEL VERDE PUBBL.	TEATRO	VIG. ALUNNI SCUOLA BUS	VIG. MOSTRE MUSEI	BIBLIOTECA	PALESTRE	PICCOLE MANUT.	SERV RESID. COMUNALE	CIMITERO E ALTRE ATT.	TOT. ORE	RISORSE IMPEGNATE
Bondeno			821									821	€ 3.095,19
Cento			720	257,0	1.340,5	1.607	305,5	2.761		13,5	803,5	7808	€ 29.560,06
Cento Mus.Parmeggiani						334,5						335	€ 1.700,72
Cento Mus. S-Lorenzo						91,0						91	€ 343,07
Codigoro				128,0	560,25	30,0	2.430,0					3148,25	€ 11.868,96
Comacchio (Cimitero)											792	792,00	€ 4.189,52
Comacchio (P. Resistenza)			760									760	€ 3.465,87
Comacchio (Casa Protetta)											864	864	€ 3.225,00
Copparo			796	3.447,0	964,5	331					360	5898,5	€ 22.237,35
Copparo (Disabili)		547,5										547,5	€ 6.006,18
Copparo (Patrim. Copparo)			559									559	€ 2.107,43
Copparo (S.S.V)											204	204	€ 769,08
Jolanda di S.					1.375							1.375	€ 5.183,75
Lagosanto			60		168	376	1.152,0	117		1.204,0	456	3.533	€ 13.319,43
Lagosanto Giovani													€ 8.000,00
Massafiscaglia	634,5		1.524		1.054,5		557,0			524,0		4294	€ 16.827,86
Migliarino	68				519		450,0	304			843	2.184	€ 8.468,28
Migliaro	105	622			828			1.502	332,0			3.389	€ 12.776,53
Ostellato		3.343,5		131,0	186,5		1.274,0			475,0		5.410	€ 20.395,76
Poggiorenatico		4.503										4.503	€ 32.465,63
Portomaggiore			1.459			2.057						3.516	€ 13.438,23
Vigarano	224		504		2.440		663,25					3.831	€ 19.067,43
Voghiera (CUP)	2.525											2.525	€ 9.519,27
Totale ore Provincia	3.556,5	9.016	7.203	3.963	9.436,25	4.826,5	6.831,75	4.684	332,0	2.216,5	4.322,5	56.388	€ 248.030,60
Totale ore Ferrara	8.127	1.885	5.606	4.474	7.604	138.473	22.626		356	706		189.857	€ 734.455,37
TOTALE ORE	11.683,5	10.901	12.809,0	8.437	17.040,25	143.299,5	29.457,75	4.684	688,0	2.922,5	4.322,5	246.245	
TOTALE RISORSE													€ 982.485,99





4.3 – I NOSTRI PROGETTI: LA SICUREZZA DEGLI ANZIANI

Nel corso del 2009 la nostra Associazione, grazie alla preziosa collaborazione dei Circoli di Lagosanto Over e Zer05 e attraverso il contributo del CSV Ferrara, ha realizzato un DVD rivolto agli anziani contenente una serie di **consigli antitruffa**.

Attraverso il filmato sono state illustrate delle scenette che rappresentano le più frequenti tipologie di truffe consigliando come agire per evitarle e per denunciarle alle autorità competenti.

Il DVD è stato successivamente presentato alla cittadinanza ed alle istituzioni locali attraverso una serie di Conferenze realizzate sia presso i Circoli Auser di Lagosanto, Vigarano Pieve, Massafiscaglia e Goro sia nei Comuni di Copparo, Ostellato, Poggio Renatico, Migliaro e Migliarino dove svolgono attività gruppi di volontari Auser.

