



SOCIOCULTURALE | BILANCIO SOCIALE 2012 (

) BILANCIO SOCIALE 2012 (



**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](http://www.socioculturale.it)



Progetto grafico: Arzanà srl - [www.arzanadv.it](http://www.arzanadv.it)

*Finito di stampare: novembre 2013*

*Questo bilancio è stampato su carta Laguna, ricavata dalle alghe della laguna di Venezia combinate con fibre FSC.*



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

---

BILANCIO SOCIALE 2012





# indice

- ) 5 ( **PREMESSA DEL PRESIDENTE**
- ) 7 ( **NOTA METODOLOGICA**
- ) 9 ( **PRESENTAZIONE**
  - ) 10 ( IDENTITÀ DELL'IMPRESA
    - ) 10 ( *Chi siamo*
    - ) 10 ( *Aree di intervento*
    - ) 11 ( *Mission*
    - ) 11 ( *Oggetto sociale*
    - ) 12 ( *Il nostro percorso*
    - ) 15 ( *Le sedi*
    - ) 16 ( *Responsabilità sociale*
  - ) 18 ( GOVERNANCE AZIENDALE
    - ) 18 ( *Scopo mutualistico*
    - ) 18 ( *Organî sociali*
  - ) 23 ( MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE
- ) 25 ( **LA SITUAZIONE ECONOMICA E LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**
  - ) 26 ( ANDAMENTO DEL FATTURATO
  - ) 27 ( RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO
- ) 31 ( **LE PERSONE**
  - ) 32 ( IL LAVORO
    - ) 33 ( *Condizioni contrattuali*
    - ) 37 ( *Dati sull'occupazione*
    - ) 42 ( *La formazione delle risorse umane*
    - ) 45 ( *La sicurezza sui luoghi di lavoro*
    - ) 50 ( *Il clima interno*
    - ) 50 ( *Il clima sindacale*
- ) 52 ( I SOCI
  - ) 52 ( *Come diventare soci*
  - ) 52 ( *I dati*
  - ) 54 ( *La mutualità*
  - ) 55 ( *La partecipazione alla vita della Cooperativa*
- ) 57 ( **LA GESTIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI**
  - ) 58 ( SETTORI D'INTERVENTO
    - ) 58 ( *Settore socio educativo e socio assistenziale*
    - ) 60 ( *Settore educativo culturale*
  - ) 62 ( LA PARTECIPAZIONE ALLE GARE D'APPALTO
  - ) 66 ( LE RETI E IL TERRITORIO
  - ) 68 ( I FORNITORI
  - ) 70 ( GLI UTENTI
  - ) 76 ( I SISTEMI DI GESTIONE
- ) 81 ( **CI RACCONTANO**
  - ) 82 ( TESTIMONIANZE
- ) 92 ( **CONCLUSIONI ED OBIETTIVI**
  - ) 94 ( VALUTAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI E OBIETTIVI PER IL FUTURO



# premessi

*Da sempre investiamo nelle persone:  
sono per noi un patrimonio insostituibile*

*Il 2012 è stato caratterizzato da alcuni importanti traguardi che la Cooperativa ha portato a termine in diversi ambiti. In particolare vorrei partire dall'ottenimento della certificazione del nuovo sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO14001 integrato con il già esistente sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS 18001. Tale certificazione vada a chiudere la rosa delle 4 principali certificazioni che impegnano Socioculturale al rispetto di un protocollo organizzativo di qualità e nel rispetto di tutte le norme di responsabilità sociale, nonché della tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. L'ottenimento di tutte le certificazioni ha consentito all'ente di certificazione SGS di consegnarci, durante l'ultima Assemblea dei Soci di maggio 2013, il Merit Award, il Certificato d'Eccellenza di SGS, destinato alle aziende che si sono contraddistinte per l'efficienza dal punto di vista della qualità e della gestione applicata nei citati ambiti della sicurezza, ambiente e responsabilità sociale.*

*Durante l'Assemblea dei Soci di maggio 2012, invece, è stato rinnovato l'incarico sia del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, sia del Colle-*

