

# 2010 Bilancio Sociale



Società Servizi Socio Culturali | Bilancio Sociale 2010



coop. soc. onlus  
**socio  
culturale**  
società di servizi

Società Servizi Socio Culturali

via Bembo, 2/a  
30172 Venezia Mestre

tel. 041 532 29 20  
fax 041 532 19 21

info@socioculturale.it  
www.socioculturale.it



coop. soc. onlus  
**socio  
culturale**  
società di servizi



 **socio**  
culturale

Premessa del Presidente	5
Nota metodologica	7

## Sezione I Presentazione

<b>1. Identità dell'impresa</b>	
• Chi siamo	10
• Il nostro percorso in breve	11
• Mission	12
• Principi ed etica	13
• I servizi nel 2010	15
• Le sedi	16

<b>2. Governance aziendale</b>	
• Scopo Mutualistico	18
• Profilo societario	18
• Organizzazione aziendale	20

<b>3. Mappa dei portatori di interesse</b>	23
--	----

## Sezione II Il lavoro e i soci

<b>1. La politica del lavoro di Socioculturale</b>	26
--	----

<b>2. Le risorse umane: il personale</b>	
• Dati sull'occupazione	26

• Condizioni contrattuali	30
• La formazione delle risorse umane	34
• La sicurezza sul luogo di lavoro	36
• Il clima interno	41
• Il clima sindacale	42

<b>3. I Soci</b>	
• Come diventare soci	43
• I Dati	43
• I vantaggi per i soci	44
• La Partecipazione all'attività della Cooperativa	45

## Sezione III La gestione e la qualità dei servizi

<b>1. Settori d'intervento</b>	
• Settore Sociale	48
• Settore Socio Educativo	49
• Settore Socio Assistenziale	52
• Settore Educativo Culturale	53

<b>2. La partecipazione alle gare d'appalto</b>	59
---	----

<b>3. Le reti e il territorio</b>	60
-----------------------------------	----

<b>4. I fornitori</b>	62
-----------------------	----

<b>5. Gli utenti</b>	64
----------------------	----

<b>6. Le Certificazioni</b>	
• Qualità	68
• Etica	68
• Compliance	69
• Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro	70

## Sezione IV Situazione economica e ripartizione del valore aggiunto

• Andamento del fatturato	76
• Ripartizione del valore aggiunto	76
• Relazione del Collegio Sindacale	80

## Sezione V Dicono di noi

• Provincia di Como	84
• Provincia di Brindisi	84
• Città di Spinea	85
• Città di Torino	85
• in breve	86

## Sezione VI Conclusioni ed obiettivi

• Valutazione dei risultati raggiunti	90
• Obiettivi per il Futuro	91

*Apriamo questo nuovo Bilancio Sociale in un clima economico finanziario che non vede ancora margini di riprese e che ha ormai coinvolto tutti i mercati, incluso quello della cooperazione sociale. Si assiste ad una sempre più sensibile contrazione del mercato economico e un contemporaneo aumento dei competitor nelle gare d'appalto, condotte, ormai in maniera diffusa, ricorrendo a delle procedure di gara dove si predilige il prezzo alla qualità tecnica per l'aggiudicazione degli appalti di servizi. Questo, se da un lato è divenuto indispensabile per gli Enti locali, in evidente difficoltà economica e al contempo sprovvisti di liquidità, comporta progressivamente una perdita inevitabile nella qualità dei servizi erogati.*

*Anche il 2010 è stato un anno di evidenti difficoltà, a cui abbiamo cercato di reagire con forte impegno, riuscendo ad ottenere a chiusura d'anno un risultato piuttosto positivo.*

*Numerosi sono stati gli sforzi profusi per l'acquisizione di nuovi servizi e il miglioramento dei servizi in essere, soprattutto per quanto riguarda il Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale con aggiudicazioni che hanno interessato complessivamente ben otto Regioni italiane ma soprattutto hanno consolidato la nostra presenza nel Meridione. I nuovi appalti attivati durante l'anno e relativi alla gestione del servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale per le Province di Brindisi, Lecce e Napoli hanno richiesto la predisposizione di nuove sedi e una forte riorganizzazione territoriale.*

*L'impegno al sociale è stato dimostrato anche con la volontà del gruppo dirigente di investire nella costruzione e successiva gestione di strutture per anziani e disabili gravi in partnership con altre società del nostro settore, che, in convenzione con la Regione Veneto e le ULSS competenti, si stanno concretizzando in diverse zone delle Province di Venezia e Padova.*

*Per il Settore Educativo Culturale ricordo le importanti riconferme ottenute anche quest'anno, ovvero la gestione museale del MART (Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto) e quella dei Musei Civici di Brescia, che vanno ad affiancarsi al servizio erogato presso i Musei Civici di Venezia, riconfermato alla fine del 2009 e avviato all'inizio del 2010.*

*Vorrei inoltre sottolineare come già da qualche anno stiamo cercando di adeguare la nostra Cooperativa alla normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81 del 2008) e proprio nell'aprile 2010 abbiamo ottenuto la certificazione del sistema di gestione, secondo la norma OHSAS 18001. Nella stessa ottica rientra la valutazione del rischio stress lavoro correlato conclusa nel dicembre del 2010. Infine, sempre in materia di certificazioni, quest'anno sono state avviate le attività necessarie a predisporre e certificare un Sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001, integrabile con i nostri sistemi di gestione della Qualità e della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.*

*Vorrei concludere ringraziando tutto il Consiglio di Amministrazione, i miei collaboratori, tutti i Soci e dipendenti per l'impegno profuso e i risultati ottenuti in questo 2010.*

*Il Presidente  
Paolo Dalla Bella*

Siamo ormai alla settima edizione del Bilancio Sociale di Socioculturale, ed ogni anno sempre di più diviene necessario render conto a tutti i nostri stakeholder dell'impegno e dei risultati ottenuti, ribadendo la centralità dei valori cooperativi e ponendoci nuovi obiettivi per un continuo miglioramento.

Come ormai di consueto, seppur rinnovando la grafica, seguiamo uno schema strutturale basato sulle linee guida proposte dal GBS ovvero il "Gruppo di studio per il Bilancio Sociale", e sulle linee guida fornite dall'Agenzia per le Onlus.

In particolare abbiamo voluto suddividere il Bilancio Sociale in tre sezioni principali: la prima, che rientra nel capitolo "Presentazione", delinea l'identità aziendale, i valori condivisi, la mission e la governance della Cooperativa; la seconda descrive i principali dati economici, anche attraverso il dettaglio della redistribuzione del Valore Aggiunto; la terza, che raggruppa tutti i rimanenti capitoli e rappresenta la vera e propria relazione sociale, presenta l'attività svolta in relazione ai diversi stakeholder, le valutazioni qualitative e quantitative dei dati raccolti, gli obiettivi raggiunti e quelli individuati per l'anno a venire.

Infine abbiamo voluto inserire alcune opinioni, giudizi, testimonianze di committenti, enti e utenti che hanno gentilmente accettato di comparire all'interno del Bilancio Sociale 2010.

La redazione, curata nel suo insieme, dall'Ufficio di Presidenza, è stata possibile con il contributo di tutti i settori della Cooperativa che, a vari livelli, hanno fornito i dati, i contenuti e i risultati qui esposti.

Il presente Bilancio Sociale, sarà presentato all'Assemblea Generale dei Soci di dicembre 2011, sarà stampato e distribuito in copia cartacea ai Soci e Socie della Cooperativa e sarà messo a disposizione di tutti all'interno di un link dedicato nel sito della Cooperativa, [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it).

Si coglie l'occasione per ringraziare tutti coloro che, a diverso titolo, hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2010.



*Primo principio*

*Le cooperative sono organizzazioni volontarie aperte a tutti gli individui capaci di usare i servizi offerti e disposti ad accettare le responsabilità connesse all'adesione, senza alcuna discriminazione sessuale, sociale, razziale, politica o religiosa.*

**Sez. I.1** Identità dell'impresa

**Chi siamo**

Socioculturale è una Cooperativa Sociale di tipo "A", fondata a Venezia nel 1986.

Socioculturale svolge la propria attività in ambito socio educativo, socio assistenziale ed educativo culturale.

Socioculturale in quasi 25 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di Soci e nel fatturato.

Socioculturale eroga oggi i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Musei, Università e aziende private distribuite nell'intero territorio nazionale.

**Aree di Intervento**

**SETTORE SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE**

- Prima infanzia e Minori: Asili nido, centri infanzia, scuole materne, comunità alloggio, centri di aggregazione giovanile e ludoteche;
- Disabili sensoriali e psicofisici: Integrazione scolastica, servizi educativi e animazione;
- Anziani: Assistenza domiciliare, servizi infermieristici ed animazione in case di riposo ed in centri diurni;
- Strutture per l'infanzia: Progetto architettonico, arredi ed attrezzature e progetto pedagogico.

**SETTORE EDUCATIVO CULTURALE**

- Servizi a musei ed esposizioni: Attività didattica, organizzazione di visite guidate ed itinerari turistici, accoglienza al pubblico, bookshop, biglietteria;
- Servizi in biblioteche ed archivi: Assistenza al pubblico, catalogazione, archiviazione.

**Oggetto Sociale Art. 4 dello Statuto**

La Cooperativa svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, educativi, didattici, ricreativi e culturali.

Nello specifico, tali attività si articolano come segue:

- la progettazione, l'organizzazione e la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali e l'organizzazione, la promozione, la gestione e lo svolgimento, di servizi, sia a carattere domiciliare che residenziale, di tipo socio-assistenziale, sanitario, infermieristico, terapeutico, riabilitativo, educativo, ricreativo e formativo rivolti a minori, disabili fisici, psichici e sensoriali (anche attraverso l'impiego di operatori L.I.S.- Lingua Italiana dei Segni- e Braille), anziani ed altri soggetti in situazione di disagio sociale;
- la progettazione, la gestione, la responsabilità terapeutica e/o educativa, l'animazione, di case di riposo; comunità alloggio; centri sociali; case di vacanza; colonie; alberghi; campeggi; ostelli, asili; centri di agriturismo; centri ricreativi e ricettivi; per minori; portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale; anziani; ex carcerati, tossicodipendenti ed altri soggetti in situazione di disagio sociale;
- la gestione, l'organizzazione, la conservazione di musei, mostre, rassegne culturali, biblioteche e archivi per la promozione e la divulgazione del patrimonio culturale e lo svolgimento di attività ad essa strumentali e/o complementari. A titolo esemplificativo: guardiania, custodia non armata, visite guidate, catalogazione, schedatura e conservazione del materiale contenuto, gestione servizi di biglietteria/prenotazione anche on-line, servizio di pulizia ambienti, sorveglianza, front-office e relativi servizi ausiliari di supporto.

- la gestione e l'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento, di psicologia, di psicopedagogia, linguaggio dei segni e Braille e di ogni altra attività educativa.

**Il nostro percorso in breve**

- Il passato (1986 – 2000)  
La Cooperativa nasce il 15 gennaio del 1986, presso un notaio di Mirano, e nel marzo dello stesso anno la Pubblica Amministrazione veneziana affida a questo piccolo gruppo la gestione dei servizi al pubblico nei musei e nelle mostre del territorio veneziano. Socioculturale è stata fin dall'inizio l'espressione di giovani in cerca di un'opportunità professionale con la voglia di fare propria un'esperienza lavorativa che ad oggi continua. Pochi anni dopo i servizi vengono fortemente incrementati con l'acquisizione del servizio educativo culturale alla Biennale di Arti Visive di Venezia ed alla Fondazione Giorgio Cini di Venezia, nonché con l'avvio dei primi servizi socio assistenziali e domiciliari per il Comune di Venezia. È del 1993 la trasformazione della Società in Cooperativa sociale di tipo "A" e di pochi anni dopo l'iscrizione nell'albo regionale delle cooperative sociali. Gli anni seguenti segnano una crescita costante sia del numero di Soci sia del fatturato, con la diversificazione dei servizi erogati (gestione di attività cinematografica, gestione del primo global service infermieristico, gestione completa delle biblioteche del polo universitario di Trento) e la sempre più forte intenzione di dedicarsi al sociale.
- Prima decade (2000 – 2010)  
I primi anni del nuovo millennio vedono l'avvio di servizi soprattutto in ambito socio educativo, con la gestione

di nidi e scuole materne e, in particolar modo, con l'apertura del primo centro infanzia interamente privato. Questo impegno verrà ricambiato pochi anni dopo con l'aggiudicazione di tutti i sei lotti dell'appalto indetto dal Comune di Venezia per la gestione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia. Contemporaneamente la volontà di dare alla Cooperativa una linea di indirizzo sistematica e trasparente nella gestione dei servizi, si concretizza con l'adozione del modello organizzativo, di gestione e di controllo previsto dal D.lgs. 231/2001 che consente di rafforzare il sistema di controllo interno per lo svolgimento dell'attività secondo condizioni di correttezza, di lealtà e di trasparenza, e di tutelarsi dai reati previsti dalla normativa. Con lo stesso obiettivo si è proseguito all'ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 nel 2002 e della certificazione della responsabilità sociale secondo lo standard SA8000, nel 2005. Nonostante lo sviluppo sia stato costante nel tempo e nei risultati, bisogna sottolineare che questi anni rappresentano per la Cooperativa un vero e proprio salto di qualità: si concretizza l'acquisizione di importanti appalti sia nel settore educativo culturale, con la gestione dell'intero polo museale per la città di Torino (2003) e per la Fondazione Brescia musei (2007), entrambi attivi ancor oggi, sia nel settore socio assistenziale con la gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Venezia (2003), del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Verona (2005), del servizio di integrazione scolastica della persona con handicap per l'azienda Ulss 14 di Chioggia (VE) e del servizio per l'assistenza alla comunicazione ad alunni con handicap sensoriale per la Provincia di Palermo (2007) ed infine del servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica a favore di disabili sensoriali per la Provincia di Como (2008). Il forte ampliamento territoriale ha richiesto l'apertura di nuove

sedi operative nelle provincie di Torino, Verona e Palermo e nella città di Chioggia (VE).

È di questi anni ed in particolar modo in occasione dei festeggiamenti del ventennale della Cooperativa che si sceglie di aggiornare la veste grafica, con un nuovo logo, nuovi colori e l'inserimento nello Statuto dell'abbreviazione "Socioculturale Cooperativa Sociale Onlus".

- Il 2010  
Questo è stato un anno di importanti riconferme rappresentate, da una parte dall'acquisizione per altri cinque anni del servizio di gestione museale presso il MART (Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto) e presso i Musei Civici di Brescia, e dall'altra dalla nuova gestione in regime di concessione del Castello di Bardi (PR) che va ad affiancarsi alla gestione acquisita nel 2009 di servizi turistici presso la Rocca Sanvitale di Fontanellato (PR) e testimonia un rafforzamento territoriale di Socioculturale in Emilia Romagna.  
Gli ultimi mesi dell'anno hanno visto la Cooperativa impegnata nell'organizzazione delle nuove realtà territoriali che Socioculturale ha acquisito e che vanno a consolidare la presenza nel Meridione, ovvero la gestione del servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale per la Provincia di Brindisi, la gestione del servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di audiolesi e videolesi per la Provincia di Lecce e la gestione del servizio di assistenza alla comunicazione per audiolesi per la Provincia di Napoli.  
Il 2010 è anche un anno di grandi sfide, in particolar modo orientate alla realizzazione di strutture residenziali per anziani e disabili; queste nuove strutture sorgeranno in tre comuni della nostra zona ed in particolare a Solesino (PD), Mira (VE) e Cinto Caomaggiore (VE). L'interesse alla

creazione e gestione di queste realtà è divenuta nel tempo un'esigenza sempre più forte e finalizzata a indirizzare le attività in nuove direzioni, sempre meno vincolate alla rete degli appalti pubblici.

Ancora nel 2010, un grosso investimento umano e finanziario è stato orientato alla sicurezza sul lavoro: già da qualche anno Socioculturale lavora per adeguarsi alla normativa in materia (D.Lgs. 81 del 2008) e proprio nell'aprile di quest'anno è stata ottenuta la certificazione del sistema di gestione, adattato secondo la norma OHSAS 18001. Nella stessa ottica rientra anche l'iter di valutazione del rischio da stress lavoro correlato, avviato a partire dagli ultimi mesi di quest'anno: la valutazione, obbligatoria dal 31 dicembre 2010, consiste da un lato nella rilevazione di indicatori oggettivi e dall'altro nella verifica della percezione soggettiva da parte dei lavoratori.

Infine sono cominciati i lavori per l'ottenimento della certificazione di un Sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001, che consentirà l'applicazione di una politica ambientale.

### Mission

- Garantire ai nostri Soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili mirando allo sviluppo della Cooperativa e rispondendo adeguatamente ai bisogni sociali e alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui operiamo;
- Coinvolgere i Soci nella gestione della Cooperativa, nelle iniziative di impresa e nelle attività sociali ispirandosi ai principi di mutualità ed imparzialità. Valorizzare le persone

che lavorano con noi, le loro capacità e professionalità in un ambiente sicuro, aperto e corretto;

- Diventare partner importante per i nostri clienti offrendo qualità, competenza ed efficienza nel campo dei servizi alla persona e dei servizi culturali, costruendo proposte imprenditoriali innovative e competitive;
- Perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale e culturale dei cittadini, promuovendo iniziative sociali e collaborando con le istituzioni, il movimento cooperativo, le organizzazioni non profit e gli altri soggetti presenti nel territorio.

### Principi ed etica

Socioculturale agisce in ottemperanza ai seguenti principi:

#### Principio di democrazia

Socioculturale promuove al proprio interno percorsi di cittadinanza attiva e di partecipazione paritaria dei soci alla realizzazione degli scopi definiti, nel rispetto delle regole statutarie e delle decisioni assunte, quali espressione del sentire comune e della volontà della maggioranza dei suoi associati.

#### Principio della tutela dei diritti e della partecipazione

Socioculturale garantisce ai propri soci e collaboratori, nel rispetto delle pari opportunità, l'esercizio pieno e consapevole degli indispensabili diritti umani e sociali, promuovendo in essi un processo positivo finalizzato al raggiungimento di un'elevata qualità del proprio "sapere", "saper essere", "saper fare". Sostiene la partecipazione attiva dei operatori alla realizzazione dei processi ideativi, organizzativi e produttivi, valorizzandone il lavoro intellettuale e manuale, ricercando le risorse economiche,

tecniche e strumentali per dare continuità lavorativa e prospettiva nel tempo. La Cooperativa risponde ai bisogni di formazione dei operatori e sollecita la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni. Tutto ciò all'interno di un processo di innovazione e di valorizzazione della memoria e della coscienza storica della Cooperativa stessa.

#### Principio di trasparenza

Socioculturale garantisce la massima circolazione delle comunicazioni al proprio interno e all'esterno in modo che la produzione e la distribuzione della ricchezza, l'utilizzo dei patrimoni comuni siano realizzati nella massima chiarezza, evitando di confondere la riservatezza imprenditoriale con il segreto, soprattutto verso i Soci.

#### Principio di responsabilità e di onestà

Gli amministratori, i dirigenti, i Soci e tutti i lavoratori di Socioculturale svolgono il proprio incarico con professionalità, diligenza, efficienza e correttezza orientando il loro operato al senso di responsabilità ed onestà, astenendosi dal perseguire l'utile personale o aziendale, a scapito del rispetto delle leggi vigenti e di quanto previsto dal Codice Etico.

#### Principio di riservatezza

Socioculturale assicura il rispetto del principio di riservatezza delle informazioni in possesso riguardanti Soci, lavoratori, fornitori e consumatori. Eventuali informazioni potranno essere fornite solo ed esclusivamente nel pieno rispetto della legge o sulla base di specifici accordi tra le parti. Allo stesso modo, i Soci, i dirigenti, i lavoratori sono tenuti a rispettare la riservatezza delle informazioni che fanno parte del patrimonio della Cooperativa.

#### Principio di concorrenza leale

Nei rapporti con le imprese concorrenti Socioculturale impronta la propria condotta su principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.



- Codice di condotta volontario



**Società Servizi Socio Culturali**

Cooperativa Sociale Onlus  
Sede legale Via G.Ulloa 5 30175 Marghera (VE)  
Settore Servizi Sociali Via Bembo 2/a 30172 Mestre (VE)  
Settore Cultura Via G.Ulloa 5 30175 Marghera (VE)

**Codice di condotta volontario**

Adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 01.03.02

La Società Servizi Socio Culturali garantisce che i servizi vengono svolti in ambito lavorativo corretto.

La scelta di ottenere la Certificazione secondo la responsabilità sociale, deriva dalla necessità di sottolineare e consolidare la connotazione sociale di Società Servizi Socio Culturali, esaltando i principi che stanno alla base del patto associativo.

Rendere presente la storia della cooperativa, il patrimonio conoscitivo e le esperienze di ciascuno, permette di richiamare costantemente ai soci le motivazioni fondanti del patto associativo e di costruire nuove ragioni di appartenenza pur nell'ottica di una realtà dinamica in continua evoluzione.

Società Servizi Socio Culturali ha deciso quindi di dotarsi di un codice di condotta volontario, elaborando un documento che, pur rimanendo nell'alveo delle finalità statutarie, fosse tuttavia adeguato all'evoluzione ed alla trasformazione interna dell'organizzazione ed alle nuove sfide imposte dai cambiamenti della realtà economica-sociale-politica. Tramite il codice di condotta volontario, la cooperativa presenta la sua identità di impresa sociale, con l'obiettivo di fornire servizi adeguati alle esigenze del mercato, dotandosi di strumenti e strategie atte ad elaborare proposte innovative ed a diffondere la cultura della solidarietà.

La responsabilità etica di attuare tale scelta di vita, tuttavia, non è solo individuale, ma si configura come responsabilità sociale e collettiva.

La nostra cooperativa rispetta i requisiti della norma SA8000:2001 relativi alla tutela dei diritti dei lavoratori, i diritti fondamentali dei lavoratori, la sicurezza del luogo di lavoro, l'esclusione del lavoro minorile, i comportamenti antisindacali e l'equità salariale.

La cooperativa si impegna inoltre nel miglioramento continuo delle proprie prestazioni nel rapporto con i lavoratori.

E' nostro impegno inoltre assicurare la correttezza ed il rispetto del rapporto con i lavoratori, le leggi nazionali vigenti e gli strumenti internazionali previsti dalla norma SA8000 ed il rispetto delle diversità culturali.

La responsabilità espressa nel codice di condotta volontario descrive le condizioni per realizzare il progetto di impresa sociale: i valori, le scelte, le modalità di rapportarsi presenti in questo documento sono dunque strumenti di orientamento politico dell'organizzazione, finalizzati a costruire rapporti di fiducia con i soci e le realtà istituzionali e territoriali, permettendo di acquisire riconoscimento esterno della propria identità.

Il Presidente  
Paolo Dalla Bella

*(Firma)*



- Codice etico  
Durante l'Assemblea dei Soci del 20 maggio 2010 è stato approvato il Codice Etico di Socioculturale che individua i valori aziendali, evidenziando l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operano all'interno di Socioculturale o si relazionano con questa, siano essi i dipendenti, i consulenti, gli agenti, i partner commerciali, la pubblica amministrazione, i pubblici dipendenti, i soci e, più in generale, tutti i soggetti legati da un rapporto di collaborazione con l'Azienda.

L'adozione del Codice Etico è espressione di un indirizzo aziendale in cui l'obiettivo primario è quello di soddisfare, nel migliore dei modi, le necessità e le aspettative degli interlocutori di Socioculturale, mirando a raccomandare e promuovere un elevato standard di professionalità e a vietare quei comportamenti che si pongono in contrasto non solo con le disposizioni normative di volta in volta rilevanti, ma anche con i valori che Socioculturale intende promuovere.

Questo Codice costituisce parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dall'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2001 in materia di "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche".

Il Codice Etico si applica a tutte le attività aziendali e Socioculturale cura la diffusione delle disposizioni contenute affinché, tutti coloro che intrattengono rapporti con l'azienda, conoscano gli standard aziendali e ne comprendano i contenuti e le finalità. Del Codice Etico è data inoltre ampia diffusione interna ed è a disposizione di qualunque interlocutore dell'Impresa e viene trasmessa alle Associazioni di categoria a cui l'Impresa aderisce.

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione il Codice può essere modificato ed integrato anche e sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni proposte dall'Organo

di Vigilanza.

L'osservanza del Codice Etico è affidata indistintamente a tutti i collaboratori e soci della società.