Sono diversi gli **obiettivi** perseguiti da Auser mediante questo progetto:

- sensibilizzare le persone anziane residenti nel territorio provinciale sul problema della sicurezza
- prevenire le truffe e i raggiri
- incoraggiare le denunce alle autorità competenti
- favorire lo sviluppo della legalità e la tutela dei diritti
- favorire la vicinanza tra i cittadini e le istituzioni preposte alla loro tutela

4.4 – LA SOLIDARIETA'

L' Auser è da sempre impegnata in attività e progetti di solidarietà sia a favore di altre associazioni sia per contribuire al finanziamento di progetti nazionali ed internazionali sostenuti anche dal Nazionale e/o dal Regionale. Di seguito riportiamo le iniziative di solidarietà realizzate da Auser Volontariato e dai nostri gruppi e Circoli nel corso del 2009.

Contributi di Solidarietà - Auser Volontariato Ferrara - sede	Importo
Contributo terremotati Auser Abruzzo x acquisto automezzo	€ 900,00
Raccolta fondi Terremoto Abruzzo ⁷	€ 613,00
A.M.A. – Associazione Malati di Alzheimer	€ 52,00
Unione Italiana Cechi e Ipovedenti	€ 20,00
U.D.I.	€ 154,50
U.N.I.C.E.F.	€ 40,00
Raccolta fondi per Filo d'Argento ⁸	€ 816,80
Solidarietà internazionale: raccolta fondi per Gaza	€ 450,00
Totale parziale	€ 3.046,30

⁷ Sono stati inseriti solo i fondi raccolti a Ferrara, il rimanente è indicato separatamente nelle tabelle di ciascun circolo/gruppo.

⁸ Idem come sopra.



Contributi di Solidarietà - Gruppo di Poggio Renatico	Importo
Donazione Vivi Teatro	€ 102,00
Contributo per Amnesty International	€ 200,00
Raccolta Fondi per " Filo d'Argento "	€ 978,10
Donazione pro terremotati Abruzzo	€ 337,00
Donazione Casa Protetta di Poggio R.: poltrone inclinabili	€ 2.070,00
Totale parziale	€ 3.687,10

Contributi di Solidarietà - Circolo di Lagosanto "Over"	Importo
Contributo per terremoto Abruzzo	€ 200,00
Contributo pro terremotati popoli	€ 200,00
Raccolta Fondi per Filo D'Argento	€ 200,00
Promo Gabri	€ 20,00
Contributo associazione <i>Nyumba Ali Tanzania</i>	€ 481,00
Contributo associazione La Palestra	€ 200,00
Contributo Unione Sportiva Laghese	€ 200,00
Contributo ProLoco Laghese	€ 400,00
Totale parziale	€ 1.901,00

Contributi di Solidarietà - Circolo di Goro	Importo
Raccolta Fondi per Filo D'Argento	€ 240,00
Collaborazione con Associaz. AIL per Pasqua	-
Collaborazione con Associaz. AIL per Natale	-
Totale parziale	€ 240,00

Contributi di solidarietà - Circolo di Massafiscaglia "Over"⁹	
Associazione Voglio Volare	€ 400,00
Associazione "Il Volo"	€ 400,00
Gruppo Auser Giovani di Massafiscaglia	€ 400,00
Nico Soccorso	€ 400,00
Asilo, Materna e Scuole elementari e medie di Massafiscaglia	€ 1.700,00
Polisportiva Massese	€ 450,00
Associazione AVIS	€ 200,00
Casa Protetta	€ 50,00
Telethon	€ 50,00
Centro Donne e Giustizia	€ 150,00
Raccolta Fondi per Filo d'Argento Auser	€ 660,00
Donazione pro Zoe	€ 200,00
Associazione Pro Loco	€ 650,00
Ricreatorio	€ 300,00
Sede Auser del Circolo	€ 1.480,00
Premio per manifestazione "Canta che ti passa"	€ 150,00
Totale parziale	€ 7.640,00

⁹ Tutti i contributi di solidarietà del circolo di Massafiscaglia sono stati erogati grazie ai fondi raccolti attraverso il "Mercatino dell'usato".