*gio sindacale; viene espresso un giudizio senz'altro positivo del lavoro svolto in questi anni dal Consiglio di Amministrazione, il quale ha saputo individuare le giuste strategie e politiche aziendali che stanno portando allo sviluppo della nostra Cooperativa. Tuttavia, per poter fronteggiare al meglio la delicata situazione del Paese, con la quale anche noi, come ogni soggetto economico, ci troviamo a fare i conti, si rileva l'esigenza di modificare la composizione dell'Organo Amministrativo, in parte consolidando all'interno della compagine del Cda la parte dei Soci impiegata nell'ambito amministrativo finanziario. Vengono quindi nominati dall'Assemblea, sino all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2014, i cinque membri candidati, ovvero: Paolo Dalla Bella (Presidente), Stefano Parolini (Vice Presidente), Sabrina Muzzatti (consigliera), Pier Luca Bertè (consigliere) e Stefania Boggianni (consigliera). Successivamente, su proposta del Consiglio di Amministrazione uscente viene nominato il nuovo Collegio Sindacale, rinnovato per intero e composto dal Dott. Alberto Dalla Libera (Presidente del collegio sindacale), dal Dott. Eros De Marchi (sindaco effettivo) e dal Dott. Iginio Negro (sindaco effettivo).*

Per quanto riguarda i grossi progetti di realizzazione di due strutture per anziani non autosufficienti nei comuni di Cirto Caomaggiore (VE) e Mira (VE), si è proseguita l'attività di sviluppo delle due operazioni e nel mese di marzo 2012 è stata simbolicamente posata la prima pietra delle due nuove strutture che si realizzeranno a Mira (VE) in località Mira Porte.

In merito alla gestione degli appalti, anche nel 2012 siamo riusciti ad acquisire importanti servizi come l'assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito, della Provincia di Venezia, per gli anni scolastici 2012/13, 2013/14 e 2014/15, questo è per noi un servizio storico che impiega 114 dipendenti che seguono 175 utenti. L'impegno nella gestione dei servizi dedicati all'assistenza delle persone con disabilità sensoriale è dimostrato anche attraverso lo sviluppo di un portale per la formazione continua dei nostri assistenti alla comunicazione, che è stata apprezzata e utilizzata anche da altre realtà istituzionali come la Provincia di Monza Brianza e la Provincia di Milano.

La crisi che ancora colpisce i mercati economico finanziari e le imprese di tutti i settori inclusa la nostra Cooperativa, ci ha imposto di rivedere l'organizzazione interna, con l'obiettivo di ottimizzare le risorse umane e risparmiare sui costi di gestione.

A gravare una situazione già di per sé poco rosea si aggiunge la proposta di aumento dell'Iva dal 4 al 10% sui servizi socio-sanitari ed educativi, inserita nella legge di stabilità e prevista in vigore dal 1° gennaio 2014 se il provvedimento fosse approvato. Tale variazione di IVA rischia di mettere in serio pericolo buona parte dei servizi di welfare erogati sul nostro territorio, prestazioni rese in Veneto alla comunità per lo più dalle 800 cooperative sociali del territorio e dai loro consorzi. Il peso di questa prospettiva andrà ad abbattersi inevitabilmente sulle famiglie ed in particolare sulle fasce più deboli e meno abbienti, che vedranno ridursi non solo la qualità delle prestazioni di cui hanno goduto sinora ma anche la quantità dell'offerta (-6%).

6

Tutto sommato sono comunque fiducioso in una ripresa generale dell'economia e per quanto riguarda la nostra realtà cooperativa sono convinto che proseguirà nell'ottenere risultati positivi, come è avvenuto anche negli ultimi anni, in quanto ritengo che chi lavora con impegno e responsabilità viene sempre premiato.

Buona lettura.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paolo Vally". The signature is stylized and written over a light blue background.

# noti metodologica

---

## *nona edizione del Bilancio Sociale*

Quest'anno siamo giunti alla nona edizione del Bilancio Sociale, proseguendo nella strada avviata lo scorso anno di ritorno alle fondamenta, alla base, ponendo nuovamente al centro la nostra mission, e i principi che ci siamo dati come Cooperativa. Da qui abbiamo potuto verificare la ricaduta positiva o meno delle nostre attività sui nostri Stakeholder quest'anno in particolar modo sugli Enti e le Amministrazioni con cui ci relazioniamo ogni giorno. Non abbiamo tuttavia tralasciato di rivolgerci anche agli altri nostri interlocutori, soprattutto ai Soci con cui abbiamo continuato una comunicazione fitta e puntuale.