**I servizi nel 2010**

Servizi Socio educativi

- Provincia di Venezia. Assistenza scolastica integrativa a favore di disabili sensoriali
- Ulss 14 Chioggia. Servizio integrazione scolastica
- Provincia di Treviso. Integrazione scolastica e sociale per i disabili sensoriali della vista e dell'udito
- Provincia di Como. Servizio di Assistenza Educativa Scolastica ed Extrascolastica a favore di disabili sensoriali
- Provincia di Palermo. Servizio di assistenza alla comunicazione a favore degli studenti con handicap sensoriale (audiolesi) frequentanti gli Istituti Superiori
- Provincia di Lecce. Servizio di assistenza personalizzata e didattica domiciliare in favore di studenti audiolesi
- Provincia di Brindisi. Servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale
- Provincia di Napoli. Servizio post-scolastico domiciliare per videolesi
- Comune di Venezia. Spazi Cuccioli di Mestre "Sbirulino", "Piccolo Principe" e "Trilli"; Ca' Bianca e San Giovanni Bosco al Lido di Venezia e XXV Aprile a Sacca Fisola
- IUAV di Venezia. Asilo Nido aziendale "Il nido d'ape"
- Socioculturale. Asilo nido "Patapum", Mira (VE)
- Comune di Fiesso D'Artico (VE). Asilo Nido Integrato "Le manine Colorate"
- Comune di Salzano (VE). Asilo Nido "I pollicini"
- Comune di Noventa Padovana (PD). Asilo Nido Integrato "Il giardino"

- Istituto Configliachi di Padova. Asilo Nido aziendale "Il castello incantato"
- Comune di Paluello di Stra (VE). Asilo Nido "Coccole & Capriole"
- Comune di Spinea (VE). Asilo nido comunale
- Comune di Venezia. Asilo Nido integrato di San Pietro in Volta "Le piccole impronte"
- Comune di Mira (VE). Ludoteche "Il paese dei Balocchi" e "Giragioca"
- Centro Commerciale "I Giardini del Sole" di Castelfranco Veneto (TV). Baby parking "Il giardino dei bimbi"

Servizi Socio Assistenziali

- Comune di Martellago (VE), assistenza domiciliare
- Comune di Pianiga (VE), assistenza domiciliare
- Comune di Dolo (VE), assistenza domiciliare
- Comune di Stra (VE), assistenza domiciliare
- Comune di Fiesso d'Artico (VE), assistenza domiciliare e servizio sociale professionale
- Comune di Musile di Piave (VE), assistenza domiciliare
- Comune di Vigonovo (VE), assistenza domiciliare
- Comune di Santa Maria di Sala (VE), assistenza domiciliare
- Comune di Loria (TV), assistenza domiciliare
- Comune di Noventa Padovana (PD), assistenza domiciliare
- Comune di Selvazzano Dentro (PD), assistenza domiciliare
- Comune di Brugine (PD), assistenza domiciliare
- Comune di Rubano (PD), assistenza sociale
- Comune di Spinea (VE), assistenza sociale

Servizi infermieristici

- presso le strutture residenziali:
  - Istituzione Casa di Riposo "Don Fausto Moschetta", Caorle (VE)

**Sez. I.1** Identità dell'impresa

- I.P.A.B Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra", San Donà di Piave (VE)
- presso Fincantieri di Marghera Venezia (VE)

Servizi educativo culturali

- Comune di Venezia. Musei Civici, servizi museali
- MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto, servizi museali
- Fondazione Brescia Musei. Musei Civici, servizi museali
- Città di Torino. Musei civici, servizi museali
- Comune di Trieste. Musei civici, servizi museali
- Comune di Fontanellato (PR). Rocca Sanvitale, gestione servizi turistici e museali
- Comune di Bardi (PR). Castello di Bardi, gestione servizi turistici e museali
- Comune di Montebelluna (TV). Museo di Storia Naturale e Archeologia, servizi museali e gestione biblioteca comunale
- Comune di Treviso. Musei Civici, servizi museali e gestione biblioteca comunale
- Comune di Verona. Servizi vari presso Palazzo Forti e il Centro di Fotografia Scavi Scaligeri
- Comune di Bergamo. Gestione biblioteche comunali
- Ministero per i beni e le attività culturali. Archivio di Stato di Venezia, ricollocazione e archiviazione di volumi
- Comune di Chioggia (VE). Museo Civico della Laguna Sud, servizi museali e gestione biblioteca comunale
- Comune di Martellago (VE). Gestione biblioteca comunale
- Comune di Mira (VE). Gestione biblioteche comunali
- Comune di Cavallino Treponti (VE). Gestione biblioteca comunale
- Comune di Conegliano (TV). Gestione biblioteca comunale
- Comunale di Isola Vicentina (VI). Gestione biblioteca comunale
- Comune di Monfalcone (GO). Gestione biblioteca comunale

- Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia. Gestione servizi vari
- IRE - Istituzione di Ricovero ed Educazione di Venezia. Gestione turistica dei luoghi monumentali

**Le sedi**

◆ Sede Legale e Amministrativa  
via Ulloa 5, 30175 Marghera Venezia (VE)

◆ Sedi Operative  
via Bembo 2/a, 30172 Mestre Venezia (VE)  
via Sant'Anselmo 6, 10125 Torino (TO)  
via Domenico Scinà 28, 90139 Palermo (PA)  
via Aldo Moro 1007, 30015 Chioggia (VE)  
piazza dei Peruzzi 1, 73100 Lecce (LE)

◆ Province in cui operiamo:

- Brescia
- Bergamo
- Como
- Trento
- Verona
- Vicenza
- Padova
- Treviso
- Gorizia
- Trieste
- Parma
- Napoli
- Brindisi



**Sez. 1.2** Governance aziendale

**Scopo Mutualistico**

La Cooperativa si propone, senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana, alla conoscenza del patrimonio culturale ed all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio - sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili, nonché strumentali al conseguimento dello scopo mutualistico. Lo scopo che i "soci operatori" della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda alla quale prestano la propria attività lavorativa, continuità di occupazione con migliori condizioni economiche, sociali e professionali. La Cooperativa si propone altresì di partecipare al rafforzamento del movimento cooperativo unitario italiano e può aderire alle centrali di tutela e rappresentanza delle cooperative riconosciute.

**Profilo societario**

Sono Organi della Società:

**L'Assemblea dei soci:** formata da tutti i Soci e Socie della Cooperativa ha per legge carattere ordinario o straordinario.

L'Assemblea Ordinaria viene convocata principalmente per:

1. discutere e approvare il bilancio d'esercizio e deliberare sulla distribuzione degli eventuali residui attivi di bilancio;
2. nominare gli Amministratori e i membri dell'Organo di Controllo e definirne responsabilità e compensi;
3. approvare i regolamenti interni della Cooperativa.

L'Assemblea Straordinaria delibera, invece, sulle modifiche dello statuto, sulla nomina, sulla sostituzione e

Assemblea Ordinaria	Soci [*]	Punti all'Ordine del giorno
giovedì 20 maggio 2010	123	1. Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2009 e Relazioni allegate; 2. Illustrazione del Codice Etico; 3. Erogazioni liberali riconosciute nell'esercizio 2009 e approvazione del Piano per le erogazioni liberali anno 2010.
giovedì 16 dicembre 2010	143	1. Analisi situazione generale e sviluppo della Cooperativa; 2. Presentazione bilancio sociale 2009; 3. Lettura del Verbale di Revisione della Cooperativa.
Ass. StraOrdinaria	Soci [*]	Punti all'Ordine del giorno
giovedì 16 dicembre 2010	143	Approvazione modifiche allo Statuto Sociale: • modifica all'articolo 3 "scopo mutualistico"; • modifica all'articolo 4 "Oggetto Sociale"; • modifica all'articolo 38 "Assemblee separate"; • modifica all'articolo 44 "Rappresentanza".

[\*] Soci presenti in proprio o per delega

sui poteri dei liquidatori.

L'Assemblea generale Ordinaria dei soci si è riunita 2 volte nel corso del 2010. In occasione di una di esse è stata convocata anche l'Assemblea generale Straordinaria.

**Il Consiglio di Amministrazione:** è incaricato dell'amministrazione e gestione della Cooperativa. In particolare:

- compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, dello scopo mutualistico e del requisito della prevalenza mutualistica;
- convoca l'Assemblea ordinaria e straordinaria dei Soci e ne cura l'esecuzione delle deliberazioni;
- redige i bilanci consuntivi e preventivi e stipula tutti gli atti e i contratti di ogni genere inerenti all'attività;
- conferisce procure, decide sull'assunzione o il licenziamento del personale della Società, fissandone le mansioni e la retribuzione;
- delibera circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione dei Soci e le eventuali penali;
- delibera la costituzione, l'adesione o l'uscita da altri Organismi, Enti o Società.

L'attuale Consiglio di Amministrazione, eletto dall'Assemblea dei Soci il 14 maggio dell'anno 2009 e quindi in carica sino ad approvazione del bilancio al 31/12/2011, risulta così composto:

Paolo Dalla Bella : Presidente  
Stefano Parolini : Vice Presidente  
Irene Conton : Consiglieria  
Sabrina Muzzati : Consiglieria  
Pirro Piccolo : Consigliere

Durante il 2010 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 5 volte.

**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione:** rappresenta legalmente la Società e si occupa in particolar modo di tutte le funzioni di rappresentanza, del coordinamento degli organismi statutari, della supervisione di tutte le attività aziendali, della programmazione di periodo.

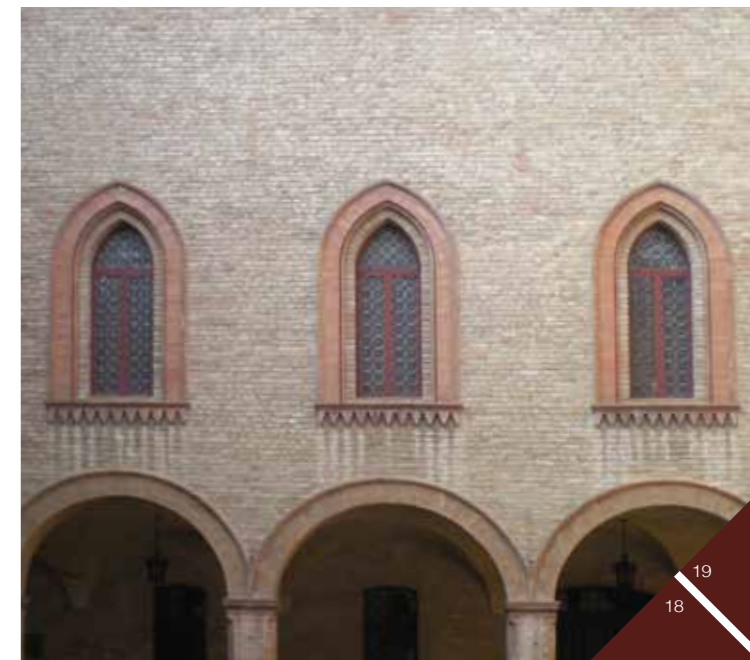
**L'Organo di Controllo:** è nominato dall'Assemblea dei Soci, che ne ha definito anche la tipologia (Collegio Sindacale).

L'Organo di Controllo vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Cooperativa e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale è composto da 5 membri eletti dall'Assemblea dei Soci il 14 maggio 2009, ed in carica per tre anni.

Michele Furlanetto : Presidente del Collegio Sindacale  
Paolo Caffi : Sindaco effettivo  
Giancarlo Bellemo : Sindaco effettivo  
Roberta Palmarini : Sindaco supplente  
Alberto Alzetta : Sindaco supplente

Durante il 2010 il Collegio sindacale si è riunito 5 volte.



**Organismo di Vigilanza:** con l'introduzione nel 2009 del nuovo modello di organizzazione, gestione e controllo di Socioculturale (secondo gli ex Art. 6 e 7 del D.Lgs 231/01 e dell'Art. 30 del D.Lgs 81/08) è stato creato un organismo interno preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e al relativo aggiornamento. Tale organo è composto da due consulenti esterni, l'Avv. Pietro Domenichini e il Dott. Gianni Fabris – quest'ultimo con il solo ruolo consultivo e non di vigilanza, in quanto Responsabile del sistema di gestione della sicurezza aziendale – e un referente interno, Sabrina Salmena. Nel 2010 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 5 volte.

Sabrina Muzzati  
Stefania Boggiani  
Roberta Battistin  
**Ufficio Personale**  
Lorena Rigato  
Sabrina Salmena

**Centralino e segreteria**  
Daniela Lavina

**Ufficio Contratti ed Appalti**  
**Responsabile** Pirro Piccolo  
Carmela Tarantino

**Settore Educativo Culturale**  
**Responsabile** Pier Luca Bertè  
Ilaria Busetto  
Irene Conton  
Claride Piva  
Emanuela Rappelli (Ufficio di Torino)

**Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale**  
**Responsabile** Stefano Parolini  
**Coordinatrici socio-educative**  
Francesca Gemignani  
Arianna Rocco  
Francesca Trovò  
Anna Regazzo  
Paola Attanasio (per le Province di Napoli e Brindisi)  
Antonio Mirabella (Ufficio di Palermo)  
Mirko Maritati Fiorentino (Ufficio di Lecce)

**Coordinatrici socio-assistenziale**  
Mariagrazia Barbieri (Ufficio di Chioggia)  
Silvia Chiapolin  
Erica Rizzo

**Presidente e Direttore Generale**  
Paolo Dalla Bella

**Ufficio di Direzione**  
Cristina Valeri

**Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione**  
Gianni Fabris

**Responsabile SA8000**  
Sabrina Salmena

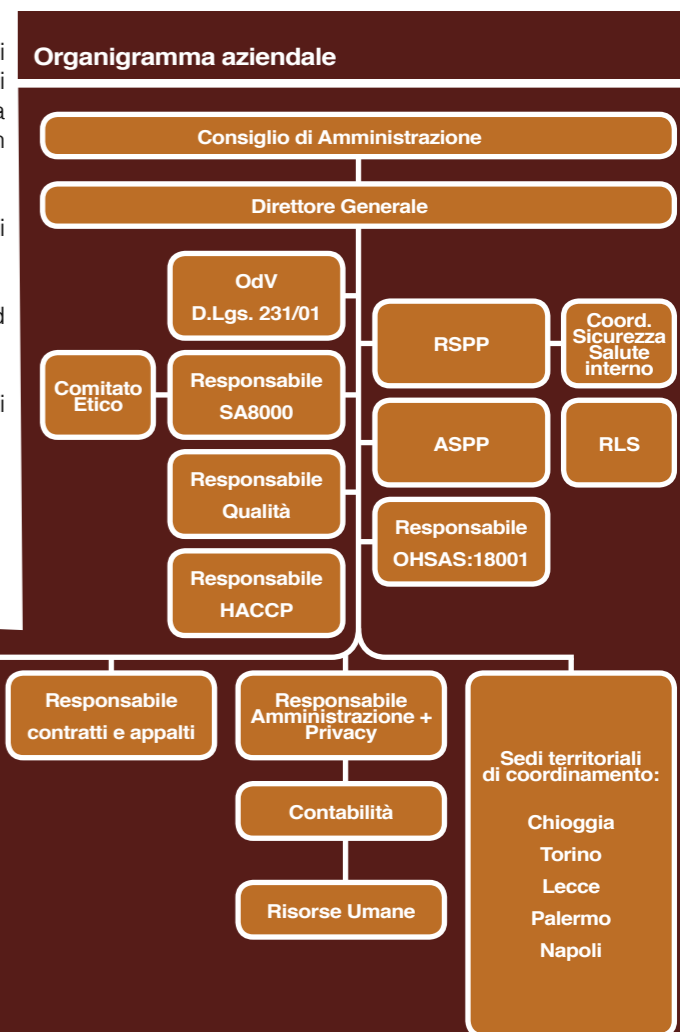
**Responsabile Qualità**  
Carmela Tarantino

**Ufficio Amministrazione**  
**Responsabile**

**Consulenti esterni**

A completamento delle necessità operative, la Cooperativa si avvale stabilmente di vari consulenti esterni, le cui prestazioni professionali sono utili ad integrare le competenze già presenti nella struttura aziendale. I consulenti con cui sono in corso rapporti stabili sono :

- Consulente in Materie Amministrative e Legali
- Consulente nell'applicazione legge sicurezza nei luoghi di lavoro
- Staff medico del lavoro
- Consulente biologa esperta in sistemi di autocontrollo ed HACCP
- Consulente psicologa esperta in gestione risorse umane
- Consulente psicologa incaricata di svolgere un' attività di supervisione del personale
- Consulente sistema di sicurezza
- Consulente tiftotecnico
- Consulente alla formazione e aggiornamento del personale



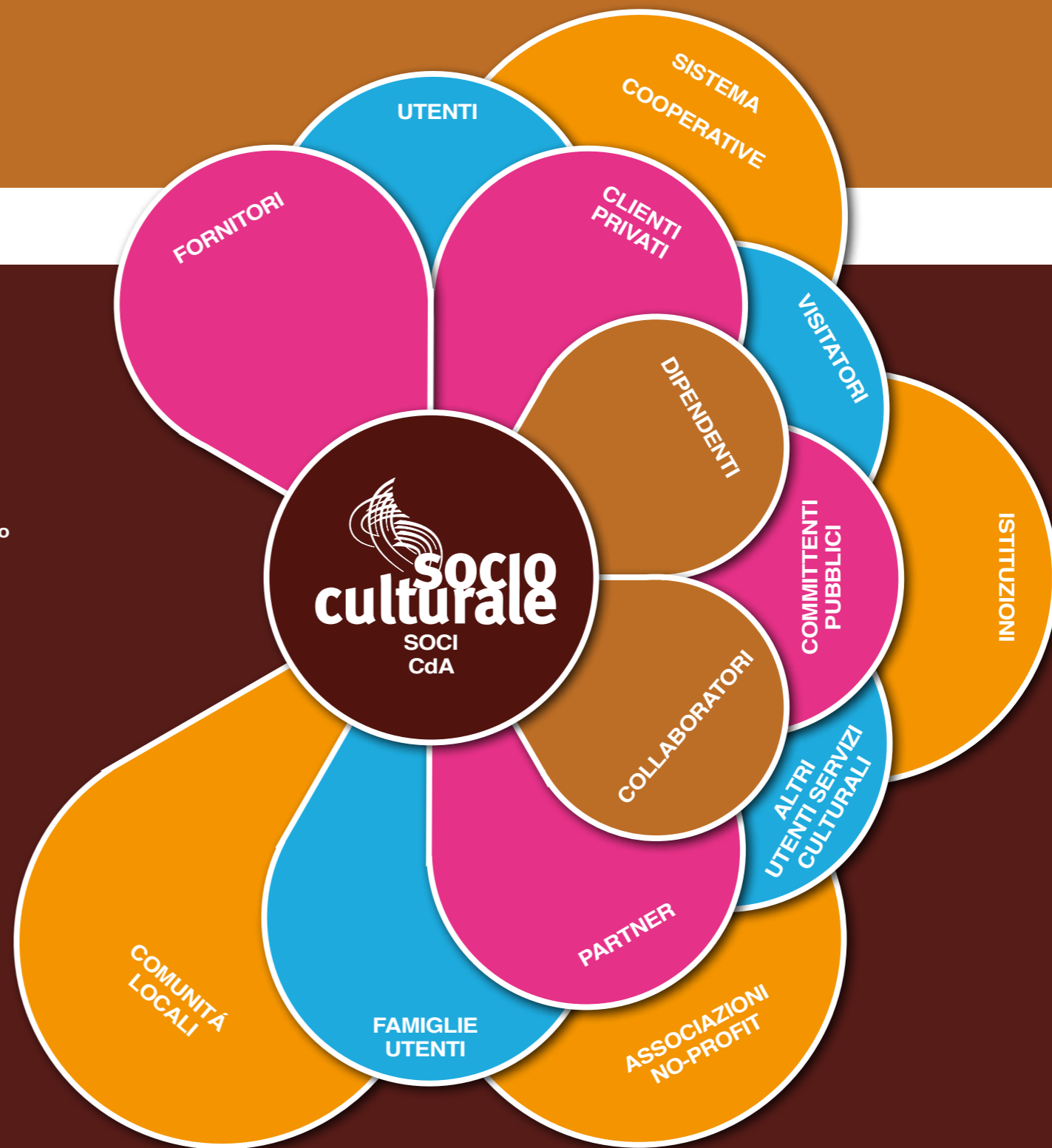
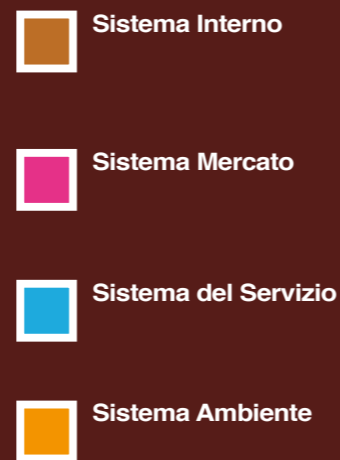
**Sez. 1.3** Mappa dei portatori di interesse

La mappa qui riportata rappresenta in forma sintetica gli stakeholder, ovvero tutte le categorie di interlocutori con cui Socioculturale si relaziona e che hanno un interesse nell'attività che la Cooperativa svolge.

“Stakholder” significa, infatti, portatore di interesse e rappresenta i soggetti che a vario titolo influenzano o sono influenzati dai risultati ottenuti nel corso dell'anno e ai quali è rivolto il Bilancio Sociale.

Si possono suddividere in 4 macroaree così definite:

- Sistema Interno: è rappresentato da tutti i Soci, i dipendenti e i collaboratori, ovvero coloro che hanno in interesse primario in quanto legati direttamente e formalmente alla Cooperativa;
- Sistema Mercato: è rappresentato dai clienti privati, i partner, i fornitori e i committenti pubblici: hanno anch'essi un interesse primario, ma non sono parte integrante della struttura tecnico organizzativa della Cooperativa;
- Sistema del Servizio: è rappresentato da utenti e famiglie, visitatori ed altri utenti dei servizi educativo culturali, ovvero i fruitori finali dei servizi erogati quotidianamente;
- Sistema Ambiente: è composto dalle vari Istituzioni, dagli Enti locali e dagli Enti formativi, dalle Organizzazioni sindacali, dalle Comunità locali, dalle Associazioni No profit e dal sistema cooperativo nel quale Socioculturale è inserita.





*Secondo principio*

*Le cooperative sono organizzazioni democratiche,  
controllate dai propri soci che partecipano attivamente  
a stabilirne le politiche e ad assumere le relative decisioni.*

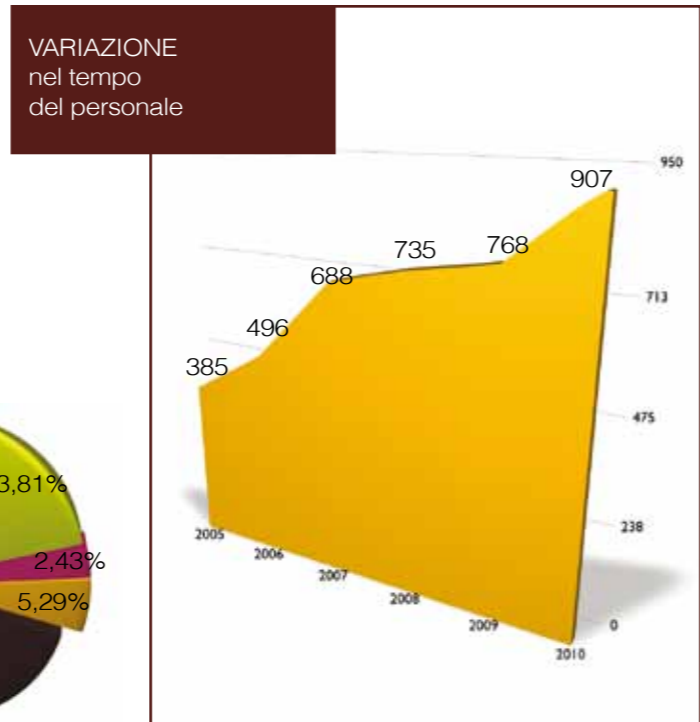
**Sez. II.1** La politica del lavoro di Socioculturale

Socioculturale applica tutte le norme di legge e contrattuali che regolano il rapporto di lavoro tra datore di lavoro e dipendente impegnandosi altresì a “garantire ai Soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili mirando allo sviluppo della Cooperativa e rispondendo adeguatamente ai bisogni sociali e alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui operiamo”. Inoltre, ai fini del raggiungimento dei propri scopi statutari, la Cooperativa instaura un ulteriore rapporto lavorativo con il Socio, i cui diritti e doveri nei confronti della Cooperativa sono stabiliti dallo Statuto e dal Regolamento interno.

Durante il 2010, Socioculturale ha applicato ai propri lavoratori i seguenti Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL):

- CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi;
- CCNL esercizi cinematografici e cinema – teatrali;
- CCNL cooperative sociali;

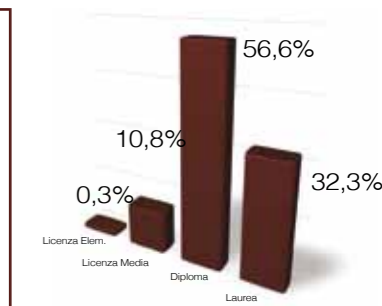
ORGANICO	31 12 2010	31 12 2009	Variazioni
Lavoratori ordinari soci	621	530	+91
Lavoratori ordinari non soci	216	188	+28
Collaboratori soci	22	30	-8
Collaboratori non soci	48	20	+28
<b>Totale</b>	<b>907</b>	<b>768</b>	<b>+139</b>



Nel 2010 il numero di addetti occupati in Socioculturale è aumentato di quasi 100 unità, arrivando al totale di 907 al 31/12/2010, fra lavoratori ordinari e collaboratori. Inoltre più del 70% - tra lavoratori e collaboratori - è composto da lavoratori Soci, confermando la volontà della Cooperativa di avvalersi prevalentemente delle prestazioni lavorative dei Soci. Possiamo facilmente osservare come l'aumento del numero di addetti in Cooperativa sia stato costante negli anni, arrivando a triplicarsi negli ultimi cinque anni.

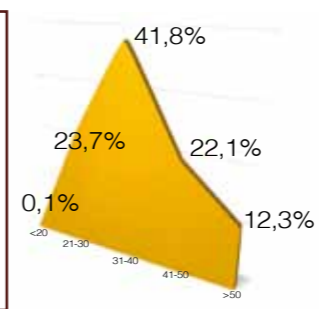
**TITOLO STUDIO**

Licenza Elem.	0,3%
Licenza Media	10,8%
Diploma	56,6%
Laurea	32,3%



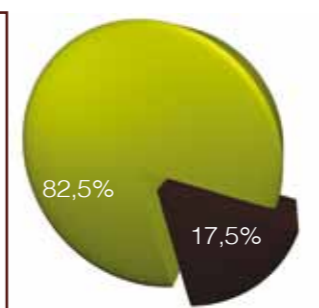
**ETÀ [anni]**

<20	0,1%
21-30	23,7%
31-40	41,8%
41-50	22,1%
>50	12,3%



**DONNE | UOMINI**

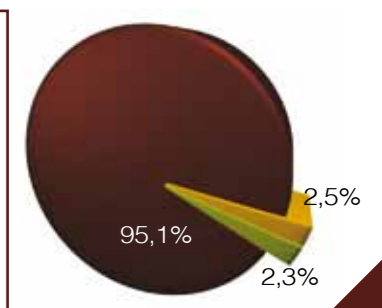
Donne	82,5%
Uomini	17,5%



Tra il personale di Socioculturale spiccano sicuramente le donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro e i giovani, poiché più del 40% di lavoratori e collaboratori hanno un'età compresa tra i 30 e 40 anni e quasi il 24% ha un'età tra i 20 e i 30 anni. Quasi nulla invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni). L'alta presenza femminile, che si conferma pressoché costante rispetto al dato dello scorso anno, è in parte legata alla tipologia di lavoro e di servizi svolti dalla Cooperativa, come le attività educative in strutture per l'infanzia, l'assistenza scolastica a bambini con disabilità o l'assistenza domiciliare. Evidenziamo anche come la scolarizzazione risulti abbastanza elevata: più della metà del personale è infatti diplomato e più del 30% ha una laurea o un titolo superiore.