Circolo di Vigarano Pieve “La Camarazza”	
Contributi a favore dell’asilo di Vigarano	€ 600,00
Contributo per A.I.R.C.	€ 200,00
Raccolta Fondi per Filo d’Argento	€ 565,00
Contributo per Casa Protetta	€ 250,00
Contributo per terremoto Abruzzo	€ 337,00
Collaborazioni varie con l’ANT	-
Totale parziale	€ 1.952,00

Iniziative di Solidarietà – Gruppo di Sabbioncello S. Vittore	
Raccolta fondi per “Zoe”	€ 3.000,00
Raccolta fondi terremoto Abruzzo	€ 150,00
Raccolta fondi per Filo d’Argento	€ 240,00
Totale parziale	€ 3.390,00

Iniziative di Solidarietà – Gruppo di Migliaro	
Donazione materiale didattico Scuola Materna	€ 50,00
Donazione materiale didattico scuole Medie	€ 258,00
Totale parziale	€ 308,00

TOTALE COMPLESSIVO SOLIDARIETA’ – ANNO 2009	€ 22.164,40
--	--------------------



4.5 – IL TURISMO SOCIALE

Attraverso l'attività turistica l'obiettivo che cerchiamo di raggiungere è quello di cercare di **combattere e prevenire la solitudine** delle persone anziane creando occasioni di incontro e **socializzazione** per mantenere una buona vita di relazione coerentemente con quelli che sono i principi della nostra Carta dei Valori.

Il nostro *Ufficio Turismo* opera a Ferrara presso la sede di V. P. Antolini, 15/a in cui sono impegnati 2 volontari che si dedicano all'organizzazione di gite per i soci e di soggiorni-vacanza per anziani, in convenzione con diversi comuni della Provincia. Un altro ramo di attività è rappresentato dal turismo "in entrata" costituito da gruppi Auser che vengono in visita nella nostra città e che noi accompagniamo e assistiamo nell'individuazione del percorso turistico più soddisfacente.

Un fattore decisivo per la buona riuscita del turismo sociale è il coordinamento con i nostri gruppi locali oltre che la comunicazione e diffusione delle informazioni sulle iniziative programmate dall'Ufficio Turismo.

TABELLA DI RIEPILOGO DELL'ATTIVITÀ TURISTICA

ANNO 2009	N. Iniziative	N. Partecipanti	Volontari impegnati
<u>Gite di 1 giorno:</u>			
- Ferrara	3	128	2
- Circolo Lagosanto Over	2	98	2
- Circolo di Vigarano	4	224	3
<u>Gite di più giorni:</u>			
- Poggio Renatico	4	100	2
- Circolo di Lagosanto	1	49	2
<u>Soggiorni anziani¹⁰:</u>			
- Comune di Ferrara	12	407	12
- Comune di Vigarano M.	1	13	1
- Comune di Comacchio	2	30	1
<u>Turismo in entrata:</u> accompagnamento gruppi in visita a Ferrara	7	287	2
Totale	36	1.336	21¹¹

¹⁰ Attività turistica in convenzione con i Comuni.

¹¹ Il totale non corrisponde alla somma matematica, perché alcuni volontari sono impegnati in più attività e sono stati contati una volta sola.



4.6 – LA GESTIONE DEL TEMPO LIBERO: I CIRCOLI AUSER

I Circoli Auser sono nati come centri di aggregazione per l'organizzazione di iniziative come cene sociali, balli, lotterie, feste, corsi di varia natura per i soci, gite, attività di solidarietà, ecc... A Ferrara sono stati costituiti in vari paesi nel territorio della provincia in quanto è proprio nei piccoli centri abitati che gli anziani avvertono maggiormente la necessità di una struttura in cui ritrovarsi impegnandosi anche nella gestione ed amministrazione del Circolo stesso.

Tutti i nostri Circoli eleggono tra i propri soci un Presidente ed un Comitato Direttivo e predispongono il loro bilancio economico che entra poi a far parte di quello generale di Auser Volontariato.

A Lagosanto, nel 2005, si è costituito il Circolo Giovani *Zer05*, seguito poi nel 2006 dalla nascita del Gruppo Giovani *Houser* a Massafiscaglia. Rappresentano due realtà in cui siamo stati in grado di rispondere all'obiettivo di favorire i **rapporti intergenerazionali** in quanto entrambi sono nati a fianco dei Circoli "Over", degli anziani, che hanno dato e continuano a dare il loro appoggio ai giovani.