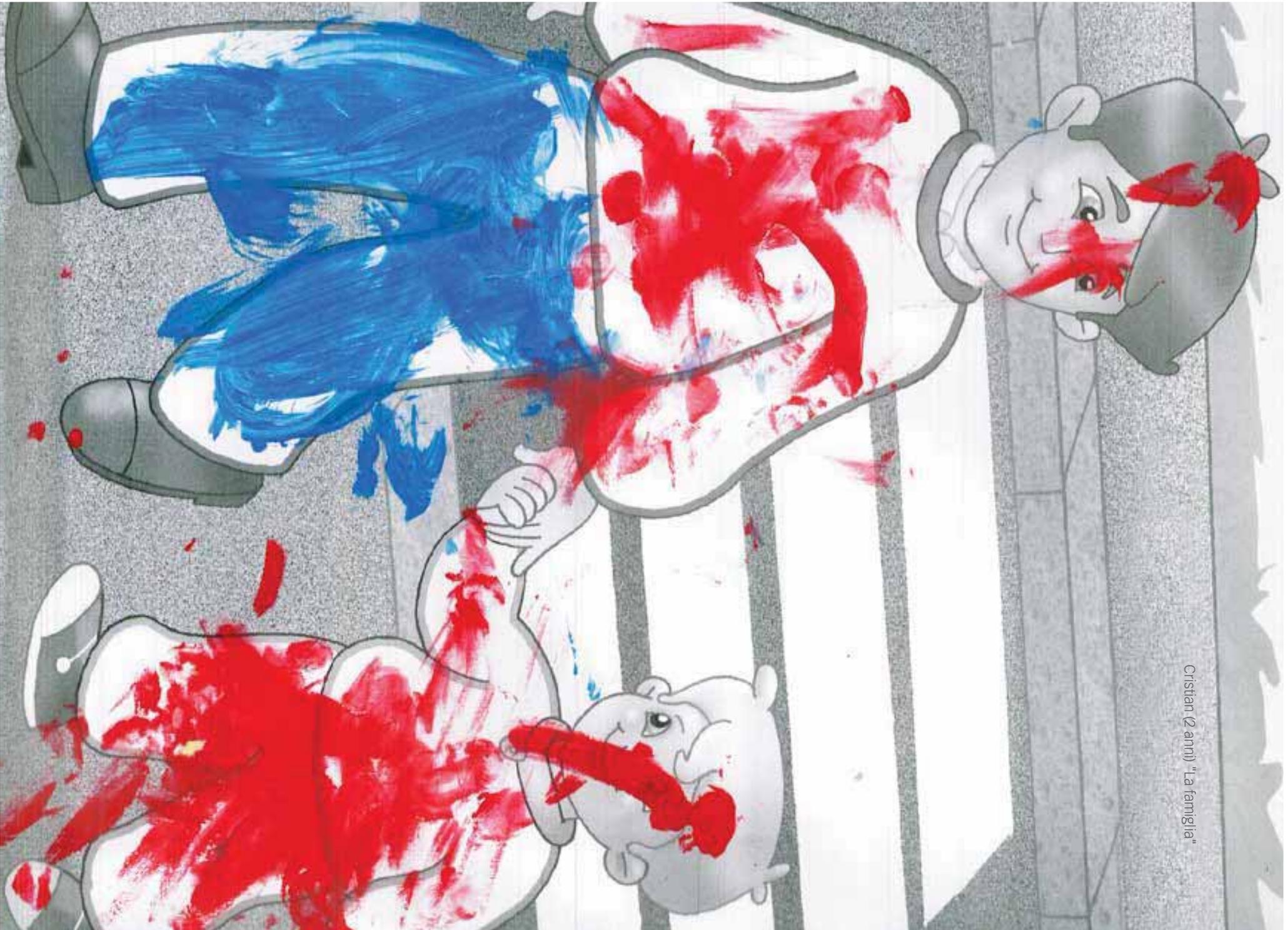
Il Gruppo di lavoro nella elaborazione del Bilancio Sociale ha rispettato, i principi di rendicontazione, e lo schema strutturale basato sulle linee guida proposte dal GBS ovvero il "Gruppo di studio per il Bilancio Sociale", e sulle linee guida fornite dall'Agenzia per le Onlus.

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 Bilancio Sociale 2012 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa durante la riunione svoltasi in data 30.09.2013.

Il presente Bilancio Sociale, sarà presentato all'Assemblea Generale dei Soci di dicembre 2013, sarà stampato e distribuito ai Soci e Socie della Cooperativa e messo a disposizione di tutti i nostri stakeholder 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 2012.