**CITTADINANZA**

Unione Europea	2,3%
Extra UE	2,5%
Italia	95,1%

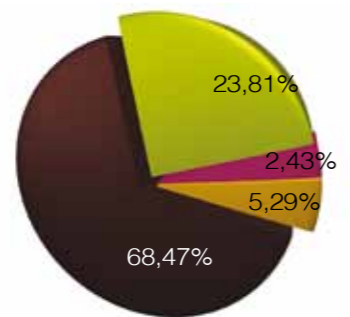


**Sez. II.2** Le risorse umane: il personale

**Dati sull'occupazione**

**OCCUPATI AL 31/12/2010**

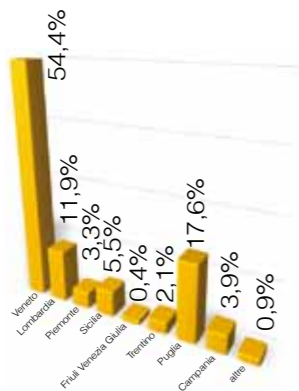
Lavoratori ordinari soci	68,47%
Lavoratori ordinari non soci	23,81%
Collaboratori soci	2,43%
Collaboratori non soci	5,29%



**Sez. II.2** Le risorse umane: il personale

**DISTRIBUZIONE REGIONALE**

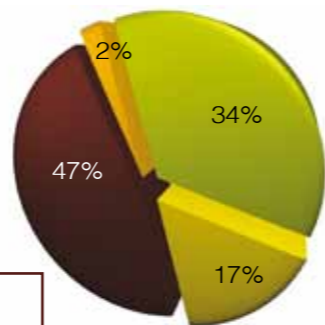
Veneto	54,4%
Lombardia	11,9%
Piemonte	3,3%
Sicilia	5,5%
Friuli Venezia Giulia	0,4%
Trentino	2,1%
Puglia	17,6%
Campania	3,9%
altre	0,9%



Il personale è ancora prevalentemente italiano, nonostante abbiamo registrato un aumento di dipendenti di origine straniera rispetto al dato dello scorso anno, provenienti soprattutto dall'Unione Europea. Questi dati si uniformano a quelli relativi alle richieste di lavoro che quotidianamente riceviamo e che sono per la quasi totalità di giovani di nazionalità italiana. Per quanto riguarda la distribuzione regionale si osserva, come di consueto, che più della metà del personale è residente in Veneto, mentre la rimanenza è distribuita nelle varie regioni italiane a seconda della presenza di nostri servizi in quelle aree geografiche. Vediamo infatti come quasi il 18% di dipendenti sia localizzato in Puglia, in corrispondenza dei nuovi servizi di assistenza domiciliare e scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale delle Province di Lecce e Brindisi, per il cui svolgimento sono stati assunti moltissimi operatori.

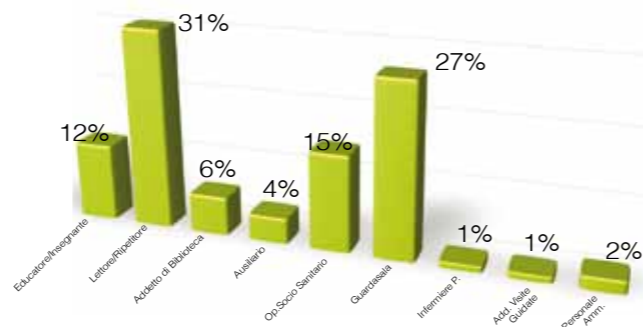
**PERSONALE /SETTORE**

Sett. Educativo Culturale	34%
Sett. Socio Assistenziale	17%
Sett. Socio Educativo	47%
Ufficio	2%



**MANSIONI**

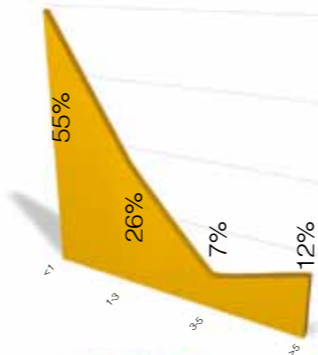
Educatore/Insegnante	12%
Letto/re/Ripetitore	31%
Addetto di Biblioteca	6%
Ausiliario	4%
Operatore Socio Sanitario	15%
Guardasala	27%
Infermiere Professionale	1%
Addetto/a Visite Guidate	1%
Personale Amministrativo	2%



Anche nel 2010 la maggior parte dei lavoratori opera nei Settori Socio Educativo e Socio Assistenziale, con un andamento che si mantiene pressoché uniforme al dato dello scorso anno. Un terzo sono invece gli operatori in ambito Educativo Culturale che comprende prevalentemente gli operatori museali e gli addetti alla biblioteca. Le risorse umane quantitativamente più rilevanti sono, tuttavia, gli assistenti alla comunicazione (lettori/ripetitori), che rappresentano, da soli, più del 30% di tutto il personale di Socioculturale.

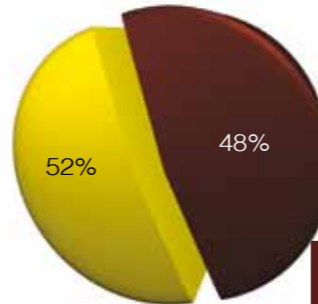
**ANZIANITÀ di SERVIZIO [anni]**

<1	55%
1-3	26%
3-5	7%
>5	12%



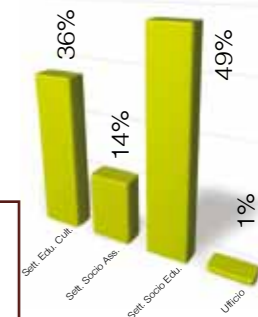
**ASSUNZIONI | DIMISSIONI**

Assunzioni	48%
Dimissioni	52%



**ASSUNZIONI per SETTORE**

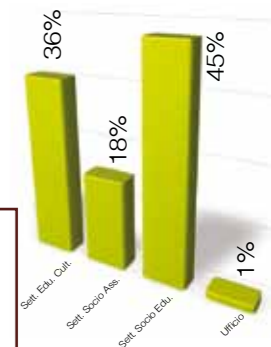
Settore Educativo Culturale	36%
Settore Socio Assistenziale	14%
Settore Socio Educativo	49%
Ufficio	1%



Come si osserva nel grafico relativo all'anzianità di servizio in Cooperativa, più della metà del personale è assunto da meno di un anno, indice del forte turnover che periodicamente gestiamo. La percentuale di assunzioni e dimissioni infatti si bilancia quasi perfettamente, così come la distribuzione della medesima percentuale nei diversi settori, in particolar modo nel Settore Socio Educativo.

**DIMISSIONI per SETTORE**

Settore Educativo Culturale	36%
Settore Socio Assistenziale	18%
Settore Socio Educativo	45%
Ufficio	1%



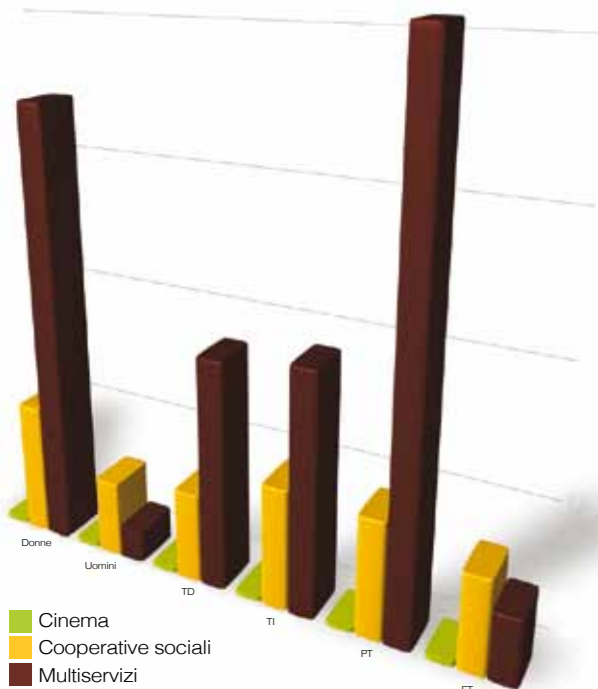
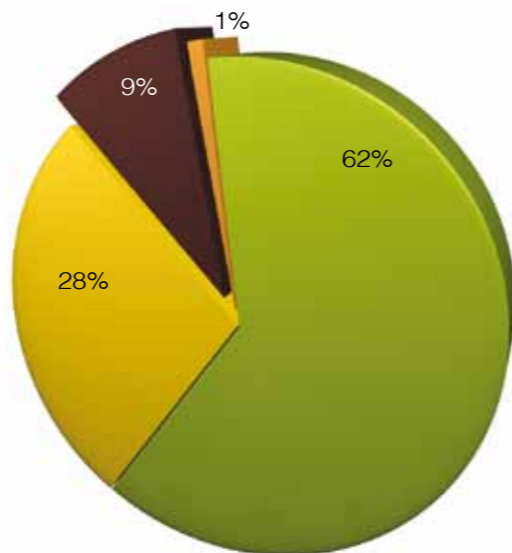
Servizi come quelli educativi, infatti, sono caratterizzati da cadenza scolastica e i termini contrattuali risultano fortemente vincolati ad essa. Inoltre, la natura stessa dei servizi in essere, aggiudicati a seguito di una gara d'appalto, determina un costante e significativo ricambio di personale in forza.



**Sez. II.2** Le risorse umane: il personale

**Condizioni contrattuali**

TIPOLOGIE di CONTRATTO [CCNL]	
Esercizi cinematografici e cinema-teatrali	1%
Cooperative sociali	62%
Imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi	28%
Collaborazione	9%

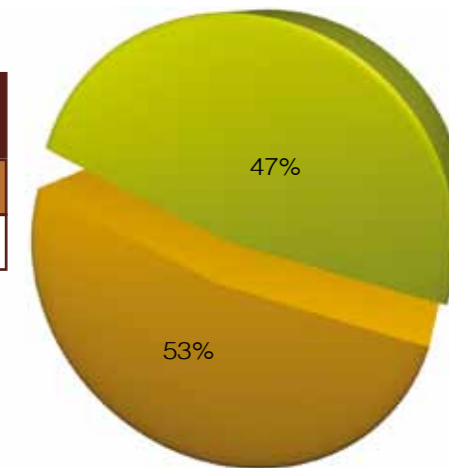
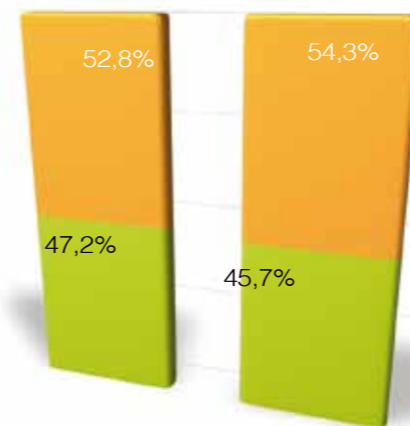


TIPOLOGIE di CONTRATTO [distribuzione]	donne	uomini	TD	TI	PT	FT
Cinema	9	8	9	8	7	10
Cooperative sociali	756	56	396	416	699	113
Multiservizi	233	133	156	210	204	162

**TEMPO DETERMINATO | INDETERMINATO**

DETERMINATO	INDETERMINATO
47%	53%

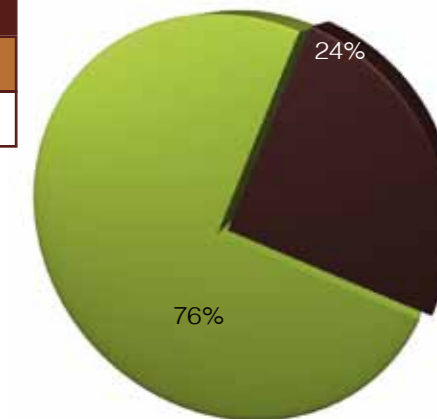
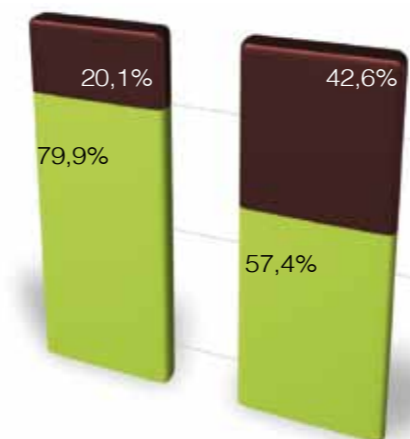
■ Tempo Determinato  
■ Tempo Indeterminato



**PART TIME | FULL TIME**

PART TIME	FULL TIME
76%	24%

■ Part Time  
■ Full Time

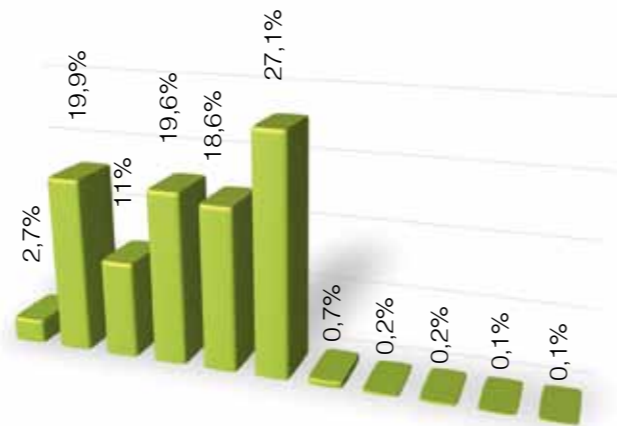
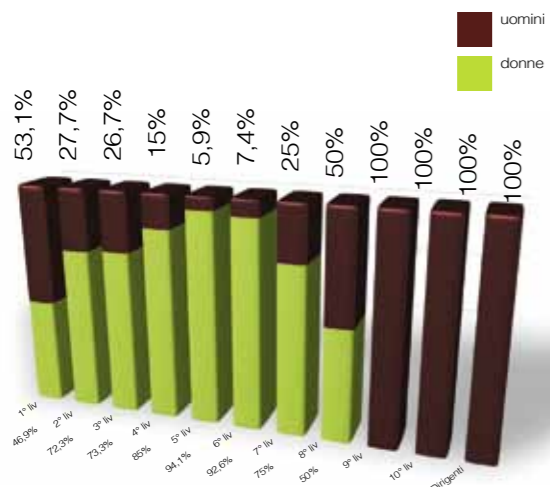


**Sez. II.2** Le risorse umane: il personale

I CCNL applicati dalla Cooperativa sono, per la maggior parte dei dipendenti, contratti di settore ovvero CCNL Cooperative Sociali e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi. Per il personale operante presso i cinema e multisala si applica invece il CCNL esercizi cinematografici e cinema – teatrali. In particolare i lavoratori con CCNL Cooperative Sociali sono per più del 90% donne e con orario prevalentemente part time, così da conciliare l'attività lavorativa con le esigenze familiari. I contratti sono per lo più a tempo indeterminato, sia per quanto riguarda le donne che gli uomini.

I livelli di inquadramento variano a seconda del servizio in gestione; convogliando, tuttavia, i risultati in un unico grafico si osserva una certa prevalenza dei livelli intermedi (4° - 5° e 6° livello, corrispondenti nei contratti delle cooperative sociali alle categorie C e D) popolati per più del 90% da donne a differenza dei livelli più elevati e della dirigenza, quasi interamente di sesso maschile.

CATEGORIE di INQUADRAMENTO	per livello	Donne	Uomini
1° livello	2,75%	46,9%	53,1%
2° livello	19,9%	72,3%	27,7%
3° livello	11,0%	73,3%	26,7%
4° livello	19,6%	85,0%	15,0%
5° livello	18,6%	94,1%	5,9%
6° livello	27,1%	92,6%	7,4%
7° livello	0,7%	75,0%	25,0%
8° livello	0,2%	50,0%	50,0%
9° livello	0,2%	0,0%	100,0%
10° livello	0,1%	0,0%	100,0%
Dirigenti	0,1%	0,0%	100,0%



**Altri dati significativi**

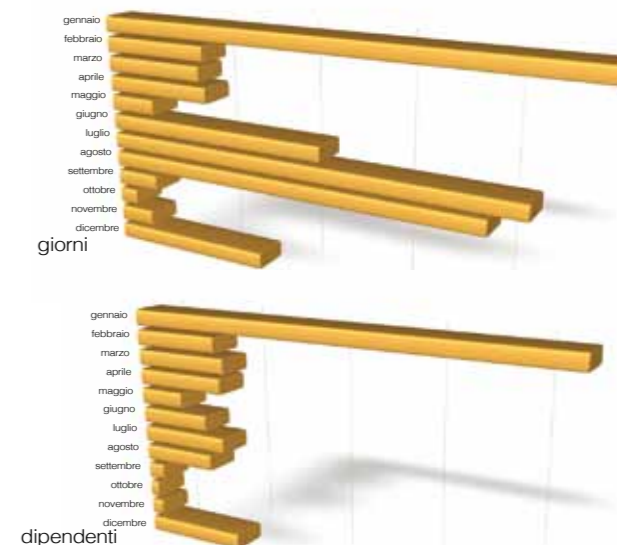
TRATTAMENTO DELLA MATERNITÀ	giorni	donne	uomini
Permessi per allattamento	900 ore	12	-
Maternità anticipata	2.384	25	-
Maternità facoltativa	3.172	34	1
Maternità obbligatoria	7.343	47	-

FERIE GODUTE	giorni	dipendenti
Gennaio	788	268
Febbraio	182	55
Marzo	173	61
Aprile	184	58
Maggio	80	29
Giugno	381	46
Luglio	690	58
Agosto	634	48
Settembre	76	11
Ottobre	33	6
Novembre	62	8
Dicembre	273	65

PERMESSI	persone	giorni
Permesso per donazione sangue	19	19
Permesso elettorale	7	24
Permesso legge 104	108	303
Permesso lutto	22	50
Permesso non retribuito	334	7.916
Congedo matrimoniale	14	199
Congedo straordinario	2	579

PERMESSI STUDIO	
Richieste pervenute	37
Ore retribuite	573,68

ASPETTATIVE NON RETRIBUITE	Totale	donne	uomini
Persone	55	53	2
Giorni	2.012	1.950	62



MALATTIE	Totale	donne	uomini
Persone	418	353	65
Giorni	5.870	4.959	911

RICOVERI	
Persone	17
Giorni	93



**La formazione delle risorse umane**

Durante il 2010, è stato curato in modo particolare l'aspetto formativo, attraverso attività di formazione continua, focalizzata alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, soprattutto a seguito dell'ottenimento della certificazione OHSAS 18001:2007. Si è, infatti, provveduto a formare il personale in modo costante e continuativo in materia di sicurezza senza tuttavia dimenticare la formazione relativa alle singole mansioni.

In merito al Settore Educativo Culturale, particolare rilievo è stato dato alle pratiche sulle tecniche di mobilitazione di utenti affetti da inabilità motoria da utilizzare in situazione ordinaria o di emergenza all'interno di strutture museali così come corsi di formazione front line finalizzati a migliorare la comunicazione, l'orientamento e l'accoglienza del visitatore all'interno dello spazio museale e corsi di biblioteconomia per gli operatori delle biblioteche.

Per il Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale, sono stati predisposti cicli formativi per gli operatori socio sanitari, mirati a definire gli strumenti operativi e le competenze relazionali necessarie per la gestione domiciliare dell'anziano affetto da malattia oncologica e le modalità di movimentazione manuale dei carichi; i cicli di formazione per le educatrici, con corsi di musicoterapia; la formazione per lettori/ripetitori con tematiche inerenti il deficit sensoriale (ipovisione/ ipoacusia) con particolare attenzione ai sussidi e ausili per l'insegnamento ad alunni con tali deficit. Come di consueto si è proposta un'attività di supervisione svolta da uno psicoterapeuta.

In termini economici, possiamo dire di aver raggiunto l'obiettivo che ci eravamo prefissati constatando



Formazione [€]	2009	2010	incremento
<b>Costo formazione</b>	42.660,75	44.660,75	4,48%
<b>Costo del personale</b>	42.660,75	68.155,50	36,75%
<b>Totale</b>	42.660,75	112.816,25	

un forte incremento della spesa di formazione rispetto a quanto investito nell'anno precedente, giustificato in parte dal notevole impegno di spesa relativo alla formazione dedicata alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

Il piano formativo previsto per il 2010 è stato integrato con la partecipazione al bando di Fon.Coop per la realizzazione di interventi formativi finanziati. In particolare abbiamo ottenuto l'attivazione del piano dal titolo "La valorizzazione delle risorse umane tra clima organizzativo e motivazione" composto da 5 corsi con tematiche vertenti sull'informatica, la sicurezza e l'organizzazione aziendale, in particolare:

- Informatica per la gestione dell'ufficio: il corso, volto a migliorare le conoscenze dei software e hardware utilizzati dal personale della Cooperativa per la gestione delle attività d'ufficio, ha coinvolto 6 coordinatori.
- Informatica per l'organizzazione aziendale: l'attività formativa, rivolta agli operatori di biblioteca mira a fornire

le competenze utili per la catalogazione informatizzata dei volumi all'interno delle biblioteche da noi gestite. Ha coinvolto 18 operatori.

- La Salute e Sicurezza nei Luoghi di lavoro. Basic Life Support (BLS-D): corso rivolto agli infermieri della Cooperativa necessario per acquisire le competenze di primo soccorso per intervenire in caso di arresto cardiaco, attraverso la respirazione assistita e il massaggio cardiaco o attraverso un defibrillatore (DAE). Ha coinvolto 11 operatori.
- Nuove tecnologie per la gestione delle risorse umane: il corso, finalizzato a fornire le competenze necessarie all'utilizzo del programma per la gestione del personale attualmente adottato in Cooperativa, ha coinvolto 6 operatori;
- Controllo di gestione: il corso, destinato esclusivamente agli addetti amministrativi, ha come scopo la verifica del conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione iniziale, così da individuare le azioni correttive da attuare.

Si riportano di seguito i principali corsi svolti durante l'anno:

Destinatari intervento formativo	Descrizione della formazione
Personale Ufficio	Corso aggiornamento sul sistema qualità.
Coordinatori sett. Educ. Culturale	Corso formazione per il sistema informativo OFM per i Musei Civici di Venezia
Personale museale	Corso formazione front line all'interno di strutture museali
Personale museale e di biblioteca	Corso di Lingua Inglese
Personale di biblioteca	Corso formazione dal titolo "Nuovi modelli organizzativi e gestionali per la qualità nelle biblioteche pubbliche"
Personale di biblioteca	Corso formazione dal titolo "La gestione cooperativa delle raccolte" organizzata dalla Regione Veneto
Personale OSS	Corso formazione dal titolo "Le nuove regole italiane di catalogazione (REICAT)"
Personale OSS	Corso formazione dal titolo "La gestione di pazienti con colonizzazioni o infezioni da stafilococco"
Educatori	Corso formazione dal titolo "La gestione domiciliare dell'utente affetto da malattia oncologica"
Assistenti alla comunicazione	Percorso formativo "Un nido musicale. Cantare, suonare e danzare: proposte del lab. musicale al nido."
Assistenti alla comunicazione	Percorso formativo "Didattiche speciali, sussidi e ausili per l'insegnamento ad alcuni alunni ciechi e ipovedenti gravi"
Assistenti alla comunicazione	Percorso formativo "Didattiche speciali, sussidi e ausili per l'insegnamento ad alunni non udenti"
	Corso formazione Braille e Didattica speciale

### La sicurezza sui luoghi di lavoro

*Nel corso del 2010 il Sistema di Gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, secondo la norma OHSAS 18001, è stato implementato e certificato dall'Ente di Certificazione SGS. L'implementazione, che consiste nel dare effettiva evidenza dell'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08 e successive modifiche) e nell'uniformare le modalità di gestione della sicurezza per tutti i soci lavoratori della Cooperativa, è avvenuta a grande velocità considerando le dimensioni, le sedi di lavoro e le attività svolte da Socioculturale. Nella prima fase ci siamo concentrati sul far conoscere l'organigramma aziendale, che descrive le funzioni e le responsabilità in materia di sicurezza, e nel far conoscere*

Accanto alla formazione specifica per ogni mansione si è dato quest'anno particolare rilievo ai momenti formativi relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, con l'attivazione di corsi, distribuzione di brochure informative, comunicazione attraverso canali istituzionali, per fornire a tutto il personale le informazioni fondamentali in merito alla sicurezza e al sistema di gestione attivato quest'anno. In particolare sono stati pianificati percorsi formativi di base, da fornire a tutto il personale già a partire dall'assunzione, e percorsi di formazione specifica per ruoli e mansioni che lo richiedono. Si riporta di seguito una tabella riepilogativa:

Destinatari	Titolo	Descrizione
Preposti per la sicurezza e Dirigenti	Corso per preposti	Formazione in materia di sicurezza e gestione del sistema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro secondo la norma OHSAS18001
Personale ufficio, Coordinatori	"Politiche e gestione della sicurezza con la norma OHSAS 18001:2007"	Il sistema di gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS 18001:2007 e la sua applicazione in Cooperativa
Personale museale	Corso di assistenza utenti con disabilità motoria	Sono fornite le conoscenze teoriche e pratiche sulle tecniche di mobilitazione di utenti affetti da disabilità motoria da utilizzare in situazione ordinaria o di emergenza
Tutto il personale	Corsi di formazione in materia di sicurezza	Sono definiti i concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza
Tutto il personale	Corsi di formazione e aggiornamento antincendio medio e alto rischio	Sono fornite le conoscenze e gli strumenti per svolgere il ruolo di lavoratore addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza
Tutto il personale	Corsi di formazione e aggiornamento di primo soccorso	Sono forniti gli strumenti idonei e necessari per effettuare un intervento di "primo soccorso" nell'ambiente lavorativo

ai soci lavoratori i moduli di sistema a disposizione per comunicare con la Cooperativa.

Tuttavia, l'aver introdotto un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro non significa che i rischi infortunistici vengono eliminati - voi tutti sapete che il rischio infortunistico non è eliminabile - ma tende a costruire e diffondere una cultura della sicurezza e della prevenzione nei luoghi di lavoro, individuare e tenere sotto controllo i potenziali rischi e rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza.

L'aspetto culturale è, a mio avviso, di fondamentale importanza: riuscire a stimare il potenziale rischio infortunistico nella varie attività che svolgiamo, è la miglior prevenzione attuabile. Infatti, la ripetitività di gesti e comportamenti compiuti da sempre, determina troppo spesso una sottostima del pericolo, che porta le persone ad esporsi inconsapevolmente al rischio di infortunio. Frequentemente si ignora o si sottovaluta la pericolosità insita in azioni ripetitive, situazioni anomale, attrezzature o dispositivi non in buono stato; la stessa marcatura CE di conformità ai requisiti europei, non è un elemento sufficiente per garantire la sicurezza di una attrezzatura di lavoro.

Diviene quindi fondamentale acquisire la percezione del rischio, che equivale a:

1. porre attenzione ai propri comportamenti e soprattutto alle consuetudini;
2. effettuare delle scelte oculate prima dell'acquisto delle attrezzature e dei prodotti impiegati;
3. osservare quanto riportato sulle etichette e sulle schede di sicurezza dei prodotti impiegati, delle attrezzature e delle apparecchiature;
4. fare attenzione durante lavori svolti in contesti o situazioni che per qualche motivo si discostano dalle nostre aspettative.