CIRCOLO	ANNO DI NASCITA	N. SOCI AL 31/12/2009
"Mare Vivo" di Goro	1993	520
"La Camarazza" di Vigarano Pieve	1993	257
Circolo Over di Massafiscaglia	1996	317
Circolo Over di Lagosanto	2004	411
Circolo Giovani "Zer05" di Lagosanto	2005	40
"S. Appiano" di Marozzo	2006	220
Gruppo Giovani "Houser" di Massafiscaglia	2006	50
TOTALE SOCI		1.815

RIEPILOGO DELLE ATTIVITA' DEI CIRCOLI AUSER - ANNO 2009

Circolo di Goro "Mare Vivo"

Autogestione del bar all'interno del Circolo

Gioco della tombola tutte le domeniche pomeriggio

Serate con ballo tutti i sabato sera, escluso il periodo estivo

Conferenza sulla sicurezza contro le truffe agli anziani

Autogestione ristorante per la Fiera di S. Antonio e la Sagra della Vongola

Circolo di Lagosanto Over

Autogestione del bar all'interno del Circolo

Cenone di Capodanno

Serate con cena e ballo per i soci

Conferenza sulla sicurezza contro le truffe agli anziani

Cineforum

N. 3 gite per i soci

Collaborazione alla realizzazione del DVD sulla sicurezza degli anziani

Corso di cucina e di ballo

Circolo Giovani di Lagosanto "Zer05"

Collaborazione alla realizzazione del DVD sulla sicurezza degli anziani

Circolo di Vigarano Pieve "La Camarazza"

Autogestione del bar

Conferenza sulla sicurezza contro le truffe agli anziani

Festa per il 16° compleanno del Circolo; per l'Epifania; per S. Valentino

Serata di consegna delle bambole Pigotte all'UNICEF

Tombola tutti i martedì sera

Ogni seconda domenica del mese pranzo sociale

Gite varie per i soci

Circolo di Massafiscaglia Over

Autogestione del bar

Conferenza sulla sicurezza contro le truffe agli anziani

Mercatino dell'usato ogni lunedì del mese



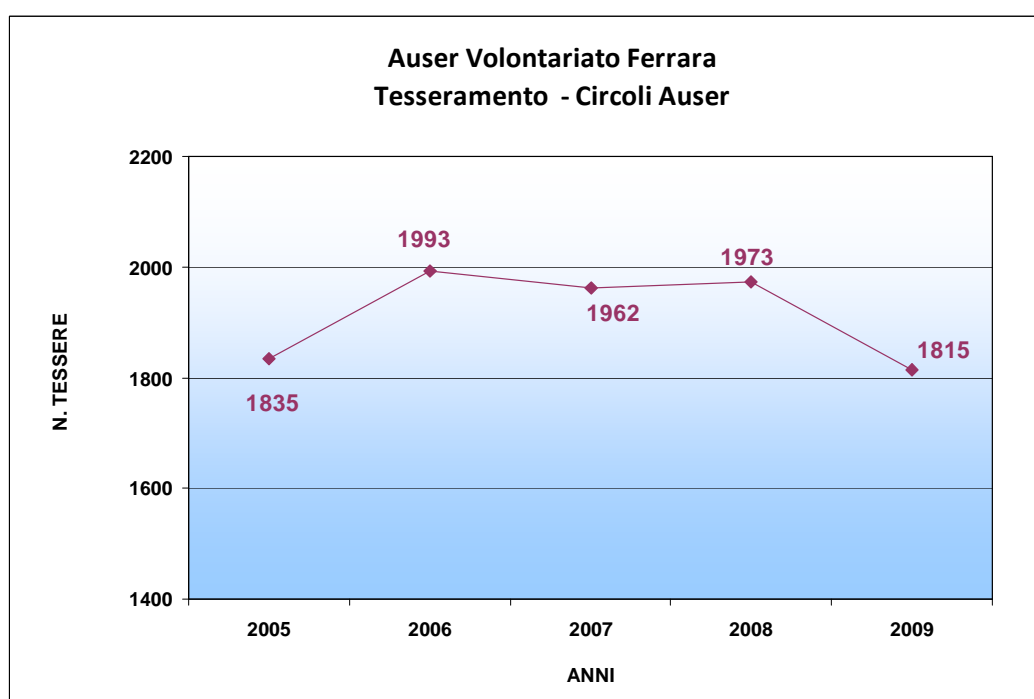
Gruppo di Massafiscaglia Giovani "Houser"