Gli obiettivi che ci siamo posti nel 2010 hanno messo

in evidenza due problematiche specifiche. La prima consiste nel fatto che operando prevalentemente presso strutture che non sono di Nostra proprietà o non gestite direttamente da Noi, vi è il pericolo di lavorare in contesti e situazioni ambientali migliorabili dal punto di vista della sicurezza e salute. La seconda consiste nel fatto che operando a livello nazionale il coinvolgimento dei lavoratori, necessario per far emergere problematiche inerenti la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro, risulta di difficile attuazione.

L'obiettivo per il futuro è quello di mantenere il Sistema di Gestione acquisito attraverso:

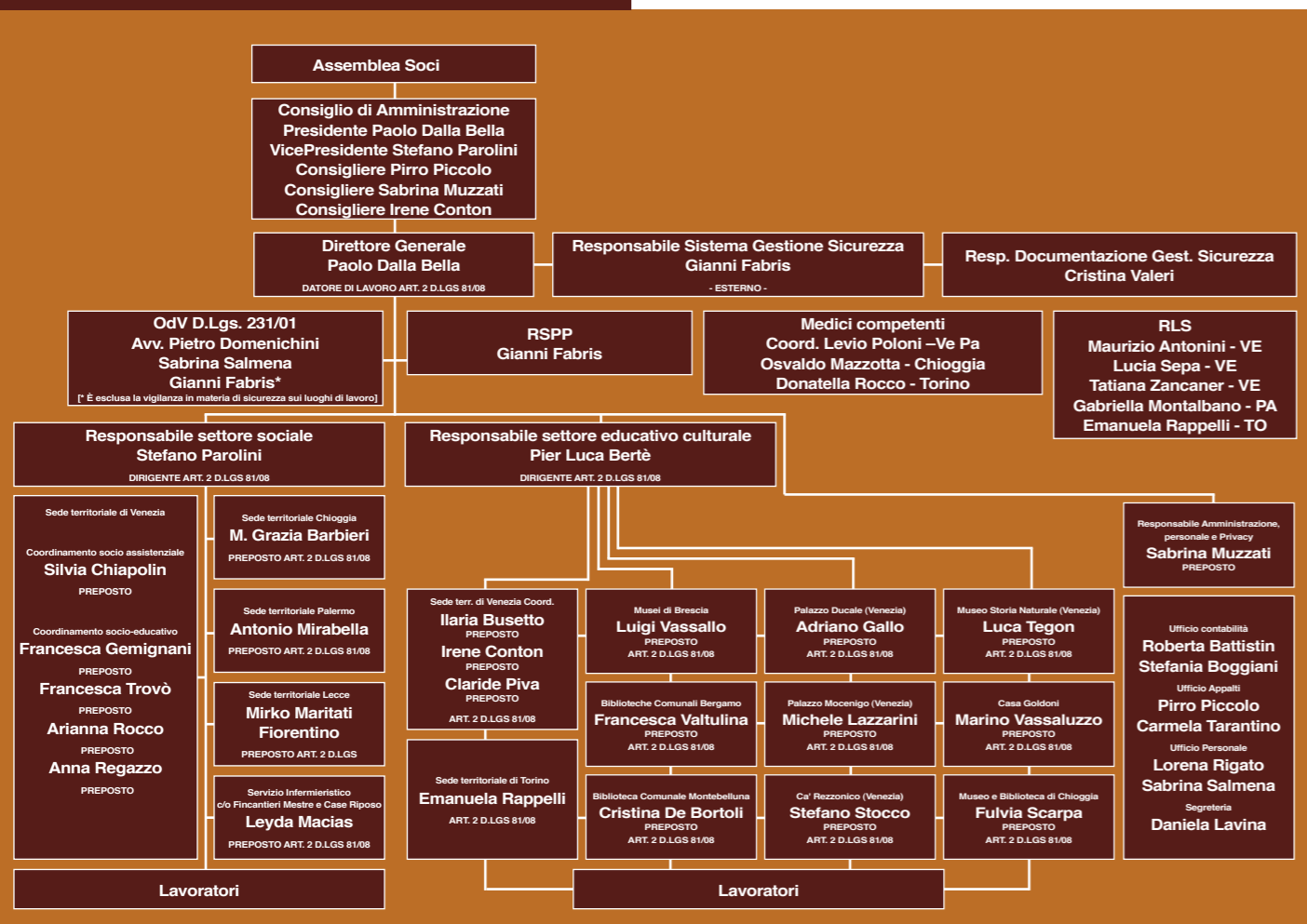
- il miglioramento del flusso di comunicazione con i committenti, per poter così segnalare e affrontare i problemi legati alle strutture dove operiamo;
- la formazione e la motivazione del personale sugli aspetti culturali del rispetto e della gestione delle tematiche riguardanti la Sicurezza;
- il coinvolgimento attivo dei preposti, dei lavoratori e dei dirigenti al fine di intraprendere azioni correttive efficaci.

Colgo l'occasione per ringraziare tutti i preposti e i lavoratori di Socioculturale che fino a questo momento hanno partecipato con spirito partecipativo e attivo all'implementazione continua del Sistema di Gestione della Sicurezza.

Per Socioculturale  
Il RSPP Gianni Fabris

**Sez. II.2** Le risorse umane: il personale

**Organigramma sicurezza**



**Infortunati**

Nel 2010 abbiamo registrato 19 infortuni, di cui 13 in itinere (Tabella 1). Rispetto agli scorsi anni si evidenzia un andamento in continua crescita rispetto al numero totale di infortuni, nonostante siano prevalentemente infortuni in itinere. Rispetto ai giorni totali di infortunio (535) infatti si nota come più del 90% siano dovuti a infortuni in itinere (496), dato più che raddoppiato rispetto al 2009 e perfino quadruplicato rispetto al 2008 (Tabella 3).

Tabella 1	2008	2009	2010
n.° Dipendenti ass. INAIL	1312	1234	1312
n.° Ore lavorate INAIL	643.909	624.107	760.175
n.° infortuni	13	17	19
n.° GG infortunio	238	453	535

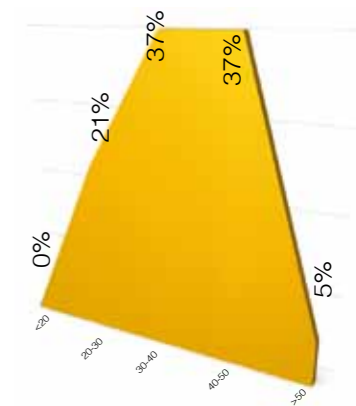
Tabella 2	2008	2009	2010
Indice di frequenza	20,19	27,24	24,99
Indice di gravità	0,37	0,73	0,70
Tasso di infortuni	9,91	13,77	14,44

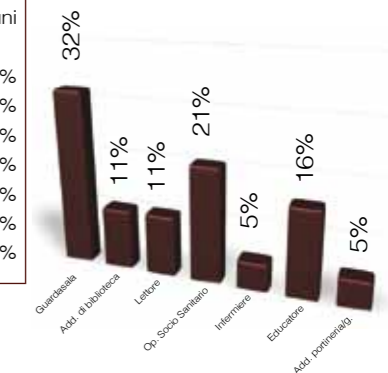
Tabella 3	2008	2009	2010
Giorni di infortunio			
Totali	238	453	535
In itinere	120	228	496
No itinere	118	225	39

L'indice di frequenza, ovvero quanti infortuni capitano ogni milione di ore lavorate, e di gravità, ovvero quanti giorni di assenza, causati da infortunio, si perdono ogni 1.000 ore lavorate, si confermano in linea con i dati dello scorso anno, ed anzi in leggera diminuzione. Infatti, nonostante aumenti in valore assoluto il tasso di infortuni, questi avvengono con meno frequenza ed hanno una prognosi di pochi giorni di assenza lavorativa (Tabella 2).

Età infortunati	Infortunati
<20	0%
20-30	21%
30-40	37%
40-50	37%
>50	5%

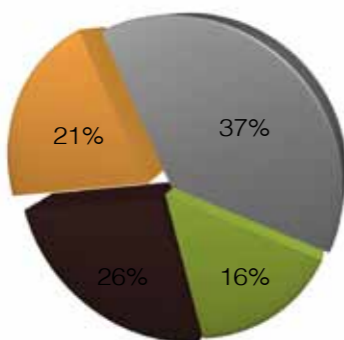


Mansione	infortunati
Guardasala	32%
Add. di biblioteca	11%
Letto	11%
Op. Socio Sanitario	21%
Infermiere	5%
Educatore	16%
Add. portineria/g.	5%

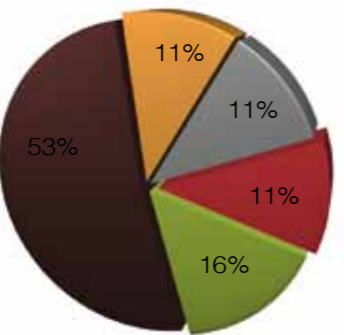


**Sez. II.2** Le risorse umane: il personale

Infortuni/Stagioni	%
Primavera	16
Estate	26
Autunno	21
Inverno	37



Modalità di infortunio	%
Inciampanamento/Caduta	16
Incidente stradale	53
Movimentazione	11
Scivolamento	11
Urto	11



comunicazione a tal proposito da consegnare ai preposti per sottolineare l'importanza della segnalazione di queste situazioni e sollecitarne l'invio; allo stesso modo allegare in busta paga una comunicazione (a partire da maggio) in cui con due semplici domande rilevare episodi di possibili mancati infortuni, dei rischi percepiti e delle situazioni di potenziale pericolo presenti nei luoghi di lavoro. Inoltre Socioculturale ha avviato, durante l'anno, la valutazione del rischio da stress lavoro correlato, inserita nel percorso di valutazione dei rischi e introdotta con il D.Lgs. n. 81/2008.

Lo scopo della valutazione è di determinare il "Livello di Rischio Stress Lavoro-Correlato" dell'azienda e i relativi e potenziali fattori generatori del rischio stesso. Sarà uno strumento utile per guidare e sostenere il datore di lavoro e i lavoratori nella riduzione del rischio attraverso l'analisi degli indicatori oggettivi aziendali e l'eventuale rilevazione delle condizioni di stress percepito dai lavoratori stessi.

Lo stress viene definito generalmente come uno stato di inadeguatezza dell'individuo rispetto a richieste lavorative non commisurate alla sua capacità o alle risorse lavorative disponibili. A seguito di tale situazione si genera nell'individuo uno stato di tensione psicologica, fisiologica e comportamentale che a lungo andare può provocare conseguenze dannose o patologiche sia a livello individuale che a livello organizzativo.

A tal fine la Cooperativa ha avviato una procedura di valutazione composta da due diverse fasi, una prima di analisi della struttura lavorativa in cui vengono individuati i fattori di rischio attraverso una dettagliata analisi del ciclo lavorativo; ed una seconda di definizione degli eventuali interventi necessari, fase quest'ultima che viene effettuata qualora opportuno sulla base delle informazioni precedentemente monitorate.

L'analisi preliminare, guidata da una psicologa, ha previsto il supporto documentale composto dai dati

acquisiti dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), dall'Ufficio Personale, dal Medico Competente, dagli RLS e dai Responsabili dei Sistemi di gestione aziendali. Tali dati sono stati quindi inseriti in una opportuna check list così da evidenziare chiaramente gli indicatori oggettivi e verificabili, qui suddivisi in 3 categorie:

- Eventi sentinella: ad esempio indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competente, lamentele formalizzate, il cui andamento deve essere valutato nel tempo;
- Fattori di contenuto del lavoro: ambiente di lavoro e attrezzature, carichi e ritmi, orario, turni, corrispondenza tra competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti, ecc...;
- Fattori di contesto del lavoro: ruolo, autonomia decisionale e controllo, conflitti interpersonali, comunicazione, evoluzione di sviluppo di carriera, ecc....

**I RISULTATI DELL'INDAGINE:**

Ogni voce analizzata ha dato un risultato classificato come "medio" che, ai fini delle linee guida applicate ("Proposta metodologica di Valutazione dello stress lavoro-correlato" redatta dall'ISPELS) non indica obbligatorietà nel procedere con valutazioni specifiche

Ruolo	Valutazione del rischio
coordinatori esterni	MEDIO
coordinatori interni	MEDIO
operatori	MEDIO
l'area socio-assistenziale	MEDIO
l'area socio-educativa	MEDIO

ma con azioni di miglioramento mirate. Il punteggio MEDIO riferito ad una singola area, suggerisce la possibilità di procedere con azioni minime correttive necessarie per ridurre il rischio rilevato e ricondurlo ad un livello più basso.

**Il clima interno**

Nel 2010 la tradizionale analisi di soddisfazione del personale non è stata condotta in quanto durante la seduta di riesame della direzione per il sistema di gestione della responsabilità sociale – a cui l'analisi fa capo – è stato definito che l'indagine di people satisfaction verrà effettuata con periodicità biennale. Il questionario, somministrato nel corso del 2010, sarà distribuito nuovamente nel corso del 2012. Considerati gli esiti sia qualitativi che quantitativi delle somministrazioni precedenti, il nuovo questionario è stato rivisto nei contenuti per renderlo più aderente alla nuova organizzazione di Socioculturale.

In particolare, gli argomenti che si sono voluti sottoporre all'attenzione dei dipendenti sono suddivisibili in quattro macro categorie:

- Rapporti con Responsabili e Colleghi;
- Percezione della mansione svolta;
- Formazione ricevuta e conoscenza dei sistemi di gestione della Cooperativa;
- Percezione di eventuali discriminazioni.

I rischi maggiori rilevati sono legati ad incidenti stradali (come emerge dai grafici). L'azienda si propone di organizzare un corso di BBS (BEHAVIOR BASED SAFETY) per sensibilizzare i soci e dipendenti sulle conseguenze di un comportamento non corretto sulla propria sicurezza. Infine si riscontra una difficoltà nel rilevare e raccogliere le segnalazioni dei dipendenti in merito ai mancati infortuni: si è deciso di predisporre una

**Sez. II.2** Le risorse umane: il personale

Come di consueto si è voluta dare particolare importanza alla comunicazione, quest'anno in modo ancora più incisivo. Le nuove disposizioni adottate in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro hanno creato anche la necessità di aumentare l'informazione verso tutti i soci e dipendenti tramite i diversi mezzi a disposizione della Cooperativa. Sono stati editi tre numeri del periodico di informazione "Socioculturale Notizie", l'annuale Bilancio Sociale e il costante aggiornamento del sito internet.

Durante l'anno si sono registrate 22 contestazioni, 4 in più rispetto lo scorso anno. A seguito delle motivazioni ricevute la metà di esse ha previsto l'adozione di provvedimenti disciplinari che sono risultati essere solo delle applicazioni di biasimo scritto.

**Il clima Sindacale**

Anche quest'anno i rapporti con le associazioni e i rappresentanti sindacali si sono mantenuti generalmente buoni, tesi al comune obiettivo di tutelare i diritti dei lavoratori garantendo rapporti lavorativi chiari e definiti con tutti i dipendenti della Cooperativa.

Di seguito si riportano alcuni dati relativi alla partecipazione del personale di Socioculturale alla vita sindacale:

Partecipazione Sindacale		
Assemblee sindacali	ore 423,75	pers. 132
	donne 385	donne 115
	uomini 38,75	uomini 17
Permessi sindacali retribuiti	ore 197,1	pers. 16
	donne 183,76	donne 15
	uomini 13,34	uomini 1



**Sez. II.3** I Soci

**Come diventare soci**

Ogni socio è iscritto in una apposita sezione del libro soci in base alla appartenenza ad una delle categorie in cui si possono dividere i soci cooperatori, ovvero soci lavoratori e soci volontari. I primi prestano la loro attività percependo un compenso di qualsiasi natura ed entità: possono essere soci lavoratori tutte le persone fisiche aventi capacità di agire, che abbiano maturato o che intendano maturare una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto sociale della Cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione possono partecipare direttamente ai lavori della Cooperativa ed attivamente collaborare per il raggiungimento dei fini sociali. (Art. 6 dello Statuto). I secondi prestano la loro attività gratuitamente ed esclusivamente per fini di solidarietà e possono essere persone giuridiche, pubbliche o private. L'ammissione a socio avviene previa presentazione al Consiglio di Amministrazione di una domanda scritta tramite apposito modulo e successivo versamento di una quota sociale determinata dallo stesso organo amministrativo e ad oggi pari a € 500,00. Sussistono tuttavia alcune condizioni di ammissibilità, ed in particolare è richiesto di non esercitare in proprio imprese in concorrenza con quelle della Cooperativa e di non essere iscritto ad altre Cooperative che perseguano identici scopi sociali o imprese aventi oggetto uguale od analogo a quello della Cooperativa. Essere Soci significa quindi osservare lo Statuto, i Regolamenti e le deliberazioni adottate dagli Organi sociali, contribuire al conseguimento degli scopi sociali della Cooperativa e mettere a disposizione, le proprie capacità professionali e il proprio lavoro in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta e alle disponibilità della Cooperativa stessa.

**I dati**

	31/12/2009	31/12/2010	
Organico			
Soci	560	643	+56
Non soci	208	264	+81

Base Sociale	31/12/2009	31/12/2010	Variazione
Lavorat. ord. soci	530	621	+91
Collaboratori soci	30	22	-8

	2008	2009	2010
soci	568	560	643
[€] capitale sottoscritto	283.100,00	279.700,00	321.200,00

Soci 2010	Donne	Uomini	643
	568	75	

DISTRIBUZIONE dei SOCI secondo la MANSIONE	
Educatore/Insegnante	79
Letto/repetitore	263
Addetto portineria guardaroba	15
Addetto di Biblioteca	42
Ausiliario	24
Operatore Socio Sanitario	80
Guardasala	108
Infermiere professionale	3
Addetto/a Visite Guidate	3
personale Amministrativo	27

**I vantaggi per i soci**

Il Socio è colui che è chiamato a partecipare attivamente alle scelte fondamentali della Cooperativa, come la partecipazione alle Assemblee dei soci, le elezioni dei principali organi di gestione e di controllo e l'approvazione di tutti i documenti che normano la vita della Cooperativa in particolar modo lo Statuto e i Regolamenti interni.

I Soci sono inoltre chiamati, durante l'Assemblea di approvazione del Bilancio d'esercizio, tenutasi per l'esercizio 2010 il 20 maggio, ad approvare o meno la destinazione dell'utile di esercizio così come proposta dal Consiglio di Amministrazione. Per far questo i Soci devono considerare la previsione statutaria di destinazione degli utili a riserve indivisibili e la necessità di salvaguardare l'equilibrio economico/finanziario della Cooperativa, rispettando i requisiti della mutualità prevalente.

Qualora le risultanze dell'attività mutualistica lo consentissero, l'organo amministrativo può proporre di destinare somme a titolo di ristoro. In sede di approvazione del bilancio di esercizio, l'Assemblea dei Soci potrà successivamente deliberare la ripartizione dei ristorni a ciascun socio: in forma liquida o mediante aumento proporzionale delle rispettive quote e tenuto conto della qualità e quantità della prestazione lavorativa dei soci ai fini di erogare loro un trattamento economico ulteriore rispetto alle retribuzioni contrattuali.

Socioculturale si è anche dotata del regolamento per il "prestito sociale" che fissa le condizioni e le modalità secondo le quali i soci potranno effettuare prestiti alla Cooperativa, in conformità delle previsioni statutarie; le somme depositate saranno fruttifere di interessi nella misura fissata dal Consiglio di Amministrazione, entro i limiti di legge.

Essere soci comporta anche la possibilità di usufruire di alcuni benefici, secondo quanto stabilito dallo scopo mutualistico e ribadito nel regolamento interno di Socioculturale.

I Soci a contratto di lavoro subordinato con almeno 5 anni di servizio, possono richiedere l'anticipazione del TFR nei casi di acquisto della prima casa, con il limite del 70% del TFR maturato o di restauro della prima casa, con il limite del 50% del TFR maturato. Anche i Soci con almeno 3 anni di anzianità, possono richiedere l'anticipazione ma solamente nel caso di dimostrati e gravi motivi di salute propria o dei familiari.

Inoltre, i Soci a rapporto di lavoro subordinato con almeno 2 anni di servizio e che si trovino in situazioni personali o di salute di particolare gravità, possono richiedere prestiti alla Cooperativa, ad un tasso agevolato e definito periodicamente dal Consiglio di Amministrazione.

A tal proposito, perché potesse essere fornita una soluzione concreta alle molteplici problematiche presentate dai Soci è stato istituito un fondo di solidarietà, i cui beneficiari sono sia le persone fisiche che si trovino in condizioni di particolare gravità dovute a situazioni personali e/o familiari, sia le persone giuridiche come enti ed organizzazioni. La selezione e l'individuazione dei beneficiari viene effettuata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Etico secondo le richieste e le segnalazioni ricevute. Il fondo diviene fondamentale anche per contribuire economicamente ad eventi e campagne di solidarietà umanitaria per cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, nazionale ed internazionale come, ad esempio, in caso di terremoti, disastri naturali ed ambientali, vittime di guerra e di terrorismo, vittime di violazione dei diritti umani. Quest'anno in particolare il Fondo è servito per sostenere due nostri Soci provati da gravi difficoltà economiche e di

salute: a loro è stata assegnata la cifra di € 1000 ciascuno, per far fronte, almeno in parte, alla gravosa situazione personale.

Infine vogliamo ricordare che nel corso del 2010 Socioculturale ha stipulato un accordo con la Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo, che opera nel campo della mutualità integrativa sanitaria ed offre sussidi economici ai soci per alleggerire o in alcuni casi azzerare le spese per la salute di tutta la famiglia. Attraverso questa convenzione, i lavoratori possono richiedere l'iscrizione volontaria alla Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo nelle prestazioni che la stessa eroga, previa sottoscrizione delle deleghe con le quali si autorizza Socioculturale a trattenere mensilmente per dodici mensilità il contributo associativo annuo stabilito dal regolamento della stessa Società di Mutuo Soccorso.

**La Partecipazione all'attività della Cooperativa**

**Assemblea dei Soci**

Come anticipato, quest'anno l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 20 maggio 2010 alla presenza di 123 Soci e il 16 dicembre 2010 alla presenza di 143 Soci. L'Assemblea Straordinaria dei Soci si è invece riunita solamente il giorno 16 dicembre alla presenza di 143 Soci, per deliberare in merito ad alcune modifiche dello Statuto Sociale.

	2010	2009	2008
Assemblea Ordinaria	123   143	147   119	91   106
Totale Soci nell'anno	643	560	568

A fronte di un aumento nel numero di Soci, la partecipazione alle Assemblee è rimasta abbastanza stazionaria, soprattutto in quanto il 2010 ha visto l'ingresso

di molti soci delle nuove sedi di Lecce, Napoli e Brindisi, impossibilitati per ovvi motivi logistici a partecipare numerosi alle Assemblee. Questo è stato uno dei motivi che ci hanno portato alla formulazione di un Regolamento per le Assemblee Separate, che verranno tenute nelle circoscrizioni territoriali individuate, di volta in volta, dal Consiglio di Amministrazione, così che, i delegati nominati, rappresenteranno, in Assemblea Generale, i voti espressi in tali Assemblee. L'approvazione di questo Regolamento – prevista per i primi mesi del 2011 - risulta quanto mai importante alla luce dell'estensione territoriale raggiunta dalla Cooperativa e dall'evidente impossibilità di molti Soci di recarsi presso la sede centrale di Venezia.

**Altre forme di partecipazione**

La Cooperativa ha svolto, al termine dell'anno scolastico, un'analisi di tipo quantitativa e qualitativa, dell'operato dei lavoratori impiegati nel servizio di assistenza scolastica a ragazzi con disabilità uditiva della provincia di Palermo, evidenziando e premiando i primi sei che in questo studio sono emersi.

Pertanto in occasione dell'annuale assemblea di approvazione di bilancio sono stati invitati per un soggiorno a Venezia con visita alla Città.

(qui a partire da sinistra il Presidente, Paolo Dalla Bella; il Vice presidente, Stefano Parolini; i lavoratori di Palermo).







*Quinto principio*

*Le cooperative forniscono educazione e formazione ai soci, ai rappresentanti eletti, ai dirigenti e lavoratori, così che essi possano contribuire efficacemente allo sviluppo delle proprie cooperative.*

### Settore Sociale

#### Le cooperative sociali e la crisi economica.

La crisi economica e il difficile momento del sistema finanziario globale, la cui dinamica è ormai nota in tutti i dettagli della sua complessa articolazione, interessa tutti e non guarda in faccia nessuno.

Cresce infatti la preoccupazione nel mondo della cooperazione sociale per i tagli agli Enti Locali e le attese ripercussioni sugli appalti. Il livello di tensione assume ora contorni definiti grazie all'indagine dell'Osservatorio ISNET (ImpresaSociale.net), che da cinque anni monitora la cooperazione sociale in Italia. Secondo l'ultima rilevazione, crescono del 23,7% le cooperative che si percepiscono in una fase critica. Se il dato del 2007 si assestava sul 15%, in soli tre anni è schizzato a quota 39%. Parallelamente, sono calate del 19% le cooperative sociali che hanno registrato una crescita economica (dal 44% del 2007 al 25% del 2010).

Socioculturale è una cooperativa sociale e quindi impresa cooperativa che persegue l'interesse della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociali ed educativi, principalmente per conto di Pubbliche Amministrazioni. Nell'ultimo anno, come si evidenzia dalla ricerca dell'ISNET, abbiamo assistito ad un minore afflusso di risorse agli Enti locali, penalizzando anche il settore del welfare e dei servizi ad esso collegati. Ciò ha provocato una progressiva riduzione dei servizi conferiti da parte degli Enti locali ed in qualche caso la loro soppressione, portandoci nel corso della seconda parte dell'anno ai primi ricorsi alla cassa integrazione in deroga, cosa assai rara prima d'ora per il nostro settore, cercando comunque di concordare con gli Enti Locali le modalità più opportune per rallentare e smorzare l'effetto dei tagli e delle minori disponibilità sulla occupazione e sulle condizioni economiche di conferimento dei servizi.

Frutto di questa situazione sono gli appalti al massimo

ribasso che non premiano la qualità della proposta d'intervento. Sempre più frequentemente si assiste ad Amministrazione Pubbliche (precisiamo che le cooperative sociali, come la nostra, in stragrande maggioranza acquisiscono le proprie attività attraverso gare d'appalto con Comuni, Province, Aziende sanitarie, ecc.), che riducono sempre di più le basi d'asta, spesso non permettendo nemmeno di coprire il semplice costo del lavoro, in alcuni casi tentando di assegnare i servizi al massimo ribasso. Ottenendo come risultato la contrazione della qualità dei servizi, la diminuzione delle attività di formazione e supervisione rivolte al personale, la ricerca di forme contrattuali atipiche con il naturale aumento del turnover.

Per contrastare la situazione di crisi, il Consiglio di Amministrazione di Socioculturale si è impegnato ed ha lavorato su fronti diversi per inseguire gli obiettivi definiti per il 2010. Si è data continuità all'azione di confronto con altre realtà della cooperazione sociale al fine di individuare e programmare forme di collaborazione (partecipazione a gare e progetti in associazione temporanea d'impresa o con consorzi di cooperative), proponendo a Comuni, Az. ULSS e Province modalità innovative di gestione dei servizi considerate le nuove esigenze dettate dalla situazione economica.

Inoltre la Cooperativa sta proponendo la realizzazione di strutture residenziali per anziani e disabili, anche provvedendo all'acquisto degli immobili, proprio per svincolarsi dal sistema degli appalti pubblici al minor prezzo.

Allo stesso tempo Socioculturale ha consolidato i rapporti di partecipazione all'interno di Legacoop Veneto e offrendo il proprio contributo di esperienza e competenza anche a livello nazionale con Legacoop Sociali. Sono state rafforzate, le politiche relative alla certificazione di qualità, dell'eticità, del rapporto con i lavoratori e della

sicurezza nei luoghi di lavoro. E' stata incrementata l'attività formativa e di aggiornamento del personale. Si è provveduto a rafforzare le relazioni finanziarie con gli istituti di credito al fine di ottenere le migliori credenziali e garantire le risorse finanziarie necessarie per gli investimenti programmati.

Queste azioni permetteranno a Socioculturale ed a tutto il settore sociale di essere sempre più protagonista del mondo cooperativo, promuovendo interventi sempre più adeguati alle esigenze dell'utenza e degli Enti committenti, proponendo una continua innovazione e miglioramento della qualità dei servizi, tendendo verso la massima efficacia ed efficienza, nel rispetto di un solido equilibrio economico-gestionale.

Riteniamo quindi che questa possa essere la giusta risposta al momento di recessione generale, in attesa che anche la politica intraveda nel welfare il motore in grado di fronteggiare la crisi economica.

Responsabile Settore Sociale  
Stefano Parolini

### Settore Socio Educativo

I servizi gestiti dalla Cooperativa sono di tipologie diverse e l'andamento nel corso del 2010 è stato differente a seconda del servizio e del territorio di riferimento, anche se in generale tutti sono stati caratterizzati da un buona risposta da parte delle famiglie.

La gestione della **Ludoteca di Campalto "L'albero dei desideri"**, ha visto un forte investimento di risorse interne per la promozione del servizio in un contesto sociale più svantaggiato: sono stati ad esempio attivati progetti condivisi con altre agenzie presenti nel territorio, così da creare una proficua rete di lavoro, nonostante

la frequenza al servizio non ha sempre ricompensato in modo soddisfacente gli sforzi profusi da educatrici e Municipalità.

Gli **Spazi Cuccioli** e il **Nido Integrato di San Pietro in Volta**, gestiti tramite aggiudicazione di gara d'appalto con il Comune di Venezia per la terza volta nel 2009, hanno registrato nel 2010 un'ottima affluenza da parte dell'utenza, confermando l'importanza dello spazio cuccioli come tipologia di servizio per le famiglie che ne usufruiscono e del nido integrato di San Pietro in Volta, che si è rivelato una grossa risorsa per il territorio Veneziano.

Dal 2010 il servizio pomeridiano dello Spazio Cuccioli San Giovanni Bosco del Lido di Venezia è stato sospeso per decisione dell'Amministrazione comunale, poiché non veniva utilizzato se non per un massimo di 3 bambini su 8 posti disponibili.

Il **Nido Aziendale dello luav** ha goduto invece, anche per il 2010, di 10 posti convenzionati col comune di Venezia e ha raggiunto i 24 bambini già a dicembre 2010.

Per quanto riguarda l' **Asilo Nido Integrato Comunale di Fiesse d'Artico** e l' **Asilo Nido Comunale di Spinea**, l'affluenza al servizio è stata soddisfacente, mentre per quel che riguarda l' **Asilo Nido "Patapum" di Mira**, gestito interamente da Socioculturale, l'affluenza ha risentito di oscillazioni, raggiungendo un buon numero di iscrizioni nei primi mesi dell'anno, ma una decisa diminuzione negli ultimi mesi probabilmente legata alle conseguenze della crisi economica.

Per quanto riguarda il **Nido Comunale di Salzano**, aperto nell'ottobre 2009, la struttura ha raggiunto un numero soddisfacente di frequentanti già nei primi mesi di apertura e ha mantenuto pressoché invariata il massimo della capienza prevista, eccezion fatta per il mese di luglio che per molte famiglie coincide con il periodo di ferie.

L'Assessorato all'Istruzione del Comune di Salzano, accogliendo le richieste dei genitori dei bambini della scuola primaria, ha elaborato e proposto, a partire da settembre 2010, un accordo d'intesa con l'Istituto Comprensivo "Alighieri" di Salzano e Socioculturale, che prevede un'iniziativa di sostegno alla genitorialità in orario pomeridiano, presso i locali della scuola primaria di Salzano. Questo progetto denominato **"Attività di animazione e studio guidato"** è nato dall'esigenza di venire incontro ai bisogni delle famiglie nella fascia oraria del pomeriggio: i bambini hanno l'opportunità di rimanere in un contesto già conosciuto e avere modo di vivere uno spazio dove incontrarsi, giocare, svolgere i propri compiti e trovare un sano divertimento. La partecipazione delle famiglie a tale iniziativa è stata molto sentita sin dal suo avvio.

Nel territorio della Riviera del Brenta l'**Asilo di Paluello di Strà** ha mantenuto un andamento che si ripropone ormai ciclicamente: avvio del servizio con un modesto numero di utenti, che va ad aumentare nei primi mesi dell'anno, per poi calare nuovamente all'arrivo dell'estate. La struttura costituisce un punto di riferimento del territorio, per cui spesso si ripresentano i genitori con i nuovi nati in famiglia.

Socioculturale è presente anche nella realtà di Padova con due servizi alla prima infanzia: l'**Asilo Nido Integrato di Noventa Padovana** e l'**Asilo Nido "Il castello incantato"**, presso l'Istituto Configliachi. Per il primo l'andamento è stato abbastanza soddisfacente, anche se a differenza degli anni scorsi è rimasto vacante un posto; per quanto riguarda il secondo, aperto nel mese di settembre 2010, la fase di avvio è stata sottotono e decisamente inferiore alle aspettative riposte sulle potenzialità del contesto territoriale.

Anche quest'anno Socioculturale si è impegnata al massimo nella gestione dei servizi educativi garantendo

una immutata qualità nei servizi e una continua formazione a tutto campo, dalla formazione pedagogica, sino alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. Inoltre sono stati attivati percorsi dedicati ai genitori articolati in incontri con esperti legati a temi inerenti la genitorialità.

Nel 2010, infine, sono stati introdotti nuovi servizi extrascolastici ludico-ricreativi e animativi legati alla prima infanzia e alla pre-adolescenza; si sono infatti attivati i servizi: "Il Paese dei Balocchi" per il Comune di Mira; le Ludoteche "Giragioca" e "Trenino" di un'associazione di Comuni di cui il capofila è il Comune di Campolongo Maggiore; la gestione del Baby Parking all'interno del Centro Commerciale dei Giardini del Sole di Castel Franco Veneto.

Tutti i servizi hanno funzionato molto bene nel territorio e sono stati per questo riconfermati anche per il prossimo anno, tranne per alcune piccole eccezioni dovute ai tagli economici dei Comuni. In totale in questi progetti sono coinvolti: 8 educatori, 3 insegnanti, 1 psicologa, 3 animatori.

Dal mese di aprile 2010 la Cooperativa ha acquisito il servizio denominato il "Paese dei Balocchi" che prevede al suo interno più microprogetti:

- cinque Ludoteche Giragioca, per bambini delle scuole primarie di primo grado che ha visto il coinvolgimento di almeno 130 utenti;
- tre Laboratori Non Solo Compiti, due per le scuole primarie di primo grado e uno per le secondarie di primo grado. In questo caso l'utenza prevista è selezionata dal Comune di Mira e coinvolge un massimo di 24 studenti;
- uno Spazio Ascolto per genitori a libero accesso per le famiglie che hanno necessità di confrontarsi con una figura di riferimento che dia la possibilità agli stessi di essere ascoltati;
- uno Spazio Zerotrè per bambini 0-3 anni con le loro famiglie, servizio che è stato molto frequentato dall'utenza,

coinvolgendo almeno 60 famiglie del territorio.

Sono stati fatti degli incontri con i genitori dei vari servizi dai quali sono state raccolte testimonianze molto positive soprattutto per il servizio di Ludoteca Giragioca. In tutti questi servizi sono state aperte liste di iscrizione che risultavano sempre complete tanto da dover escludere alcuni bambini per limiti numerici.

L'associazione di Comuni che ha aderito al progetto "Ludoteca Giragioca" comprende i comuni di Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fossò e Vigonovo. Il progetto prevede una Ludoteca per ogni Comune e in quattro di questi, anche una Ludoteca "Trenino" dedicata a bambini dagli 0 ai 3 anni e le loro famiglie. Il Comune di Vigonovo nello specifico per accontentare le esigenze del territorio ha deciso di aprire una Ludoteca anche a Tombelle. In questo servizio è stato fatto da parte di Socioculturale un grosso lavoro di rete che ha portato i suoi frutti, affidando nuovi incarichi a Socioculturale per l'anno in corso.

#### Il servizio di Assistenza alla comunicazione

Gli ultimi mesi del 2010 ci hanno visti impegnati nell'organizzazione delle nuove realtà territoriali che Socioculturale ha acquisito in Italia meridionale e relativi alla gestione di servizi di assistenza a utenti con disabilità sensoriale. In particolare è stato attivato il servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale per la Provincia di Brindisi, il servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di audiolesi e videolesi per la Provincia di Lecce e il servizio di assistenza alla comunicazione per audiolesi per la Provincia di Napoli. Lo scopo principale dell'attività di assistenza alla comunicazione è quello di garantire il diritto allo studio agli utenti assistiti, facilitando il loro percorso formativo-didattico e permettendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico. Ai fini dell'acquisizione

dell'autonomia funzionale e quindi della piena integrazione scolastica e sociale dei soggetti, vengono selezionati ed assegnati assistenti alla comunicazione con opportuna competenza ed esperienza in materia, garantendo l'espletamento del servizio in orario scolastico e/o extrascolastico. Le Province, svolgono in questo un ruolo fondamentale, erogando sussidi direttamente alle famiglie e sostenendo il percorso di assistenza educativa, affiancando all'alunno con disabilità un addetto all'assistenza alla comunicazione. In pochi anni, siamo diventati il soggetto più importante in Italia, che si occupa della gestione di questo servizio, arrivando ad interessare fino a 9 Province distribuite nell'intero territorio Nazionale.

Il servizio è gestito anche per la Provincia di Venezia, interessando, durante l'anno scolastico 2009/10, un totale di 151 casi (di cui 98 con disabilità uditiva e 53 con disabilità visiva) e impiegando 105 assistenti alla comunicazione. Oltre la metà degli operatori posseggono titolo di laurea in psicologia e in scienze della formazione e dell'educazione mentre il restante possiede formazione non in ambito pedagogico, ma comprendente laurea e/o diploma di maturità in discipline tecniche e scientifiche. Circa un quarto degli operatori lavorano all'interno del servizio da quindici o addirittura vent'anni, offrendo prova di notevole competenza. Per quanto riguarda gli altri operatori, negli ultimi 6 anni c'è stata comunque una buona continuità di servizio, tanto che il gruppo degli assistenti per i 2/3 è rimasto praticamente invariato. Sul totale del personale assunto solo 11 lettori sono di sesso maschile. Si riscontra, anche in questo tipo di servizio del settore sociale, una netta predominanza di dipendenti donne, nonostante la gestione di alcune tipologie di utenti risulterebbe più efficace con la presenza di figure maschili.

### Settore Socio Assistenziale

Nell'anno 2010 Socioculturale ha continuato a lavorare, attraverso i propri dipendenti, nei servizi di assistenza domiciliare (SAD) dei seguenti comuni: Dolo, Fiesso d'Artico, Strà, Vigonovo, Santa Maria di Sala, Pianiga, Loria, Martellago, Musile di Piave, Noventa Padovana, Selvazzano Dentro e Brugine. E' stata invece persa la gestione del servizio di assistenza domiciliare di Casale sul Sile.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è gestito dall'Ente Pubblico, attraverso i preposti Servizi Sociali Comunali, mentre la Cooperativa Socioculturale fornisce il personale qualificato, nella figura professionale dell'Operatore Socio Sanitario (OSS) e in alcuni casi dell'Educatore Domiciliare. Il Comune, tramite l'Assistente Sociale, ha il ruolo di selezionare l'utenza, definire gli obiettivi del servizio, mantenere una rete sociale attiva attorno all'assistito e collegare il medico curante con l'unità sanitaria locale.

L'Assistenza Domiciliare viene definita come "la possibilità di fornire a domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione". Le prestazioni di carattere socio-assistenziale offerte dall'Assistenza Domiciliare, tramite le figure degli operatori socio-sanitari, sono: igiene e cura della persona, aiuto domestico e preparazione dei pasti, disbrigo di pratiche burocratiche, rapporti con l'Azienda Sanitaria Locale e il medico curante, aiuto alla socializzazione, accompagnamento tramite il servizio di trasporto sociali. Il servizio educativo domiciliare, rivolto invece a minori in situazioni di disagio sociale, è seguito da educatori domiciliari che hanno il compito di: pianificare e seguire interventi di tipo educativo/ricreativo, di supportare l'apprendimento scolastico, e di favorire la comparsa di corrette relazioni e dinamiche all'interno del nucleo familiare.

La cooperativa Socioculturale deve quindi fornire

il personale qualificato, coordinare e pianificare le sostituzioni dei dipendenti nei periodi di ferie o assenza per malattia, garantire agli operatori socio sanitari i dispositivi di sicurezza individuale (DPI) e la sorveglianza medica obbligatoria, predisporre momenti di formazione e di supervisione.

Operatori socio sanitari ed educatori domiciliari, con ruoli e modalità differenti, sono chiamati quindi a prestare il proprio servizio presso il domicilio dell'utenza.

Il fatto che il luogo di lavoro sia l'abitazione degli utenti mette gli operatori e gli educatori in una situazione molto particolare, che richiede loro la capacità di farsi accettare ed accogliere negli ambienti domestici e quindi, in alcuni casi, anche semplicemente farsi "aprire la porta". La tipologia dell'utenza è formata da singoli individui o nuclei familiari in situazioni di disagio, che necessitano di un aiuto: anziani, disabili, pazienti non autosufficienti o affetti da malattie cronico-degenerative, persone affette da disturbi psichiatrici aventi necessità di un'assistenza continuativa, nuclei familiari problematici con minori. Il carico di lavoro che operatori ed educatori sono chiamati a compiere ha una forte incidenza a livello emotivo e quindi molto importanti sono i momenti di coordinamento, di supervisione e di formazione.

Per quanto riguarda la formazione degli OSS per l'anno 2010 ci si è focalizzati sulla gestione domiciliare dell'anziano affetto da malattia oncologica ed in particolare sulle competenze relazionali necessarie per un corretto inserimento dell'operatore nel contesto familiare, dove ovviamente la diagnosi oncologica ha delle forti implicazioni psicologiche. L'obiettivo di Socioculturale è offrire negli anni ai propri operatori una formazione diversificata, tenendo in considerazione i molteplici campi d'intervento dell'OSS e proprio per tale motivo si cerca di alternare anche la tipologia dei docenti (infermieri, psicologi, fisioterapisti, ecc.).

Ultimamente il Responsabile Sicurezza di Socioculturale sta cercando di curare maggiormente il monitoraggio della sicurezza nell'ambito lavorativo degli operatori socio sanitari. Il tutto non è facile poiché il lavoro si svolge a domicilio dell'utenza e non in un ambiente istituzionale o struttura aziendale.

Per gli educatori domiciliari sono stati invece organizzati dei momenti di supervisione di gruppo con una psicologa-psicoterapeuta, che rappresentano un importante strumento per ascoltare e dare una lettura alle forti implicazioni psicologiche ed emotive che la gestione di casi di minori ovviamente comporta.

Per il futuro Socioculturale s'impegnerà a monitorare in modo più accurato il livello di gradimento e soddisfazione dei percorsi formativi proposti, attraverso dei questionari da somministrare ai partecipanti a fine corso, per poter trarre suggerimenti ed indicazioni utili per l'organizzazione della formazione degli anni a venire.

### Settore Educativo Culturale

L'anno 2010 è stato per il settore educativo culturale un anno di crescita, di nuove acquisizioni e di riconferme. Crescita perché lo staff ha dimostrato una attenzione capillare agli sviluppi e alle evoluzioni del mercato del lavoro, permettendo di acquisire nuovi servizi e di riconfermare i servizi in scadenza. Posso citare la gestione integrale del Castello di Bardi (PR) dove si è consolidata la nostra presenza sul territorio parmense, le riconferme dei Musei Civici di Venezia e dei Musei di Brescia; appalti che richiedono una attenzione particolare e una costante dedizione sapendo affrontare giorno per giorno le difficoltà che la mole di lavoro richiede. Ma il 2010 è stato un anno anche di novità e di eventi di rilevanza nazionale, con il concerto lirico del soprano

Raina Kabaivanska a Fontanellato (PR); la serata, organizzata da Socioculturale in ogni minimo dettaglio, è stata un momento di festa per celebrare i 50 anni di carriera del celebre soprano: un evento da ricordare, in cui abbiamo saputo dimostrare professionalità e capacità organizzativa. In occasione poi del Festival Verdi, sempre presso la Rocca Sanvitale, si è voluto proseguire la celebrazione della cantante con una mostra fotografica che ripercorreva le tappe della Sua prestigiosa carriera. Un anno perciò importante e significativo, segnato anche da nuove alleanze a livello nazionale e collaborazioni e sinergie prestigiose.

Insieme alle mie colleghe e a tutti i nostri collaboratori e Soci, si è cercato di crescere e far crescere il settore costruendo le basi per un reale salto di qualità.

Responsabile Settore Educativo Culturale  
Pier Luca Berte'

I nostri servizi:

#### Musei Civici Venezia

Il primo marzo 2010 vi è stato l'inizio del nuovo appalto relativo alla gestione integrata dei servizi museali presso i Musei Civici di Venezia.

Un appalto importante che Socioculturale, all'interno del CNS (Consorzio Nazionale Servizi), conduce assieme a Pierreci Codess, Manutencoop e Sicurglobal. I servizi che ogni giorno vengono erogati sono la forza e il know-how di Socioculturale: dai servizi di biglietteria a quelli di accoglienza, le visite guidate, le attività didattiche e i servizi di portineria. Dieci musei, tra i più importanti d'Italia, dove ogni giorno il nostro personale garantisce l'apertura di ogni singola sede, rappresentando il biglietto da visita della Fondazione Musei Civici, nonché, all'interno della Cooperativa, la reale ossatura del settore educativo culturale.

## Musei Città di Torino

Insieme ai Musei Civici di Venezia è l'appalto museale più importante, dove lavoriamo dal 2003 ininterrottamente. Servizi di accoglienza e di biglietteria, gestione bookshop e visite guidate sempre osservati dall'occhio vigile del Settore Musei della Città di Torino.

Tutte le sedi museali sono coordinate da Socioculturale, che per ottimizzare il servizio ha da anni a Torino anche una sede territoriale. Fino ad oggi non vi sono stati problemi logistici e organizzativi, ma, anzi, insieme alle Direzioni di ogni singola sede museale, si è riusciti a collaborare e a stringere valide collaborazioni.

Si è provveduto a formare sempre più il personale e a garantire ogni giorno un servizio di eccellenza. In particolare, l'anno 2010, è stato per il Museo Nazionale del Risorgimento un anno di grandi lavori, in vista della riapertura prevista per il 2011 durante i festeggiamenti del 150esimo anniversario dell'Unità d'Italia.

A conferma della crescita sul territorio il 26 novembre 2010 si è inaugurato un nuovo museo che ci vede attivi al suo interno: il Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso" dell'Università di Torino, a cent'anni dalla morte del celebre studioso, padre dell'antropologia criminale. Al suo interno troviamo collezioni anatomiche, disegni, fotografie, scritti, riproduzioni, corpi di reato, il tutto immerso nella scienza e nel mistero.

L'avvio di questo nuovo museo, ha segnato anche l'introduzione di un nuovo servizio per la realtà torinese di Socioculturale: le guide per l'intero polo museale che raggruppa il Museo di Anatomia, Frutta e Lombroso.

## Scuola Grande dei Carmini

Da tanti anni oramai collaboriamo con l'Arciconfraternita dei Carmini e insieme abbiamo vissuto i problemi e le soddisfazioni della stessa. Garantire un bookshop e una biglietteria funzionale e dare un supporto ai visitatori è da sempre per noi importante: far fronte alla attuale riduzione

di visitatori capendo le difficoltà della scuola stessa, dimostra una sensibilità e una attenzione che fa capire la sempre costante vicinanza e partecipazione alle realtà culturali. Le nostre operatrici si adoperano costantemente per l'istituzione museale, dimostrando spirito collaborativo e di partecipazione.

## Acquario di Trieste / Musei Civici

Una sola sede museale dove garantiamo la sorveglianza, vigile e costante attraverso personale formato e preparato. Un acquario che è il fiore all'occhiello per ciò che in esso vi è contenuto e dove insieme al Comune si cerca di offrire una nuova chiave di lettura per apprezzare le bellezze animali in esso racchiuse.

## Centro Internazionale di Fotografia – Scavi Scaligeri

I servizi di portineria e di accoglienza garantiscono l'apertura della struttura e danno il primo valido supporto agli appassionati di fotografia che ogni giorno visitano la sede espositiva.

Una postazione garantita da due operatori preparati e formati in materia di sicurezza e con ottima padronanza delle lingue straniere e che danno un vero aiuto alle attività che periodicamente il Centro di Fotografia eroga.

## Biblioteca di Montebelluna

Biblioteca tra le più importanti del Veneto dove oltre all'attività di reference e prestito, si garantiscono le aperture all'Auditorium e il supporto alla Ludoteca. Insieme alla Direttrice, Dott.ssa Resta, si è sempre cercato di trovare soluzioni ai problemi che si sono verificati e con il personale si è sempre riusciti a trovare un dialogo e una risoluzione a ogni difficoltà.

## Biblioteca del Cavallino

Il litorale è parte importante della Provincia di Venezia e la biblioteca offre dei servizi di grande interesse alla

cittadinanza, in particolar modo durante il periodo estivo. La professionalità delle nostre operatrici è fondamentale, soprattutto quando diviene necessario relazionarsi con l'utenza straniera.

Reference e prestito, accoglienza e supporto alla sede, letture animate e attività didattiche, in questo modo dimostriamo la nostra professionalità e con la direzione siamo sempre in prima linea nell'affrontare e risolvere i problemi.

## Mart di Rovereto

Presso il prestigioso museo d'arte moderna e contemporanea, gestiamo i servizi di biglietteria/informazioni e di assistenza alla didattica. Dal 2009 forniamo gli stessi servizi anche nel Museo Casa Depero. Tra le numerose mostre organizzate dal Mart nel 2010 si segnalano in particolare: Arte americana 1850-1960. Capolavori dalla Phillips Collection di Washington; Tendenze e controtendenze. Opere dalla Collezione Permanente del Mart; Musei nel XXI Secolo: Idee Progetti Edifici; Dana Schutz. Contemporanea.

## Biblioteche e Musei di Treviso

Oltre ai servizi bibliotecari già attivi presso la Biblioteca EX Gil e la Biblioteca dei Ragazzi (BRAT), dal 2010 l'appalto si è esteso alla gestione dei servizi di apertura/chiusura e al pubblico presso le biblioteche decentrate di San Liberale e di S. Antonino. Confermato invece il servizio di custodia e assistenza al pubblico nel Museo Civico di S. Caterina che nel corso dell'anno ha ospitato diverse mostre di arte contemporanea.

## Biblioteca di Maerne di Martellago

A metà settembre 2010 è stata inaugurata la nuova sede della Biblioteca Civica in Piazza IV Novembre a Maerne. Oltre al Sindaco di Martellago, Giovanni Brunello, e agli Assessori Manuela Sartorato e Claudio Tessari, erano presenti diversi dirigenti scolastici e il Rettore dello IUAV Amerigo Restucci. La sede, intitolata all'ex sindaco di Martellago Giuseppe Tronchin, completamente

nuova nella struttura e negli arredi, si sviluppa su tre piani. Al pianterreno è ubicata una sala polivalente per l'allestimento di mostre e l'organizzazione di convegni, cineforum, presentazione di libri. Al primo piano c'è l'accoglienza con spazi dedicati all'infanzia e ai ragazzi della fascia dell'obbligo scolastico. Al secondo piano vi sono la sala studio, l'emeroteca, la videoteca, la sala computer.

## Biblioteca di Isola Vicentina

L'appalto, terminato durante il mese di settembre 2010 e ripreso i primi mesi del 2011, prevede la presenza di nostro personale all'interno della struttura bibliotecaria, per supportare le attività di gestione del prestito, reference e le attività didattiche.

## Biblioteca Comunale di Monfalcone

A fine aprile la biblioteca ha festeggiato il suo quinto compleanno nella sede di via Ceriani: oltre alle aperture straordinarie e a una serie di attività (incontri, presentazioni di libri, letture) dedicati alla cittadinanza e ai bambini, è stata inaugurata nella sezione ragazzi una mostra su Gianni Rodari. Noi abbiamo contribuito sponsorizzando l'acquisto di seggiolini e borsette di stoffa con il logo della Biblioteca.



## Biblioteca Comunale di Conegliano

L'appalto, aggiudicato nuovamente alla Cooperativa durante il mese di ottobre 2010, prevede la gestione di servizi vari di biblioteca, reference e accoglienza, gestione del prestito e supporto alla sede.

## Biblioteche del Comune di Bergamo

Siamo attivi presso le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano che comprende: la Biblioteca Tiraboschi (sede centrale del Sistema, ubicata nel moderno edificio realizzato appositamente dall'architetto Mario Botta nel 2004); la Biblioteca di conservazione "Angelo Mai"; la biblioteca all'interno dell'Accademia di Carrara, specializzata in storia dell'arte; l'Istituto bergamasco per la Storia della Resistenza e dell'Età Contemporanea (ISREC); sei biblioteche decentrate.

## Archivio di Stato di Venezia

Presso l'Archivio di Stato gestiamo il servizio di trasporto interno di materiale archivistico

## Biblioteche di Mira e Oriago

Per tutto il 2010 abbiamo continuato ad erogare i servizi di reference, catalogazione ed assistenza durante manifestazioni culturali, presso le Biblioteche Comunali di Mira e Oriago, appalto gestito in Ati con Pierreci Codess Coop. Cultura.