Festa "Aspettando il 1° Maggio"

Circolo "S. Appiano" di Marozzo

Gestione e manutenzione della darsena di Marozzo e accoglimento dei visitatori

Apertura Museo Storico della Bonifica di Marozzo





CAPITOLO 5 – LA COMUNICAZIONE

L'obiettivo di assicurare la massima **trasparenza** sull'attività svolta ha portato la nostra associazione ad avvalersi di diversi strumenti per trasmettere informazioni ai soci, alle Istituzioni ed ai cittadini. Generalmente ricorriamo ai seguenti mezzi di comunicazione:

- *volantini*
- *locandine*
- *comunicati stampa* da trasmettere ai giornali locali
- *lettere*, indirizzate direttamente ai volontari
- *internet* per la pubblicazione delle iniziative sul sito di Auser Regionale e Nazionale.

Il Bilancio di Missione del 2008 è stato trasmesso ai nostri *stakeholders* attraverso la pubblicazione del documento in internet, sul sito dell'Auser Regionale, e mediante invio tramite posta a tutti gli altri nostri interlocutori, quali Enti Locali (Sindaci e Assessori), altre associazioni, CSV, sindacato.

Quest'anno, nell'ottica di un miglioramento continuo del contenuto del Bilancio di Missione ed al fine di ottenere un maggiore coinvolgimento dei nostri portatori d'interessi, abbiamo inserito una sorta di *questionario di gradimento* per raccogliere opinioni e critiche sul contenuto e la struttura del bilancio stesso.

Quello a cui vogliamo arrivare è un documento che possa diventare anche uno strumento in grado di promuovere la *cultura della solidarietà* e il valore della *cittadinanza attiva* tra le persone comunicando la "qualità" e non solo la "quantità" dei servizi di volontariato che facciamo.



Coinvolgimento degli *Stakeholders*

.....

Questionario di gradimento del Bilancio di Missione



La preghiamo gentilmente di compilare questo breve **questionario di gradimento**: ci aiuterà a capire se le sue aspettative sul contenuto del Bilancio di Missione sono state soddisfatte e come possiamo migliorare. Il questionario compilato potrà essere inviato all'Auser all'attenzione di Claudia Gianati tramite fax al n. 0532-746816 o per posta all'indirizzo della sede: Auser Ferrara, V. Ferrariola 30-32 – 44124 Ferrara.

Nome e cognome del compilatore: _____

Ente o associazione in cui opera: _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

- 1) Il Bilancio di Missione nel suo complesso Le è sembrato:
- Utile 1 2 3 4 5 inutile (1= molto utile; 5 = molto inutile)

- 2) Il linguaggio utilizzato nel testo come Le sembra?
() semplice e chiaro
() tecnico e poco comprensibile

- 3) Le informazioni e i dati forniti:
() erano già di Sua conoscenza
() non erano di Sua conoscenza
() erano solo in parte di Sua conoscenza

- 4) Le informazioni e i dati forniti per le varie attività sono:
() abbastanza completi
() completi
() insufficienti

- 5) Nel caso in cui ritenga che i dati non siano sufficienti a fornire un quadro completo dell'attività di Auser, quali informazioni mancano o bisogna approfondire?

- 6) Ha suggerimenti, critiche o proposte da fare?



Grazie della collaborazione



Sede legale e amministrativa:

Via Ferrariola, 30-32
44124 Ferrara (FE)
tel. 0532-64075 - fax. 0532-746816
e-mail: auserferrara@libero.it

Sede distaccata:

V. Patrizio Antolini, 15/a
44121 Ferrara
tel./fax. 0532/761033
Ufficio Turismo:
tel./fax. 0532/767654