Domenica 26 settembre c'è stata la festa della biblioteca di Oriago "Biblioriago open day", giunta alla seconda edizione. La sede bibliotecaria è rimasta aperta con orario continuato dalle 10.00 alle 20.00 e durante tutta la giornata sono stati organizzati diversi eventi e presentazioni. E' stata inoltre data, per tutto il giorno, ai cittadini interessati, la possibilità di iscriversi, prendere libri in prestito, vedere film, usare internet. All'esterno della sede era stato allestito un piccolo mercatino con

una serie di bancarelle per lo scambio dei libri.

A fine 2010 l'Amministrazione Comunale di Mira ha provveduto ad una serie di tagli e riduzioni dell'orario di servizio, creando comprensibili disagi ed insicurezze soprattutto in vista della scadenza dell'appalto.

## Arena di Campo San Polo e Casa del Cinema

Il mese di luglio ci ha visto impegnati nell'avvio del servizio cinematografico presso l'Arena di Campo San Polo a Venezia in occasione dell'oramai più che trentennale tradizione veneziana del cinema all'aperto.

Nella suggestiva cornice di Campo San Polo, per quarantadue serate, il nostro team si è occupato dell'erogazione delle principali attività che caratterizzano la gestione di una struttura cinematografica: la sorveglianza e il presidio diurno/serale, l'attività di biglietteria, il servizio di maschera oltre all'attività di coordinamento e gestione delle emergenze collaborando a stretto contatto con il Committente, l'Ufficio Cinema del Comune di Venezia.

La rassegna cinematografica è stata suddivisa in due tranche, nella prima parte sono stati proiettati una selezione dei principali film premiati nel corso della stagione uscente, oltre a quattro prestigiose anteprime, mentre dal 2 al 12 settembre sono stati proiettati film della Mostra del Cinema in decentramento.

A chiudere la prima parte della rassegna è stato l'Evento Biennale svoltosi nella serata del 31 agosto durante il quale è stato proiettato il film "Profumo di Donna" di Dino Risi (1974) che vedeva come protagonista Vittorio Gassman. Tra gli ospiti più illustri erano presenti, oltre alle principali autorità di Venezia, il Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano e l'attore Alessandro Gassman.

La rassegna cinematografica ha riscosso un notevole successo richiamando un gran numero di spettatori, veneziani e non.

Abbiamo, inoltre, gestito i Cinema Giorgione di Venezia

e Astra del Lido fino a settembre 2010. Durante tutta la Mostra del cinema, come ogni anno, il Cinema Giorgione ha ospitato la rassegna "Esterno Notte" proiettando molti dei film presentati alla Mostra.

## Museo di Storia Naturale di Verona

È stata rinnovata, per tutto il 2010, la nostra collaborazione con l'Amministrazione Comunale Scaligera. A seguito della gara bandita a fine 2009, dal 18 gennaio 2010 abbiamo ripreso con l'erogazione dei servizi di portierato e sorveglianza presso il Museo di Storia Naturale di Verona. Oltre ai servizi ordinari previsti da capitolato, abbiamo collaborato anche in occasione di serate e manifestazioni culturali organizzate dall'Amministrazione come ad esempio le "Notti al Museo".

Nel corso del 2010 ci è stato inoltre affidato il servizio di catalogazione di circa 700 lettere manoscritte e dattiloscritte appartenenti all'Archivio del Professore Sandro Ruffo, Direttore del Museo di Storia Naturale dal 1964 al 1980.

## Luoghi Monumentali dell'IRE di Venezia

Sono continuate, anche nel 2010, le richieste di visite guidate e apertura su prenotazione dei principali luoghi monumentali di proprietà dell'Ire di Venezia (Istituto di Ricovero e di Educazione) che sono la Chiesa di Santa Maria dei Derelitti, detta dell'Ospedaletto con l'annessa Sala della Musica, l'Oratorio dei Crociferi e la Chiesa delle Zitelle, preziose ed esclusive testimonianze della cultura e dell'arte veneziana.

A maggio del 2010, uno spiacevolissimo evento ha colpito la chiesa dell'Ospedaletto, un incendio, sviluppatosi all'esterno della Chiesa, ha danneggiato l'interno dell'edificio. Il fumo sprigionato dall'incendio ha completamente annerito alcune tele, il soffitto, e il prezioso organo originale della metà del XVII secolo.

Complessivamente nel 2010 abbiamo effettuato 22 aperture rispetto alle 17 del 2009. Sono incrementate le richieste di visita della Sala della Musica e nell'ultimo periodo del 2010 la maggior parte di queste ci sono giunte da gruppi di studenti del corso di Storia dell'Arte di Università Popolari. Oltre a turisti italiani hanno visitato questi siti anche inglesi e francesi con prevalenza di quest'ultimi.

## Festival dei Matti

Nel 2010 abbiamo rinnovato la nostra sponsorizzazione alla manifestazione culturale il "Festival dei Matti", giunta alla seconda edizione e tenutosi a Venezia il 7, 8 e 9 ottobre, dal sottotitolo "Incontri e invenzioni dentro la follia". L'evento, organizzato dalla Cooperativa Sociale Con-tatto di Venezia, prevedeva una serie di iniziative che spaziavano da rappresentazioni cinematografiche di film-documentari, laboratori e seminari centrati sul delicato tema della follia.

## Assistenza durante manifestazioni culturali al Centro Culturale De André Marcon (estate e inverno 2010)

Sia durante il periodo estivo sia durante il periodo invernale abbiamo collaborato ad alcune manifestazioni culturali organizzate dal Comune di Marcon presso gli spazi esterni della biblioteca comunale e presso il Centro Culturale De André. In particolare abbiamo erogato il servizio di sorveglianza e gestione delle emergenze durante iniziative teatrali per bambini e ragazzi.

## Museo Tridentino di Scienze Naturali

L'appalto, terminato a dicembre 2010, prevede la gestione dei servizi di biglietteria e bookshop presso il museo di Scienze Naturali di Trento e il Museo dell'Aeronautica G. Caproni di Mattarello.

## Sez. III.1 Settori d'intervento

Si tratta di musei molto attivi e propositivi per quanto riguarda le attività didattiche rivolte ai bambini e l'organizzazione di eventi per avvicinare il pubblico e renderlo partecipe alla vita della realtà museale; questa inclinazione ha permesso una gestione del bookshop specializzata sul merchandising scientifico rivolto soprattutto ai bambini e il continuo aggiornamento della bibliografia offerta che fosse di stimolo per i più piccoli e di approfondimento per un pubblico più adulto.

### Villa Seriman, Foscari Widmann-Rezzonico

Oltre al servizio di biglietteria, ufficio informazioni turistiche e pulizie, si è offerto un servizio di visite guidate in italiano/inglese/francese/tedesco inerente la villa e il suo giardino, rivolto a gruppi o a singoli visitatori. In occasione di eventi organizzati direttamente dall'Azienda Promozione Turismo della Provincia di Venezia, o da privati si è curato il servizio di hostess ponendo particolare attenzione all'accoglienza del pubblico, al rispetto e cura degli spazi a disposizione degli ospiti, alla conoscenza e alla presentazione di una delle più belle ville della Riviera del Brenta. L'appalto è terminato il 31 Maggio 2010.

### Mercato Ortofrutticolo (per Veritas)

L'appalto concluso il 31 Maggio 2010 prevedeva il servizio di controllo accessi diurno e notturno presso il Mercato Ortofrutticolo di Mestre.

### Fondazione Brescia Musei

Il 2010 ha visto la riconferma di questo appalto iniziato ormai nell'Ottobre 2007 e che dal luglio 2010 è gestito in collaborazione con il Consorzio Nazionale Servizi (CNS). Si offrono i servizi di sorveglianza, biglietteria, bookshop, ufficio informazioni/prenotazioni e custodia presso il Museo di Santa Giulia, Museo del Risorgimento, Museo delle Armi di Brescia. Quest'anno il complesso museale

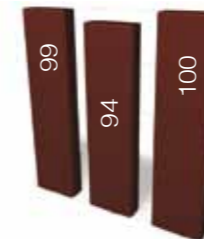
di Santa Giulia ha ospitato la mostra "Inca - Origini e misteri della civiltà dell'oro", che ha confermato ancora una volta Brescia nel panorama culturale italiano e che ci ha impegnati nel servizio di sorveglianza delle nove sezioni della mostra che riassumevano i nove momenti della storia dell'antica civiltà precolombiana del Perù.



## Sez. III.2 La partecipazione alle gare d'appalto

### Istanze presentate

Come si può verificare dalla tabella riportata, la partecipazione alle gare d'appalto di Socioculturale, avvenuta nello scorso anno, è aumentata rispetto ai dati registrati nei due esercizi precedenti, ritornando praticamente ai livelli del 2008.



Nello specifico, abbiamo avuto un incremento minimo per quanto riguarda le istanze presentate per il Settore Sociale (passando da 44 a 45), mentre l'aumento è stato più sensibile per il Settore Educativo Culturale (da 50 a 55).

Il numero delle domande presentate rapportato alle offerte che poi sono effettivamente inviate, risulta essere sempre inferiore; questo deriva dal fatto che, oltre a procedere ad una selezione preventiva delle gare a cui si potrebbe partecipare, nel momento in cui viene individuata una procedura di affidamento che potenzialmente potrebbe essere di nostro interesse, si effettua un'attenta verifica delle condizioni del servizio in oggetto e delle effettive possibilità di risultare vincitori del procedimento. Ulteriore conferma della positività di tale modo di operare è data dal fatto, come vedremo nella tabella successiva, che la percentuale delle gare vinte rispetto a quelle in cui abbiamo presentato offerta, rimane comunque alta.

Relativamente alla territorialità possiamo sicuramente affermare che nel 2010 la partecipazione di Socioculturale alle

gare d'appalto è avvenuta, per entrambi i settori, a livello nazionale, a conferma ulteriore che questa è ormai la dimensione in cui opera la nostra Cooperativa.

tabella 2

Anni	Sociale			Edu Culturale			Totali		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Offerte	34	32	33	39	37	39	73	69	72
Vinte	11	11	13	12	11	11	23	22	24
%	32,25	34,37	39,39	30,77	29,73	28,21	31,51	31,88	33,33

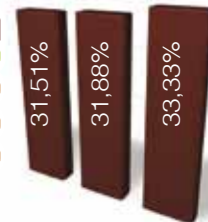


tabella 1

Anni	Domande			Offerte			Totali		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Sociale	12	12	12	34	32	33	46	44	45
Ed. Cult.	14	13	16	39	37	39	53	50	55
Totale	26	25	28	73	69	72			
Totale delle istanze presentate							99	94	100

### Appalti aggiudicati

Relativamente ai successi conseguiti dalla nostra Società si può riscontrare, come indicato in tabella 2 che, per quanto riguarda il Settore Sociale, la percentuale di gare vinte è stata di gran lunga superiore a quella registrata in tutto il triennio, tanto da tener alto anche il dato complessivo della Cooperativa, nonostante le aggiudicazioni per il Settore Educativo Culturale, pur rimanendo identiche nel numero assoluto a quelle dello scorso anno, siano risultate a livello percentuale inferiori al 2009, a causa dell'incremento delle offerte presentate. Per quanto concerne l'aspetto territoriale, come indicato per la partecipazione alle gare d'appalto, anche le aggiudicazioni sono avvenute nell'area nazionale, interessando complessivamente ben otto Regioni italiane.

## Sez. III.2 La partecipazione alle gare d'appalto

Regione	Gare vinte Settore Sociale	Gare vinte Settore Educativo Culturale
Veneto	7	7
Friuli Venezia Giulia		1
Trentino Alto Adige		1
Emilia Romagna		1
Lombardia	1	1
Campania	1	
Puglia	3	
Sicilia	1	

Dalla lettura dei dati riportati si evince come l'affermazione registrata dalla Cooperativa nel corso del 2010, spazia praticamente in tutti gli ambiti geografici italiani e segna, per la prima volta, la presenza di Socioculturale in Regioni importanti come la Puglia e la Calabria. Tale considerazione inoltre risulta confermata per entrambi i Settori di intervento di Socioculturale.

## Sez. III.3 Le reti e il territorio

Così come emerge dagli scopi statuari, Socioculturale lavora per diventare partner importante per i clienti con cui collabora offrendo qualità, competenza ed efficienza nel campo dei servizi alla persona e dei servizi culturali, fornendo proposte imprenditoriali innovative e competitive. La Cooperativa tende, altresì a perseguire l'interesse generale della comunità, attraverso l'integrazione sociale e culturale dei cittadini, la promozione di iniziative sociali e

la collaborazione con istituzioni, movimento cooperativo, organizzazioni no profit e gli altri soggetti presenti sul territorio.

Anche nel 2010 abbiamo quindi mantenuto i contatti con aziende e Enti di tutto il territorio nazionale con le quali abbiamo instaurato rapporti commerciali sfociati in molti casi nella gestione in ATI di importanti servizi, come abbiamo visto nel capitolo precedente.

I committenti principali con i quali collaboriamo alla gestione dei diversi servizi a noi affidati sono per la maggior parte Enti pubblici, tra i quali:

- Città di Venezia
- Città di Torino
- Comune di Treviso
- Comune di Trieste
- Comune di Verona
- Provincia di Como
- Provincia di Napoli
- Provincia Regionale di Palermo
- Provincia di Brindisi
- Provincia di Lecce
- Provincia di Venezia
- Azienda ULSS n.14

Inoltre ricordiamo anche:

- Fondazione Brescia Musei
- Fondazione Musei Civici di Venezia
- Scuola grande di Santa Maria del Carmelo
- IRE (Istituzioni di ricovero e di educazione)
- Istituto Configliachi
- Università IUAV di Venezia

Socioculturale conduce periodicamente indagini per

determinare, in termini possibilmente quantitativi, la percezione che i Clienti hanno dei servizi erogati; con cadenza tipicamente annuale viene infatti somministrato un questionario di valutazione della soddisfazione ad un campione significativo dei propri Clienti. Tale indagine viene ottenuta dalla lettura degli indicatori di processo orientati all'impatto del servizio erogato. I dati vengono poi raffrontati su base storica.

L'utilizzo di uno strumento di questo tipo, rientra nella volontà della Cooperativa di fornire ai proprio clienti una serie di canali che facilitino eventuali segnalazioni e/o reclami di disservizio, il cui trattamento è previsto attraverso l'archiviazione, la gestione di una non conformità e la relativa gestione di una azione correttiva. I dati che emergono dai questionari, dai reclami e dagli indicatori significativi per la soddisfazione del Cliente, vengono rielaborati per evidenziare le tendenze, i punti di forza, le debolezze e gli aspetti da migliorare.

Nel corso degli ultimi anni abbiamo assistito ad una continua e drastica riduzione dei questionari rientrati. Pertanto, si è deciso di modificare le modalità di somministrazione: provvederà alla compilazione del questionario, opportunamente modificato, il responsabile del servizio a seguito del colloquio telefonico con il rappresentante dell'Ente.

Socioculturale da anni si muove creando relazioni con diverse realtà territoriali, principalmente inserite nell'ambito della cooperazione nazionale. In tutti i settori nei quali opera, la Cooperativa ha instaurato rapporti di partnership che hanno consentito di ottimizzare la qualità dei servizi offerti e rendere più solida la propria presenza in tutto il territorio italiano.

Tra le cooperative ed aziende con le quali abbiamo collaborato durante quest'anno vi sono:

DENOMINAZIONE	SEDE
Venezia Bookshop S.r.l	Venezia
Energia Solidale Scarl	Padova
Cooperativa Prisma Servizi	Venezia
Cooperativa Codess Sociale	Venezia
Cooperativa Sociale Ispac	Venezia
Cooperativa Mimosa	Venezia
Cooperativa Synthesis	Venezia
Cooperativa Parmigianino	Parma
Cooperativa Sociale L'Alba	Vicenza
Cooperativa Sociale Cercate	Verona
Cooperativa EuroSafety	Udine
Cooperativa Idealservice	Udine
Consorzio Pan	Milano
Elemond Editori	Milano
Cooperativa Arti e Mestieri	Como
Consorzio Lavoro Ambiente	Trento
Cooperativa La Collina	Trieste
Cooperativa Frassati	Torino
Cooperativa La Nuova Socialità	Torino
Cooperativa La Nuova Cooperativa	Torino
Cooperativa Sociale Koinè	Arezzo
Cooperativa GE.S.IN	Parma
Pierreci Codess Coopcultura	Venezia e Roma
Arethusia S.r.l	Roma
Cooperativa Progetto Salute	Palermo
Cooperativa Sociale Libertà	Venezia
Consorzio Sisifo	Catania



## Sez. III.3 Le reti e il territorio

## Sez. III.4 I fornitori

All'interno della stessa ottica si inserisce la collaborazione, ormai di durata pluriennale, con alcuni dei principali consorzi operanti nei servizi alla persona:

- **Consorzio Nazionale Servizi (CNS).** Costituito nel 1977, con sede in Bologna associa oltre 230 imprese, presenti su tutto il territorio nazionale, specializzate nei servizi alla persona, agli Enti Pubblici, all'Industria e al Terziario. Opera mediante l'acquisizione di appalti o commesse di lavoro per conto delle imprese socie e stipula i contratti, per poi assicurare le prestazioni attraverso la struttura tecnica, organizzativa, gestionale, le attrezzature e la manodopera delle Associate alle quali affida in esecuzione il lavoro.
- **Consorzio Zenit.** Nasce nel 2000 in Emilia Romagna, con l'obiettivo di creare una nuova offerta di servizi socio sanitari ed educativi nel panorama nazionale. Dal 2007 viene introdotto il progetto "facility management" che ha permesso di ampliare l'offerta anche ai pacchetti di servizi integrati nell'ambito del global industriale e del multi servizio.
- **Consorzio Cooperative Sociali Quarantacinque.** Si è costituito nel 1994 su iniziativa di diverse cooperative sociali di Reggio Emilia aderenti a Legacoop. La denominazione del Consorzio fa riferimento all'articolo 45 della Costituzione Italiana, che tutela e promuove la Cooperazione. I settori di intervento coinvolgono per la maggior parte le politiche del Welfare, e in minor parte il settore della ristorazione collettiva, dei servizi all'impresa e dei servizi finanziari.

Nel panorama della cooperazione nazionale Socioculturale aderisce a Legacoop. Quest'anno la quota associativa versata è stata di € 15.973,66.

La selezione e valutazione dei fornitori di Socioculturale è strettamente legata alla loro capacità di rispettare i requisiti di Qualità e di Responsabilità Sociale richiesti. Il potenziale fornitore infatti sarà qualificato sulla base di alcuni elementi, tra i quali le aspettative relative al prodotto/servizio in approvvigionamento, la presenza di un proprio Sistema di gestione per la qualità, la capacità di fornire assistenza, nonché la congruità dei prezzi proposti. L'attenzione maggiore è riservata ai fornitori definiti "critici" ovvero a coloro che contattiamo per la fornitura di:

- Dispositivi di Protezione individuale;
- Servizi di catering e fornitori di derrate alimentari;
- Divise;
- Servizi di consulenza professionale;
- Infermieri professionali.

I fornitori che soddisfano i requisiti imposti dalla Cooperativa vengono inseriti in un elenco fornitori qualificati e viene loro richiesto di firmare una "Dichiarazione di impegni", con la quale il fornitore si impegna a rispettare le previsioni di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000.

Tale elenco sarà monitorato attraverso una valutazione periodica di alcuni parametri definiti dal nostro sistema di gestione della Qualità, che comprendono la conformità alle specifiche di acquisto, la conformità tra quantità richieste e ricevute, il rispetto dei tempi di consegna, i prezzi e l'assistenza ricevuta. I parametri variano per gli infermieri, valutati coerentemente alla tipologia di servizio svolto, ovvero verificando elementi come la disponibilità e il rispetto dell'orario di lavoro, la competenza e la capacità di relazione. Allo stesso tempo i fornitori saranno valutati anche secondo il Sistema di gestione della Responsabilità sociale attraverso la fornitura di un questionario informativo, le cui risposte dovranno essere conformi ai requisiti normativi per una percentuale pari o superiore al 75% delle domande applicabili riportate.

In caso di esito positivo dell'attività di monitoraggio il fornitore viene confermato nell'elenco fornitori qualificati; in caso di esito negativo il fornitore verrà escluso.

I punteggi sono assegnati conteggiando i risultati della valutazione dei parametri sottoposti ad indagine sulla base del giudizio ottenuto. I giudizi (buono, sufficiente e insufficiente) sono pesati assegnando di volta in volta, a seconda del parametro di riferimento un valore da 0 a 3. Il fornitore è qualificato quando raggiunge un punteggio superiore a 15 (10 per gli infermieri). Si riporta di seguito l'elenco fornitori qualificati per l'anno 2010.



FORNITORI	PUNTEGGI	TIPOLOGIA DEL FORNITORE
MODA.COM s.r.l.	21	Divise per operatori museali
MISTRETTA	21	Guanti monouso OSA   Materiale per pulizie
WINTECH S.r.l.	21	Assistenza Software
PRISMA Servizi s.c.a.r.l.	21	Consulenza di Direzione   Formazione
SERIMI ristorazione s.r.l.	21	Fornitura pasti
LISA Servizi s.r.l.	21	Fornitura servizi gestione sicurezza
CAMST Soc. Coop. a.r.l.	21	Fornitura pasti
SPAGGIARI SpA	19	Materiale didattico
STEFAR S.r.l.	21	Assistenza autoveicoli
EDP System S.r.l.	17	Assistenza software
SCRIPTA S.C.	19	Comunicazione editoriale   Realizzazione, aggiornamento ed assistenza sito web aziendale
DOTT. GIANNI FABRIS	17	Consulenza in materia di sicurezza
MICRAL S.r.l.	19	Laboratorio microbiologia alimentare
SOLUZIONI DIGITALI	19	Fornitura ed assistenza software
MODIT GROUP	19	Fornitura divise museali
STUDIOSAN SNC	15	Fornitura di guanti per operatori addetti all'assistenza
MARIELA LUZ VILCHEZ CABRERA	Da 11 a 13	Infermieri
LEYDA MACIAS PEREZ		
AKTER ALPONA		
RUSO ELENA		
GUTIERREZ CASTILLO RAMSES		
EUROCOM TELECOMUNICAZIONI SRL	17	Ricetrasmittenti Musei Civici di Venezia
CHARTA SRL	18	Biglietteria elettronica
ME.RO. Srl	18	Fornitura DPI Musei Civici di Venezia

In una fase di mutamenti profondi degli stili di vita, anche l'atteggiamento dei cittadini e dei genitori verso l'offerta di beni sociali appare profondamente influenzata, tanto che l'utenza è sempre più orientata ad una scelta consapevole, tesa all'esigenza (del tutto legittima) di svolgere ruoli attivi nella programmazione e nella valutazione. Emerge, inoltre, con forza una richiesta sempre maggiore di flessibilità organizzativa, di sostegno educativo, di partecipazione attiva alla gestione dei servizi.

In sintesi, si è in una fase di marcata ed evidente evoluzione dei sistemi e della domanda sociale che implica una altrettanto profonda e strutturale revisione delle politiche pubbliche nel settore della promozione del benessere collettivo e della protezione sociale.

Come è stato osservato autorevolmente, si tratta di capire che la crisi dei sistemi tradizionali di welfare non origina solo da un problema di costi o di insufficiente disponibilità finanziaria, quanto nella rigidità del sistema, nella sua incapacità di adattarsi alle mutate esigenze delle persone, delle famiglie e dei gruppi sociali.

### La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento che Socioculturale utilizza nelle strutture per l'infanzia di propria gestione, per informare i genitori del servizio offerto, così da migliorare con il loro aiuto, l'offerta didattica e sociale rivolta ai bambini. In altri termini rappresenta un documento di impegni, che la Cooperativa, stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità e riconoscendo i diritti dell'utente.

La carta viene fornita a tutti gli asili gestiti da Socioculturale per garantire imparzialità ed eguaglianza dei diritti degli utenti, un servizio quanto più puntuale, efficiente ed efficace possibile.

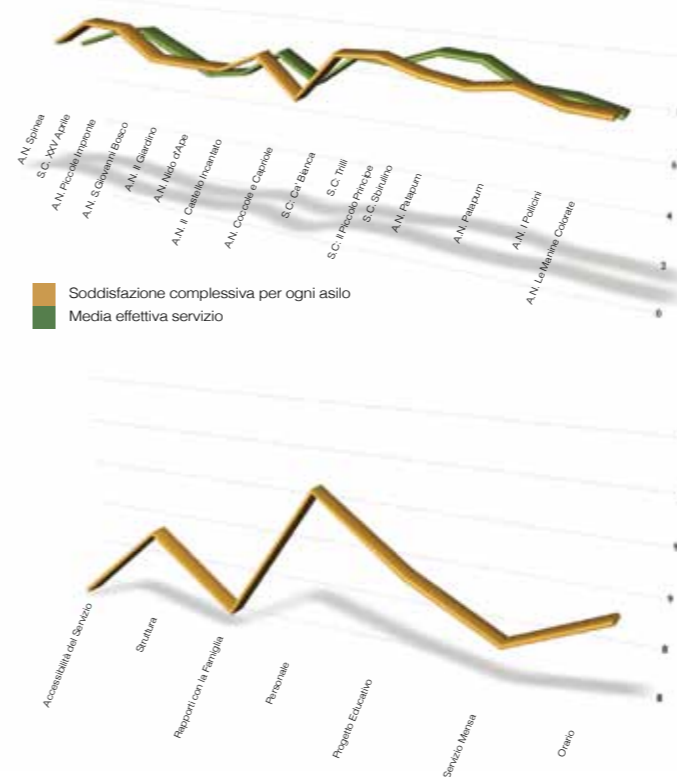
L'asilo infatti assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia. Il principio su cui si basa tale attività è la convinzione che i bambini e le bambine sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società, alla quale sono rivolti progetti, interventi e servizi.

Diventano in questo contesto fondamentali tutte le forme di partecipazione atte a favorire la comunicazione tra la famiglia e il servizio educativo. Tra le modalità individuate da Socioculturale vi sono:

- la convocazione delle Assemblee dei genitori, di incontri a piccoli gruppi e di colloqui individuali;
- la creazione di un Comitato di gestione: organo di partecipazione con compiti consultivi, composto da rappresentanti di genitori, del personale dell'ente gestore e del Consiglio Comunale;
- la realizzazione di "progetti genitori": incontri cui partecipano esperti e genitori, per individuare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini;
- l'utilizzo di un "quaderno delle comunicazioni", della bacheca e di depliant informativi: per lo scambio quotidiano di informazioni;

La Cooperativa, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata annuale una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale. I questionari, vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Vi presentiamo di seguito i risultati ottenuti dal questionario di valutazione dei servizi educativi, sottoposto a tutti i genitori dei bambini che hanno frequentato gli Asili Nido (qui indicati con A.N.) e gli Spazi Cuccioli (qui indicati con S.C.) gestiti dalla Cooperativa. Nel questionario sono sottoposti a valutazione diversi aspetti tra i quali l'accessibilità del servizio, la struttura, i contatti con la famiglia, il personale, il progetto educativo, il servizio mensa (dove previsto), gli orari.



Generalmente i dati mostrano valori medi di soddisfazione abbastanza alti, oscillanti tra il 7,9 e il 9,8 in una scala tra 1 e 10. I valori più bassi tendono sempre a essere legati ai fattori più critici quali l'ammontare della retta, la cura dell'edificio, le modifiche dell'orario. Si evidenzia inoltre l'esigenza di intensificare gli incontri con personale esperto che segua le famiglie nelle difficili fasi di crescita dei piccoli.

Tra gli aspetti maggiormente apprezzati spicca senza dubbio la professionalità del personale impiegato, che viene apprezzato sia per l'affidabilità e la disponibilità, ma anche per l'affettuosità e la serenità dell'ambiente in cui l'utente è inserito.



Gent.ma coordinatrice,

Desidero ringraziare, anche a nome di mio marito, tutte le educatrici per la professionalità, la gentilezza e la grande disponibilità sempre manifestate sia nel rapporto con il bambino sia nel dialogo con i genitori.

Vi auguro di tutto cuore un buon lavoro.

Con stima

Mira, 29 ottobre 2010

*Lara Collodel*  
Lara Collodel

Gentile Dott.ssa Gemignani,  
aprofitto di questo "nuovo" contatto [...]

[...] per rinnovare i ringraziamenti a Lei e a tutte le  
Educatrici che, durante l'anno scolastico passato, si sono prese cura di mia figlia  
Maddalena.

[...] ci siamo trovati molto bene presso la struttura  
dell'asilo IUAV ed abbiamo apprezzato la buona volontà, la disponibilità e l'impegno di  
tutto il personale nei confronti dei bambini ed, in particolare, di Maddalena.  
Sappiamo che è un grande impegno al quale rispondete con energia ed amore nei confronti  
dei nostri piccoli. [...]

Pierpaolo, Amelia e Maddalena Doria.

L'anno scolastico volge al termine, desideriamo ringraziarvi per l'ottimo lavoro svolto allo [...] "Sbirulino" lo Spazio Cuccioli da Voi gestito in Via Metauro a Mestre. Ci riferiamo in particolare al lavoro svolto dalle Maestre Angela, Cristina e Michela che sempre hanno accudito nostra figlia Elisa e tutti gli altri bambini con professionalità, competenza, gentilezza e amore materno. Prima di

Cordiali saluti da Francesco Camuffo e Frison Silvana genitori di Elisa

Con la presente le famiglie dei bambini frequentanti il Servizio Innovativo denominato Spazio Cuccioli in orario pomeridiano presso la Scuola dell'infanzia San Giovanni Bosco del Lido intendono segnalare la professionalità e la disponibilità incontrata quest'anno nella figura dell'educatrice Martina Zampieri.

Come può capitare di lamentarsi per i disservizi, questa volta è il caso di ringraziare l'assessorato e la cooperativa per la scelta effettuata: abbiamo trovato una persona motivata, costante, paziente e competente, pur impegnata soltanto con tre bambini al pomeriggio, talvolta ammalati durante l'inverno.

Grazie ancora, con l'augurio che professionalità così valide vengano utilizzate al meglio anche nei prossimi anni perché altre famiglie abbiano la possibilità di un'esperienza tanto positiva

Venezia Lido, 30 giugno 2010



### La Qualità

Il nostro Sistema di gestione Qualità è ormai entrato nella quotidianità del nostro operare e i riscontri positivi possiamo vederli nella storia dei nostri servizi. La scelta volontaria di dotarsi di questo sistema di gestione e l'aver messo tutto l'impegno necessario affinché il sistema non fosse semplicemente un obbligo burocratico, ha reso il nostro Sistema sempre più autentico, proteso alla ricerca del miglioramento continuo per garantire un elevato standard dei servizi per i nostri committenti ed utenti. Inoltre, ha permesso di individuare gli strumenti necessari per migliorare il metodo di lavoro in Cooperativa, divenendo sempre più indispensabile al perseguimento della nostra mission.

Diamo un po' di numeri.

Nel corso del 2010 abbiamo rilevato 19 non conformità, di cui 14 nel settore sociale e solo 4 nel settore educativo culturale; e sono state tutte gestite e chiuse positivamente. Inoltre, è stato raccolto un solo reclamo nel settore sociale, anch'esso gestito e chiuso positivamente.

Facendo un paragone con l'anno precedente, si può affermare che il numero delle non conformità aperte e delle conseguenti azioni correttive e/o preventive è rimasto pressochè costante.

Novità 2010.

A seguito della volontà imprenditoriale di ampliare l'ambito dei servizi offerti, abbiamo provveduto a realizzare uno specifico Piano Qualità per ciascuno dei servizi infermieristici in essere. Tale strumento è stato preferito rispetto alle Linee Guida in quanto questi nuovi servizi così importanti e specifici, si differenziavano molto tra di loro, con mansioni e modalità diverse da committente a committente.

Nuovi obiettivi.

Negli anni si sono susseguiti una molteplicità di obiettivi, sempre più ambiziosi ma sempre positivamente raggiunti, quali il miglioramento dell'offerta dei servizi, la formazione continua del nostro personale e le dimensioni della Cooperativa in merito al fatturato e al personale occupato. Unico obiettivo che da anni non riusciamo a conseguire, è l'aumento dei questionari di soddisfazione dei clienti che rientrano in Cooperativa dopo essere stati consegnati. Tale strumento, indispensabile per la verifica dello standard qualitativo dei nostri servizi, continua così a risultare poco efficace. Per questo, ci siamo impegnati ad apportare dei significativi cambiamenti nel metodo di somministrazione e nel prossimo anno speriamo finalmente di raggiungere anche questo atteso obiettivo.

### L'Etica

Il nostro attuale sistema di gestione della Responsabilità Sociale è il frutto dell'opinione che Socioculturale ha sempre avuto, soprattutto perché cooperativa sociale, che i lavoratori siano una preziosa risorsa su cui investire, anche offrendo loro un ambiente di lavoro rispettoso, stimolante e piacevole nel quale a tutti è riconosciuto il singolo contributo dato al successo aziendale.

In questo contesto di Responsabilità Sociale la certificazione SA8000, ottenuta da Socioculturale già nel settembre 2005 e mantenuta fino ad oggi, è lo strumento ideale per fornire modalità strutturate e riconosciute a livello internazionale per raggiungere tali obiettivi, poiché rappresenta il più diffuso standard per il miglioramento delle condizioni dei lavoratori e del personale nelle imprese e organizzazioni in genere.

La Responsabilità Sociale, strumento volontario di cui ci siamo dotati, può essere verificata e certificata esclusivamente da Organismi di Certificazione

indipendenti e accreditati. Il nostro certificatore è l'SGS che, nel corso delle due verifiche ispettive effettuate nel 2010, ha sempre chiuso positivamente gli audit senza riscontrare non conformità.

E' stato in queste occasioni rilevato purtroppo che, a causa della dimensione aziendale e della nostra diffusione su tutto il territorio della Penisola, rimane sempre molto critico l'aspetto della conoscenza e della diffusione degli strumenti SA8000. A tal fine sono state effettuate brevi sessioni formative presso i cantieri più lontani ed è stato implementato in merito anche il nostro sito internet. Si è inoltre ipotizzato, in sede di Comitato Etico, di calendarizzare alcune visite formative-informative che i singoli membri dovrebbero effettuare presso i nuovi cantieri.

Socioculturale, attenta agli aspetti di sostenibilità sociale, oltre ad impegnarsi in prima persona, richiede nell'ambito della propria sfera di controllo ed influenza, anche ai propri fornitori il rispetto dei requisiti della norma SA8000, inviando la dichiarazione di impegni ed il questionario di autovalutazione. Tutti i questionari pervenuti nell'anno 2010 sono conformi alla norma. Nel corso del medesimo anno inoltre, sono state effettuate visite di controllo a 2 fornitori - legati uno alla fornitura di divise e l'altro di servizi informatici - con esito positivo.

Strumento utile per tutto il personale è il Comitato Etico, soggetto indipendente che ha il compito di promuovere azioni positive per il miglioramento del sistema, supportare chi volesse denunciare situazioni di non rispetto dei requisiti di responsabilità sociale espressi nella norma SA8000, di incoerenza e violazione di quanto espresso nella politica della responsabilità sociale o nel codice etico.

Ricordiamo che per il triennio 2008-2011, i membri del Comitato etico sono:

- Maurizio Antonini Musei Civici di Venezia
- Valeria Davanzo Assistenza Domiciliare Musile di P.
- Sabina Morello Lettrice Provincia di Venezia
- Emanuela Rappelli Musei Città di Torino
- Luigi Vassallo Musei Civici di Brescia

E proprio dal 2010 Antonio Mirabella, eletto a nuovo componente del Comitato Etico fra i lavoratori di Palermo. Il Comitato Etico nel 2010 si è riunito 3 volte per discutere in merito alle eventuali proposte ricevute di utilizzo del Fondo di Solidarietà, analizzare i questionari di people satisfaction relativi all'anno 2009, e formare tutti i membri sugli aggiornamenti in merito alla Responsabilità sociale d'impresa.

### Compliance

Il Comitato Etico ha anche preso visione del Codice Etico, prima dell'approvazione in Assemblea dei Soci, il 20 maggio 2010. Il Codice, redatto dal consulente legale della Cooperativa nonché componente dell'Organismo di Vigilanza, individua i valori aziendali, evidenziando l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operano all'interno della Cooperativa o si relazionano con essa, con il primario obiettivo di soddisfare nel migliore dei modi le necessità e le aspettative degli interlocutori di Socioculturale, mirando a raccomandare e promuovere un elevato standard di professionalità ed a vietare quei comportamenti che si pongono in contrasto non solo con le disposizioni normative vigenti, ma anche con i valori che la nostra Società intende promuovere.

Questo Codice costituisce parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dall'art. 6 del Decreto Legislativo n. 231/2001 in materia di disciplina

della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche. Si auspica per il futuro l'integrazione sinergica fra l'applicazione del dettato di legge della 231 sulla Responsabilità amministrativa e lo sviluppo del sistema di gestione della Responsabilità sociale secondo i requisiti della SA8000, anche con una versione approfondita del Codice Etico, che includa il Codice di condotta volontario, e con la partecipazione all'Organo di Vigilanza, proprio di un componente del Comitato Etico.

## La Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro

L'introduzione di un sistema di gestione della sicurezza prevede, accanto alle fasi iniziali di definizione e attuazione di una politica della sicurezza, una fase di controllo, avente lo scopo di misurare le performance di sicurezza e salute sul lavoro sulla base di indicatori di monitoraggio definiti dall'azienda stessa in fase di riesame della direzione. In sede di riesame, infatti, vengono individuati ed esaminati tutti gli elementi caratterizzanti la gestione della sicurezza e salute aziendale; vengono, in particolare, verificati i risultati degli audit (esterni ed interni), la conformità con i requisiti legali applicabili, i risultati della partecipazione e della consultazione dei lavoratori, dagli organi di vigilanza e dalle altre parti interessate, il grado di conseguimento degli obiettivi.

In merito alle verifiche ispettive abbiamo ricevuto un audit di sorveglianza dall'ente di certificazione SGS nel mese di Ottobre 2010, mentre abbiamo eseguito diverse verifiche ispettive interne, in particolare:

- Biblioteca di Oriago di Mira (VE), marzo 2010;
- Brescia Musei, aprile 2010;
- Asilo Nido comunale di Spinea, aprile 2010;
- Fincantieri, aprile 2010;
- Sede di Chioggia, aprile 2010;
- Cinema multisala Giorgione di Venezia; aprile 2010;

- Servizio lettori di Venezia, aprile 2010;
- Rocca Sanvitale di Fontanellato (PR), ottobre 2010;
- Musei Città di Torino, ottobre 2010;
- Asilo Nido "Patapum" di Mira, novembre 2010;

Per quanto concerne la valutazione della conformità dei requisiti legali abbiamo evidenziato la necessità di migliorare la valutazione dei fornitori, nonostante sia già prevista a livello aziendale sia all'interno del sistema qualità che del sistema della responsabilità sociale. Molteplici sono state invece le segnalazioni provenienti dal personale dei diversi settori di Socioculturale, segno che già all'avvio del nuovo sistema di gestione della sicurezza, è alta la sensibilità dei lavoratori a queste tematiche, nonostante un obiettivo fondamentale sarà continuare a lavorare per migliorare la partecipazione e la consultazione di tutti, anche attraverso la nomina di nuovi RLS per avere un maggior contatto con i soci/dipendenti della Cooperativa anche nei servizi geograficamente più lontani dalla sede centrale.

Il grado di conseguimento degli obiettivi fissati in fase di avvio del sistema è risultato buono, come risulta dall'elaborazione degli indici di performance, di seguito presentati.

Abbiamo definito 9 indicatori quantitativi e misurabili, a cui sono assegnati valori definiti positivi o negativi al realizzarsi o meno degli obiettivi prefissati. La somma di tali indici rappresenta un valore numerico di performance di cui abbiamo fissato un minimo di 90 per il raggiungimento degli obiettivi e un massimo ottenibile di 150, che definisce un alto livello di performance ottenuta.

Si riportano gli indici definiti e i valori di performance ottenuti:

ARGOMENTI	INDICE	DATI al 23/09/2010	PUNTEGGIO
1. Certificazione I <sub>OHSAS</sub>	Ottenimento certificazione entro data stabilita: 30 giugno 2010	Data certificato: 12/06/2010	40
2. Certificazione I <sub>OHSAS</sub>	Mantenimento della certificazione/anno	-	-
3. Malattie professionali I <sub>MP</sub>	n° Malattie Professionali/ anno	0	10
4. Infortuni (indice di gravità) I <sub>G</sub>	Ig annuale rispetto Ig da Banca DATI INAIL per settore di attività	87%	30
5. Formazione I <sub>F1</sub>	Ore formazione/lavoratori	4,2 ore	10
6. Rispetto del piano della formazione I <sub>F2</sub>	n° di modifiche effettuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	40%	0
7. Segnalazioni a enti e comuni I <sub>SEG</sub>	n° risposte affermative ricevute (6 mesi + 6 mesi) / n° segnalazioni effettuate (6 mesi)	38%	20
8. Segnalazioni dei dipendenti I <sub>AC/AP</sub>	n° (AC + AP) / n° segnalazioni (pertinenti)	84,62%	10
9. Idoneità mansione I <sub>idman</sub>	Inidoneità riscontrate/visite effettuate	no	-
			120

Valore massimo ottenibile:	150
Valore ottenuto al 23/09/2010:	120
Valore minimo per il raggiungimento degli obiettivi posti:	90

Durante le indagini condotte per gli infortuni, i mancati infortuni e le relative azioni correttive e preventive, emerge come gli infortuni rilevati siano fortunatamente sempre di lieve entità e in gran parte dovuti ad incidenti stradali da e verso i luoghi di lavoro. Per la gestione delle azioni preventive e correttive è emersa subito fortemente la necessità di uniformare le procedure con il sistema della qualità aziendale così da porre le basi per una gestione uniforme e semplificata delle pratiche aziendali.

## Politica della sicurezza

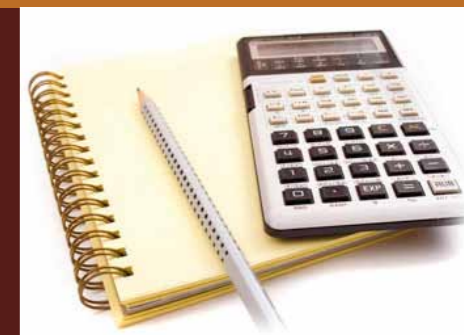
Socioculturale ritiene obiettivo primario e parte integrante della propria attività perseguire la sicurezza e la salute dei lavoratori attraverso il coinvolgimento responsabile e partecipativo di tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, lavoratori, servizi acquisti e manutenzione) e si impegna a fare in modo che:

1. fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. la programmazione delle azioni di miglioramento siano appropriate alla natura ed alla dimensione dei rischi aziendali;
3. l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori; la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
4. la politica aziendale includa la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali ed includa il miglioramento continuo del sistema di gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
5. si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
6. siano promosse la cooperazione fra le varie risorse aziendali, la collaborazione con organizzazioni sindacali e imprenditoriali e con enti esterni preposti;
7. siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti; formulate procedure e ci si attenga agli standard aziendali individuati con senso di responsabilità;
8. siano gestite le proprie attività con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali. A tale scopo:
  - nelle strutture di competenza o gestite da Socioculturale siano indirizzate la progettazione dei servizi, la conduzione, la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia e ordine dei luoghi di lavoro, macchine e impianti;
  - nelle strutture di competenza di terzi siano indirizzate

le segnalazioni e le sollecitazioni sistematiche delle anomalie strutturali riscontrate durante i sopralluoghi;

9. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sia documentata, attuata, mantenuta attiva e comunicata a tutte le persone che lavorano sotto il controllo dell'organizzazione al fine di responsabilizzarle e renderle consapevoli dei loro obblighi in termini di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
10. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sia disponibile alle parti interessate e sia revisionata periodicamente per assicurare che resti pertinente e appropriata all'organizzazione;
11. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro fornisca il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi di Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.





*Terzo principio*

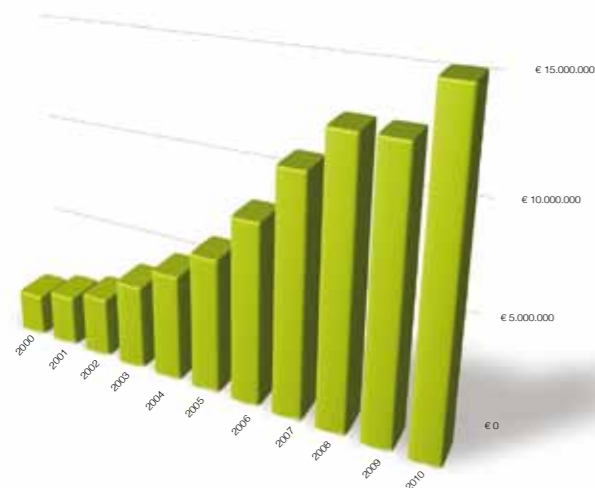
*I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative  
e lo controllano democraticamente.  
Almeno una parte di questo capitale, è di norma,  
proprietà comune della cooperative.*

# La situazione economica e la ripartizione del valore aggiunto

## Sez. IV

### Andamento del fatturato

L'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2010 riporta un risultato positivo per la nostra Cooperativa con un valore totale della produzione di € 15.114.211 e un utile netto d'esercizio pari a € 214.473. I dati confermano, rispetto allo scorso anno, un aumento in valore assoluto sia del totale della produzione, sia dell'utile netto.



### Ripartizione del valore aggiunto

In questo paragrafo riportiamo il Valore Aggiunto che la Cooperativa ha prodotto durante l'esercizio 2010, e come lo stesso è stato poi ridistribuito tra i dipendenti e i collaboratori della stessa e gli ulteriori interlocutori, come ed esempio la Pubblica Amministrazione o il mondo cooperativo.

Il valore aggiunto globale, riportato nella prima tabella, è dato dalla differenza tra i ricavi della produzione e i costi intermedi della produzione, ottenuti dalla somma dei costi per i materiali di consumo e l'acquisto di merci, i costi per i servizi (utenze, assicurazioni ecc...), i costi per gli affitti, gli accantonamenti vari, gli oneri diversi di gestione e i componenti accessori e straordinari.

Il valore che ne consegue è il reddito che la Cooperativa ha realizzato prima che venga ripartito tra i propri interlocutori.

Nel 2010 il valore aggiunto risulta sensibilmente maggiore rispetto al 2008 e al 2009, effetto di un considerevole aumento dei ricavi prodotti sia dagli appalti già in essere ma soprattutto dai nuovi appalti aggiudicati nello stesso anno.



VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (val./arr.)		
	2010	2009	2010
<b>A) Valore della produzione</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	14.431.155,65	11.921.619,85	12.241.479,04
- rettifiche di ricavo			
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)			
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi di proventi	323.133,37	307.428,83	210.423,97
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>14.754.289,02</b>	<b>12.229.048,68</b>	<b>12.451.903,01</b>
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>			
6. Consumi di materie prime,			
Consumi di materie sussidiarie			
Consumi di materie di consumo	108.551,85	93.792,94	112.236,97
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute)[i]	29.063,99	22.768,96	5.616,44
7. Costi per servizi*	1.682.729,58	1.016.789,79	1.122.634,96
8. Costi per godimento di beni di terzi	235.491,81	108.663,53	68.627,05
9. Accantonamenti per rischi	80.995,83		44.826,06
10. Altri accantonamenti	39.127,60	104.133,44	122.477,99
11. Oneri diversi di gestione	24.556,91	25.143,60	25.469,06
<b>Totale costi</b>	<b>2.200.517,57</b>	<b>1.371.292,26</b>	<b>1.501.888,53</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>12.553.771,45</b>	<b>10.857.756,42</b>	<b>10.950.014,48</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>			
12. +/- Saldo gestione accessoria	4.165,83	6.067,08	9.242,01
Ricavi accessori (Interessi bancari)	4.165,83	6.067,08	9.242,01
- Costi accessori			
<b>13. +/- Saldo componenti straordinari</b>	<b>342.094,71</b>	<b>304.055,25</b>	<b>525.795,84</b>
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	361.814,99	314.989,38	549.305,02
- Costi straordinari	19.720,28	10.934,13	23.509,18
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>12.900.031,99</b>	<b>11.167.878,75</b>	<b>11.485.052,33</b>

\*= comprensivo di spese di assicurazione e spese di rappresentanza



# La situazione economica e la ripartizione del valore aggiunto

## Sez. IV

DISTRIBUZIONE del VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./%)		
	2010	2009	2010
<b>A - Remunerazione del personale</b>	<b>12.021.205,57</b>	<b>10.555.405,69</b>	<b>10.689.460,63</b>
Personale non dipendente	659.178,92	626.107,55	895.973,08
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	9.058.652,73	7.874.670,84	7.869.713,10
b) remunerazioni indirette	2.303.373,92	2.054.627,30	1.923.774,45
c) quote di riparto del reddito			
<b>B - Remunerazione della Pubblica Amministr.az.</b>	<b>372.050,53</b>	<b>239.844,76</b>	<b>306.794,63</b>
Imposte dirette	7.471,81	11.773,92	10.377,61
Imposte indirette	364.578,72	228.070,84	296.417,02
- sovvenzioni in c/esercizio			
<b>C - Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>53.461,37</b>	<b>54.234,23</b>	<b>101.286,54</b>
Oneri per capitali a breve termine	14.115,89	12.135,49	12.453,10
Oneri per capitali a lungo termine	39.345,48	42.098,74	88.833,44
<b>D - Remunerazione dei soci</b>	<b>2.758,21</b>	<b>2.110,45</b>	<b>11.402,00</b>
Omaggi e attività sociali	2.758,21	2.110,45	11.402,00
<b>E - Remunerazione dell'azienda</b>	<b>409.072,96</b>	<b>279.554,53</b>	<b>345.334,05</b>
Accantonamenti a riserve	208.039,00	126.969,00	209.509,00
(Ammortamenti)	201.033,96	152.585,53	135.825,05
<b>F - Liberalità esterne</b>	<b>15.000,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>10.000,00</b>
<b>G - Movimento Cooperativo</b>	<b>26.483,35</b>	<b>21.729,09</b>	<b>20.774,48</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>12.900.031,99</b>	<b>11.167.878,75</b>	<b>11.485.052,33</b>

Nella seconda tabella si riportano invece i dati della distribuzione di tale valore aggiunto tra i vari interlocutori. Come si può notare la remunerazione del personale ricopre quasi la totalità del valore per una percentuale pari al 93% e un importo totale di € 12.021.205,57; tale importo rapportato poi al valore della produzione è pari a più dell'83%.

Sono valori da sottolineare in quanto i ricavi per i servizi resi dal personale vengono distribuiti, sia direttamente tramite le retribuzioni, che indirettamente tramite i contributi sociali, quasi totalmente ai soggetti che intrattengono un rapporto di lavoro con la Cooperativa.

A	Remunerazione del personale	12.021.205,57
B	Remunerazione della Pubblica Amministrazione	372.050,53
C	Remunerazione del capitale di credito	53.461,37
D	Remunerazione dei soci	2.758,21
E	Remunerazione dell'azienda	409.072,96
F	Liberalità esterne	15.000,00
G	Movimento Cooperativo	26.483,35
Totale		12.900.031,99



La remunerazione della Pubblica Amministrazione si riferisce a quella parte di valore aggiunto che viene versato allo Stato sotto forma di imposte dirette (come ad esempio le ritenute sugli interessi, l'ICI, ecc.) e di imposte

indirette (quali l'IVA, l'IRAP, ecc.).

La remunerazione del capitale di credito è la distribuzione del valore aggiunto, sotto forma di interessi, agli Istituti di Credito ai quali la Cooperativa ricorre per finanziamenti a breve e lungo termine per remunerare gli interlocutori sociali.

La remunerazione dei soci è la parte di valore aggiunto che viene distribuito direttamente ai soci della Cooperativa, con omaggi e/o con attività sociali.

La remunerazione dell'Azienda è la distribuzione dell'utile d'esercizio alle Riserve che compongono il capitale della Cooperativa, mentre l'ammortamento dei beni strumentali viene indicato a seconda che il valore aggiunto venga calcolato al netto o al lordo dello stesso.

Per l'anno 2010 l'utile d'esercizio è stato così destinato:

- euro 64.342 alla riserva legale;
- euro 6.434 ai Fondi mutualistici;
- euro 143.697 alla riserva straordinaria.

Le liberalità esterne e il Movimento Cooperativo non hanno natura di remunerazione ma le prime sono la parte di valore aggiunto che viene erogato a favore di Associazioni ed Enti no-profit ed esprime la sensibilità sociale esterna della Cooperativa, mentre il movimento cooperativo è la parte di valore aggiunto erogato alle associazioni di categoria alla quale la Società è socia. A tale proposito ricordiamo che nel 2010 abbiamo destinato quasi € 14.000 ad associazioni ed enti che operano soprattutto in campo umanitario, fra i quali citiamo il contributo versato ad ACETT, Associazione Culturale Eridesium Terra e Tradizioni Onlus, il contributo per le attività dell'Istituto Padre Annibale di Francia, per il supporto dei sordomuti di Palermo e quelle per l'unione italiana ciechi di Lecce; l'erogazione per la Fondazione Kabaivanska in aiuto dei bambini meno fortunati in Bulgaria nonché i contributi alle varie associazioni del territorio (Viviteatro, Arca snc, Tiemme srl) per la ricerca di cure per malattie congenite e aiuti a favore delle case alloggio e case per handicap e anziani.

## Sez. IV

### Relazione del Collegio Sindacale

Esercizio chiuso al 31/12/2010  
[ai sensi dell'art. 14 del d.lgs. 39/2010]

1. Abbiamo svolto i controlli sul progetto di bilancio della società al 31 dicembre 2010 secondo gli statuiti principi di revisione e con applicazione delle tecniche in uso nella prassi professionale. Precisiamo che la responsabilità della redazione del bilancio compete agli amministratori mentre è nostra la responsabilità del giudizio professionale espresso sul bilancio stesso e basato sul controllo contabile.
2. Il nostro esame è stato pianificato e condotto con la finalità di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il bilancio di esercizio sia viziato da errori significativi e se risulti, nel suo complesso, attendibile. Il procedimento di revisione ha compreso l'esame, sulla base di verifiche a campione, degli elementi probativi a supporto dei saldi e delle informazioni contenute nel bilancio, nonché la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli amministratori. Riteniamo che il lavoro svolto fornisca una ragionevole base per l'espressione del nostro giudizio professionale. Lo stato patrimoniale ed il conto economico presentano a fini comparativi i valori dell'esercizio precedente. Per il giudizio sul bilancio dell'esercizio precedente si rinvia alla relazione emessa dal presente Collegio in data 07 aprile 2010.
3. A titolo di richiamo di informativa il Collegio evidenzia come, in Nota Integrativa, gli amministratori abbiano indicato che, in data 12.11.2010 è stata costituita la società veicolo CSA Mira Srl, partecipata al 60% da Società Servizi Socio Culturali e per il 40% da Codess Sociale Cooperativa Sociale Onlus, avente lo scopo di realizzare una RSA di almeno 90 posti letto nel comune di Mira (VE) e rispetto alla quale è in corso l'attività di progettazione finalizzata all'ottenimento del permesso di costruire. Nell'ambito del più ampio progetto di

realizzazione anche di una RSD, Società Servizi Socio Culturali, nel mese di gennaio 2011 ha acquistato l'intera area edificabile per circa 10.000 mq, con, l'impegno ad alienare alla partecipata CSA Mira Srl il mapp. 935 destinato all'insediamento della RSA una volta ottenuti i permessi di costruire. L'impegno di spesa relativo è stato iscritto tra i conti d'ordine per un ammontare pari ad Euro 880.000.

4. A nostro giudizio, il soprammenzionato bilancio d'esercizio è conforme alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione; esso pertanto è stato redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale - ONLUS per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010, in conformità alle norme che disciplinano la redazione del bilancio di esercizio.
5. La responsabilità della redazione della relazione sulla gestione in conformità a quanto previsto dalle norme di legge compete agli amministratori della Società. E' di nostra competenza l'espressione del giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio, come richiesto dall'art. 2409-ter, comma 2, lettera e), del Codice Civile. A tal fine, abbiamo svolto le procedure indicate dal principio di revisione n. PR 001 emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e raccomandato dalla Consob. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale - ONLUS al 31.12.2010.

Mestre, li 07 aprile 2011

F.to Michele Furlanetto  
– dottore commercialista e revisore contabile  
F.to Giancarlo Bellemo  
– dottore commercialista e revisore contabile  
F.to Paolo Caffi  
– dottore commercialista e revisore contabile





*Quarto principio*

*Le cooperative sono organizzazioni autonome,  
autosufficienti, controllate dai soci.  
Nel caso in cui sottoscrivano accordi con altre organizzazioni,  
inclusi i Governi, o ottengano capitale da fonti esterne,  
le cooperative sono tenute ad assicurare sempre  
il controllo democratico da parte dei soci*

**Sez. V** Dicono di noi

Provincia di Como |

Servizio di assistenza educativa a disabili sensoriali



**PROVINCIA DI COMO**

Assessorato Servizi Sociali, Sanità e Pari Opportunità

Como, 12 settembre 2011

Spett. Cooperativa Società  
Servizi Socio Culturali  
Via Bembo, 2/a  
30172 Venezia Mestre

**Oggetto: Vs. richiesta di collaborazione.**

La Provincia di Como ha in corso un contratto di lavoro con la Cooperativa Società Servizi Socio Culturali a partire dall'anno scolastico 2008/2009. Il contratto concerne l'affidamento del Servizio di assistenza educativa scolastica, extrascolastica e generica a favore di soggetti non vedenti, ipovedenti e ipoacusici.

In questi anni ci si è incontrati spesso con i responsabili della Cooperativa per programmare il Servizio educativo, per verificarne l'andamento in tutti i suoi complessi aspetti, per discuterne le criticità. Il confronto su questi temi si è sempre svolto all'insegna del rispetto reciproco e della reciprocità istituzionale, nel tentativo, dal mio punto di vista riuscito, di coniugare tanto le esigenze dell'Ente Pubblico che quelle della Cooperativa.

La Provincia di Como, in qualità di committente, ha sempre riscontrato positivamente l'esecuzione degli obblighi contrattuali previsti dal capitolato d'appalto; non una sola contestazione è stata mossa nei confronti della Cooperativa.

I soggetti disabili e le loro famiglie, destinatari del Servizio, hanno espresso valutazioni molto soddisfacenti circa il lavoro svolto dal personale educativo, in tutti gli anni qui considerati.

La comunicazione tra l'Ente locale e la Cooperativa è divenuta via via più tempestiva ed efficace, favorita in ciò dalla presenza sul territorio comasco di un'altra Cooperativa sociale aggiudicataria del Servizio in Associazione temporanea d'impresa.

In conclusione ritengo che la Cooperativa Società Servizi Socio Culturali abbia dimostrato in questi anni grande serietà, solidità e affidabilità.

Con l'occasione porgo cordiali saluti e i migliori auguri di un Bilancio sociale sempre migliore.

Il Responsabile del Servizio  
(Dr. Bruno Venturini)

Codice Fiscale n. 80004650133 - Partita IVA n. 00606750131

Provincia di Brindisi |

Assistenza Specialistica Personalizzata a disabili sensoriali



PROVINCIA DI BRINDISI  
SERVIZI SOCIALI E SANITARI  
Ufficio Servizio Sociale  
Part. IVA: 00184540748 Cod. Fisc.: 80001390741  
c.a.p.: 72100 - Via De Leo, 3 - Tel. 0831/565955

N. \_\_\_\_\_ di prot.

Brindisi

Relazione

In provincia di Brindisi, il servizio di Assistenza Specialistica Personalizzata domiciliare e/o scolastica in favore di alunni audiolesi e videolesi, è attivo dall'anno scolastico 2006/07.

In data 9-11-2010, con Determina Dirigenziale n.1833, viene affidato l'appalto del servizio alla Cooperativa Sociale ONLUS "Socioculturale" di Venezia - Marghera, e con Determina Dirigenziale n. 1182 del 12-08-2011, viene confermato l'affidamento del servizio fino al 30-11-2011, per l'anno scolastico 2011/12.

Le prestazioni e gli interventi integrati che esplicano tale servizio e che risultano funzionali al superamento dei limiti imposti dalla minorazione, sono definiti in apposito progetto di intervento personalizzato a cura del Servizio Sociale della Provincia.

I contatti con la Cooperativa ed il rapporto durante il corso dell'anno scolastico 2010/11, hanno evidenziato una buona comunicazione organizzativa, una buona capacità di relazione e di lavoro di team, attraverso metodologie, strumenti e sistemi di intervento adeguati.

Si riconoscono le competenze tecniche specifiche di detta cooperativa e, positiva è risultata la collaborazione con gli operatori del settore, finalizzata a migliorare le risposte ai bisogni degli utenti.

In riferimento alle aspettative professionali e la verifica della successiva soddisfazione del servizio da parte dell'utente, la Provincia, su mandato della Dirigente, ha previsto, al termine del periodo contrattuale, la realizzazione di un Report attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento a tutti gli utenti.

I risultati raggiunti sono positivi, adeguati alle aspettative iniziali.

Le competenze tecniche della Cooperativa e la buona organizzazione del programma di lavoro, hanno garantito serietà, responsabilità e affidabilità al servizio di che trattasi.

Proposte migliorative:

In relazione alla formazione e aggiornamento, si potrebbe differenziare gli incontri in più settori:

- una parte uguale per tutti su argomenti di attualità pedagogica;
- una parte sulle competenze specifiche,
- una parte relative alle esperienze dirette e alla riflessione.

Città di Spinea |

Asilo nido comunale



**CITTÀ DI SPINEA**  
PROVINCIA DI VENEZIA

SETTORE SERVIZI AI CITTADINI  
SERVIZI SOCIALI E POLITICHE PER LA CASA  
Protocollo n. 0027417/2011

Spinea, li 28/09/2011

SPETT.LE COOPERATIVA SOCIALE  
SOCIETA' SERVIZI  
SOCIO CULTURALI  
VIA BEMBO 2/A  
30172 MESTRE - VE

**OGGETTO: BILANCIO SOCIALE 2010**

Il Comune di Spinea ha in corso un contratto di lavoro con la Cooperativa Società Servizi Socio Culturali per l'affidamento del Servizio Asilo Nido attraverso ATI con il Consorzio Quarantacinque di Reggio nell'Emilia.

In questi anni ci si è incontrati spesso con i Responsabili della Cooperativa per programmare il Servizio, per verificarne l'andamento in tutti i suoi complessi aspetti, per discuterne le criticità. Il confronto su questi temi è sempre svolto all'insegna del rispetto reciproco e della reciprocità Istituzionale, nel tentativo di coniugare tanto le esigenze dell'Ente Pubblico che quelle della Cooperativa.

Inoltre il Servizio è stato svolto, fino ad ora, senza contestazioni e in modo conforme a quanto previsto dal Capitolato d'Appalto.

Relativamente alla comunicazione tra l'Ente locale e la Cooperativa è divenuta nel tempo sempre più tempestiva ed efficace.

Ad oggi la gestione della struttura ha incontrato consensi da parte delle famiglie e valutazioni positive da parte di questo Servizio.

In conclusione si ritiene importante sottolineare la serietà, solidarietà e affidabilità che in questi anni la Cooperativa Società Servizi Socio Culturali ha dimostrato in questi anni.

Distinti saluti.



IL RESPONSABILE DEI SERVIZI SOCIALI  
Graziella Zavan

Piazza del Municipio 1 - 30038 Spinea (PD) - Tel. 0415091111 Fax 041.5411201  
Site: www.comune.spinea.ve.it

Pagina 1 di 1

Città di Torino |

Museo Nazionale della Montagna

Il Museo Nazionale della Montagna,

ubicato a Torino al Monte dei Cappuccini, da 8 anni,

si avvale dei servizi di accoglienza e controllo del pubblico forniti dalla Società Servizi Socio Culturale.

Non si tratta di una commessa diretta ma di personale che ci viene destinato, in base ad una specifica Convenzione, dalla Città di Torino.

Ci troviamo quindi a non intrattenere rapporti economici, ma unicamente di svolgimento dell'attività. Un gruppo consolidato di addetti - molti di loro sono con noi da diversi anni - svolge la quasi totalità dei servizi relativi, all'intera struttura del Museo, operante attraverso più ingressi: dall'Area Espositiva a quella di Documentazione, con ampliamento, in casi particolari all'Area Incontri.

Al nucleo principale, che conosce profondamente la struttura e le esigenze organizzative e di sicurezza richieste dalla direzione, si affiancano altre unità, in modo più occasionale, che nella maggior parte dei casi si armonizzano ed integrano per fornire una buona base operativa, sia per la quotidianità gestionale che per eventi speciali.


Nonostante la lontananza fisica dalla Società, collaborando con la sede torinese, in sinergia con la Città di Torino, si attuano tutte le strategie per il funzionamento dei servizi senza la creazione di situazioni negative o conflittuali.

Le prospettive di un prossimo cambio d'orario di apertura al pubblico porteranno ad un maggiore radicamento delle unità lavorative legate da anni al Museo Montagna. Questo andrà sicuramente a migliorare ancor di più la qualità dei servizi prestati sia per l'ingresso e il controllo del pubblico ordinario nelle sale espositive, che per l'accoglienza dei ricercatori nell'Area Documentazione.

Aldo Audisio


Direttore

Museo Nazionale della Montagna, Torino


**Comune di Monfalcone**  
 Provincia di Gorizia

Unità Operativa n. 3 del Servizio n. 1  
 Via Ceriani, 10  
 34074 Monfalcone - GO  
 tel. 0481 494 372 fax 0481 494 377

e-mail [biblioteca@comune.monfalcone.go.it](mailto:biblioteca@comune.monfalcone.go.it)  
[www.comune.monfalcone.go.it](http://www.comune.monfalcone.go.it)  
 c. f. e p. iva 00123030314


**COMUNE DI MONFALCONE**  
**Protocollo N. 0012245 / P**  
**Data reg.: 20/04/2010**  
**Class: 09-33 /**

Al Presidente  
 della Pierreci Codess Coopcultura Soc.Cooperativa  
 Corso del Popolo 40  
 30172 Venezia Mestre

Al Presidente dell'SSSC  
 Via Bembo n.2/a  
 30172 Venezia Mestre

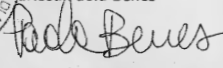

Monfalcone, 19 aprile 2010

Con la presente intendo esprimere, a nome dell'Amministrazione comunale e mio personale, il più sincero ringraziamento per l'intervento di sponsorizzazione tecnica assicurato dalle Vs Cooperative che ha permesso la realizzazione di 400 borse in stoffa e l'acquisto di 25 seggiolini per la sezione ragazzi.

La Vs disponibilità permetterà di utilizzare il materiale già in occasione delle iniziative che si svolgeranno in biblioteca per il "quinto compleanno" di attività della Biblioteca comunale nella nuova sede di via Ceriani 10, dal 23 al 29 aprile p.v.

Nell'occasione provvederemo a dare visibilità alla Vs cortese ed apprezzata collaborazione.

Cordiali saluti.

Assessore alla cultura  
 dr.ssa Paola Benes  
  





**CITTÀ DI VENEZIA**  
 ATTIVITÀ E STRUTTURE CULTURALI  
 IDENTIFICAZIONE E COMUNICAZIONE


**Circuito Cinema**  
 VENEZIA


**VENICE FILM**  
 COMMISSION

Spettabile  
 Società di servizi  
 Socio Culturale  
 Via Bembo 2/a  
 20172 Mestre

Alla cortese attenzione del  
 Presidente Sig. Paolo Dalla Bella

Prot. Gen. 392918/2010  
 Venezia, 14 settembre 2010.

Gentile Presidente,

giungendo prossimamente a scadenza, dopo due anni di intensa e proficua collaborazione, l'incarico di service per le multisale Astra e Giorgione, desidero porgerle il ringraziamento dell'Amministrazione Comunale per i servizi prestati, pregandola di voler estendere tale ringraziamento a tutti gli operatori e collaboratori della Sua Azienda che si sono adoperati con fattivo intendimento per l'espletamento dell'incarico affidato.

Confidando che la collaborazione possa rinnovarsi in futuro, un cordiale saluto

Il Direttore  
 Dott. Roberto Ellero  


Al comitato etico, al presidente Paolo Dalla Bella e al dr. Stefano Parolin

un grande grazie per il contributo che è arrivato alla missione di don Ottavio. E' una piccola goccia che insieme ad altre può fare un miracolo e arriva proprio nel momento in cui 300 ragazzi si iscriveranno a scuola. Il recupero di tutti questi ragazzi è una bella sfida e una grande responsabilità. Chiedo alla cooperativa di continuare ad essere generosa con loro.  
Ancora grazie.  
Cordiali saluti Mirella

desidero esprimervi la nostra gratitudine per il contributo che avete voluto riservare anche quest'anno al Festival del Mattino.  
Anche quest'anno il Festival ha portato all'attenzione pubblica un tema cruciale, delicatissimo, che necessita di grandi sforzi per tornare ad interrogare la collettività perseguendo, tra gli altri, l'obiettivo di tradurre questa impresa culturale in una duratura opportunità di formazione e lavoro per persone che hanno vissuto l'esperienza della sofferenza mentale. Anche quest'anno abbiamo avuto l'onore di ricevere dal Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano una medaglia quale suo premio di rappresentanza per il nostro progetto.  
Augurandoci di poter contare sul vostro sostegno anche per le prossime edizioni del festival, vi ringraziamo sentitamente.  
Con i nostri più cordiali saluti.

Anna



*Sesto principio*

*Le cooperative servono più efficacemente i propri soci e rafforzano il movimento cooperativo lavorando insieme attraverso strutture locali, regionali, nazionali ed internazionali.*

*Settimo principio*

*Le cooperative lavorano per lo sviluppo sostenibile delle proprie comunità attraverso politiche approvate dai propri soci.*

## Sez. VI

### Valutazioni dei Risultati raggiunti

Il 2010 ha visto il raggiungimento degli obiettivi che ci eravamo prefissati sia dal punto di vista economico e commerciale, sia come incremento delle risorse umane. L'acquisizione di nuovi cantieri e le riconferme di importanti appalti in essere indicano il mantenimento di un buon livello di crescita tale da assicurare la salvaguardia dei posti di lavoro esistenti e contemporaneamente l'assunzione di nuovo personale. Allo stesso modo la Cooperativa ha cominciato ad investire nella progettazione e realizzazione di strutture residenziali per anziani che forniscano alle persone non autosufficienti, prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo culturale e ricreativo.

Per quanto riguarda il miglioramento della struttura organizzativa, anche il 2010 ci ha visto impegnati nella revisione dei nostri sistemi di gestione in particolar modo per il sistema qualità, con l'aggiornamento del manuale e delle procedure, provvedendo a realizzare un Piano Qualità specifico per i servizi infermieristici, piuttosto che le consuete Linee Guida, in relazione all'elevata specificità dei servizi stessi, che prevedono mansioni e modalità molto diverse da committente a committente. La struttura interna è stata inoltre ulteriormente potenziata soprattutto a seguito dell'apertura delle nuove sedi operative di Lecce, Brindisi e Napoli, che testimoniano il consolidamento della presenza di Socioculturale in Italia meridionale.

Il miglioramento dell'attività interna passa anche attraverso l'implementazione degli strumenti impiegati quotidianamente; è per questo che nel 2010 abbiamo investito nell'acquisizione di strumenti informatici che agevolassero l'archiviazione dei dati e la gestione delle principali informazioni relative al sistema di gestione della sicurezza e salute.

In merito alla formazione delle risorse umane l'attività è stata ulteriormente intensificata, sia per quanto riguarda

le specificità di ogni mansione, ma soprattutto per quanto concerne la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Anche quest'anno abbiamo infatti investito notevoli risorse a fini formativi, tanto che l'incremento di spesa rispetto allo scorso anno è stato di quasi il 24%, ovvero molto al di sopra di quanto fissato come obiettivo per il 2010.

In termini di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la Cooperativa si trova a dover gestire quotidianamente due problematiche: la prima consta nell'operare prevalentemente presso strutture che non sono di nostra proprietà o che comunque non sono gestite direttamente da noi, con il pericolo di poter lavorare in contesti o situazioni ambientali migliorabili dal punto di vista della sicurezza. La seconda consiste nell'operare a livello nazionale, ovvero avere un'estensione tale da richiedere il coinvolgimento costante di tutte le persone operative in Socioculturale, per fare in modo che emergano le diverse problematiche e necessità. Gli obiettivi che ci eravamo posti per il 2010, sono stati completamente raggiunti, a partire dall'ottenimento della certificazione del nuovo sistema di gestione della sicurezza e salute. Abbiamo cercato, inoltre, di migliorare il flusso di comunicazione con i committenti al fine di evidenziare situazioni complesse e trovare soluzioni congiunte e condivise; allo stesso tempo raccogliere segnalazioni da parte dei preposti, dei lavoratori e dei dirigenti al fine di intraprendere azioni correttive adeguate. Ancora di più quest'anno abbiamo investito nella formazione e informazione del personale in materia di gestione della sicurezza, arrivando a formare la quasi totalità dei dipendenti. Come da scadenza normativa, abbiamo concluso l'iter di valutazione del rischio da stress lavoro correlato entro il 31.12.2010 individuando un rischio medio per i vari settori della Cooperativa, valore che non indica obbligatorietà nel procedere con valutazioni specifiche ma con azioni di

miglioramento mirate, che saranno individuate e proposte per il 2011.

Infine abbiamo cercato di migliorare gli aspetti legati alla comunicazione con i Committenti e i Soci/lavoratori: nonostante le problematiche relative all'ampia distribuzione della nostra base sociale, estesa tra le regioni del Triveneto, Lombardia, Piemonte e Sicilia, il coinvolgimento alla vita della Cooperativa, viene attuato attraverso la redazione annuale del Bilancio Sociale, dell'House Organ (la Newsletter trimestrale), e il costante aggiornamento del sito internet aziendale. Inoltre, per garantire la massima partecipazione stiamo cercando di pianificare Assemblee separate nelle realtà dove siamo maggiormente presenti.

### Obiettivi per il futuro

Vorremmo qui fornire un quadro di insieme degli obiettivi che Socioculturale si è prefissata per il 2011. Premettiamo che le scelte future saranno ancora una volta influenzate dall'estesa crisi economica internazionale che non dà cenno di attenuarsi, arrivando a coinvolgere settori, come il welfare e il sociale, che fino a poco tempo fa potevano apparire relativamente più solidi rispetto ad altri immediatamente coinvolti. I tagli a cui stiamo assistendo compromettono realtà importanti come il Fondo nazionale per le politiche sociali e le risorse destinate alle Regioni, andando a colpire le fasce più deboli e le stesse Cooperative Sociali. L'inevitabile contrazione del mercato che osserviamo, viene inasprita dai continui ritardi nei pagamenti da parte soprattutto degli Enti locali, gravati dai vincoli della finanza pubblica e sprovvisti di liquidità. Obiettivo primario sarà quindi quello di garantire l'occupazione a tutti i nostri Soci e progettare strategie di intervento finalizzate, da una parte alla conservazione dei servizi in essere, cercando di mantenere il consueto standard qualitativo, e dall'altra allo sviluppo di attività a

livello privatistico, orientate alla costruzione e gestione di strutture in convenzione, quali residenze per anziani non autosufficienti, per evitare che la Cooperativa rimanga vincolata alla rete degli appalti pubblici. L'esigenza che ne deriva è la diversificazione delle attività, finalizzata al bilanciamento delle criticità e delle carenze che possono venirsi a creare in un settore o in una area specifica, pur continuando a puntare all'innovazione e al miglioramento dei servizi erogati.

All'interno del processo commerciale rimane di fondamentale importanza investire risorse e mezzi nella crescita, sia in termini di fatturato che di personale da impiegare, e rimanere competitivi nella progettualità e nei relativi costi di gestione.

Anche nel 2011 vogliamo dedicare tempo e risorse alla formazione di soci e dipendenti, sia per quanto concerne la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, sia per migliorare la conoscenza dell'organizzazione e dei suoi sistemi di gestione. Tutto il personale, che riceve una formazione preliminare in fase di assunzione, necessita infatti di ulteriori momenti di aggregazione e formazione per approfondire tematiche relative al proprio ruolo ed agli organi e strumenti della Cooperativa.

In merito alla gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, emerge l'esigenza di una ancora maggiore comunicazione e informazione del personale a tutti i livelli dell'organizzazione: aver introdotto infatti un nuovo sistema di gestione comporta l'onere di seguire ed aggiornare costantemente il personale impiegato, sensibilizzandolo in merito alle scelte aziendali ed alle idonee prassi comportamentali da adottare, anche a seguito delle azioni proposte per limitare il rischio da stress lavoro correlato.

Stiamo predisponendo, infine, la certificazione di un Sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001, integrabile con i sistemi di gestione della Qualità e della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro. Un sistema di questo tipo consente l'attuazione della politica ambientale e la corretta gestione dei processi e delle risorse che possono incidere sull'ambiente.

# Costituzione della Repubblica Italiana

## Principi fondamentali



1861 > 2011 > >  
150° anniversario Unità d'Italia

### Socioculturale festeggia i 150 anni dell'unità d'Italia pubblicando copia dei Principi Fondamentali della Costituzione

#### Art. 1

L'Italia è una Repubblica democratica, fondata sul lavoro. La sovranità appartiene al popolo, che la esercita nelle forme e nei limiti della Costituzione.

#### Art. 2

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

#### Art. 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.  
È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e la uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

#### Art. 4

La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto.  
Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, una attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.

#### Art. 5

La Repubblica, una e indivisibile, riconosce e promuove le autonomie locali; attua nei servizi che dipendono dallo Stato il più ampio decentramento amministrativo; adegua i principi ed i metodi della sua legislazione alle esigenze dell'autonomia e del decentramento.

#### Art. 6

La Repubblica tutela con apposite norme le minoranze linguistiche.

#### Art. 7

Lo Stato e la Chiesa cattolica sono, ciascuno nel proprio ordine, indipendenti e sovrani.  
I loro rapporti sono regolati dai Patti Lateranensi. Le modificazioni dei Patti, accettate dalle due parti, non richiedono procedimento di revisione costituzionale.

#### Art. 8

Tutte le confessioni religiose sono egualmente libere davanti alla legge.  
Le confessioni religiose diverse dalla cattolica hanno diritto di organizzarsi secondo i propri statuti, in quanto non contrastino con l'ordinamento giuridico italiano.  
I loro rapporti con lo Stato sono regolati per legge sulla base di intese con le relative rappresentanze.

#### Art. 9

La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica.  
Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione.

#### Art. 10

L'ordinamento giuridico italiano si conforma alle norme del diritto internazionale generalmente riconosciute.  
La condizione giuridica dello straniero è regolata dalla legge in conformità delle norme e dei trattati internazionali.  
Lo straniero, al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica, secondo le condizioni stabilite dalla legge.  
Non è ammessa l'estradizione dello straniero per reati politici.

#### Art. 11

L'Italia ripudia la guerra come strumento di offesa alla libertà degli altri popoli e come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali; consente, in condizioni di parità con gli altri Stati, alle limitazioni di sovranità necessarie ad un ordinamento che assicuri la pace e la giustizia fra le Nazioni; promuove e favorisce le organizzazioni internazionali rivolte a tale scopo.

#### Art. 12

La bandiera della Repubblica è il tricolore italiano: verde, bianco e rosso, a tre bande verticali di eguali dimensioni.



Il mondo di SocioCulturale