Cristian (2 anni) "La famiglia"

# presentazione

---

identità dell'impresa

) pag. 10 (

governance aziendale

) pag. 18 (

mappa dei portatori di interesse

) pag. 23 (



# identità dell'impresa

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

## CHI SIAMO

- » Socioculturale svolge la propria attività in ambito socio educativo, socio assistenziale ed educativo culturale.
- » Socioculturale in più di 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.



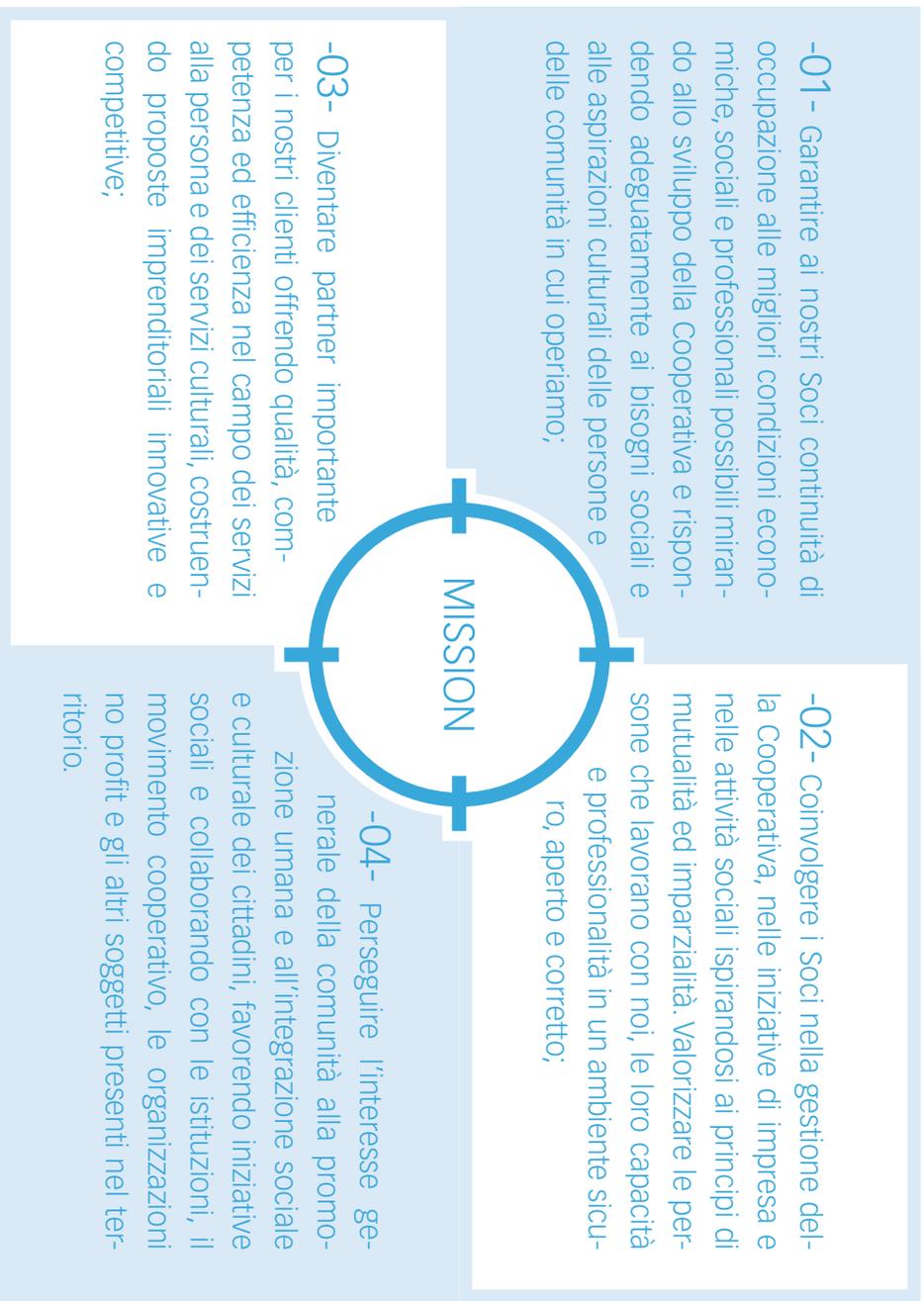
## AREE DI INTERVENTO

### 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

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:

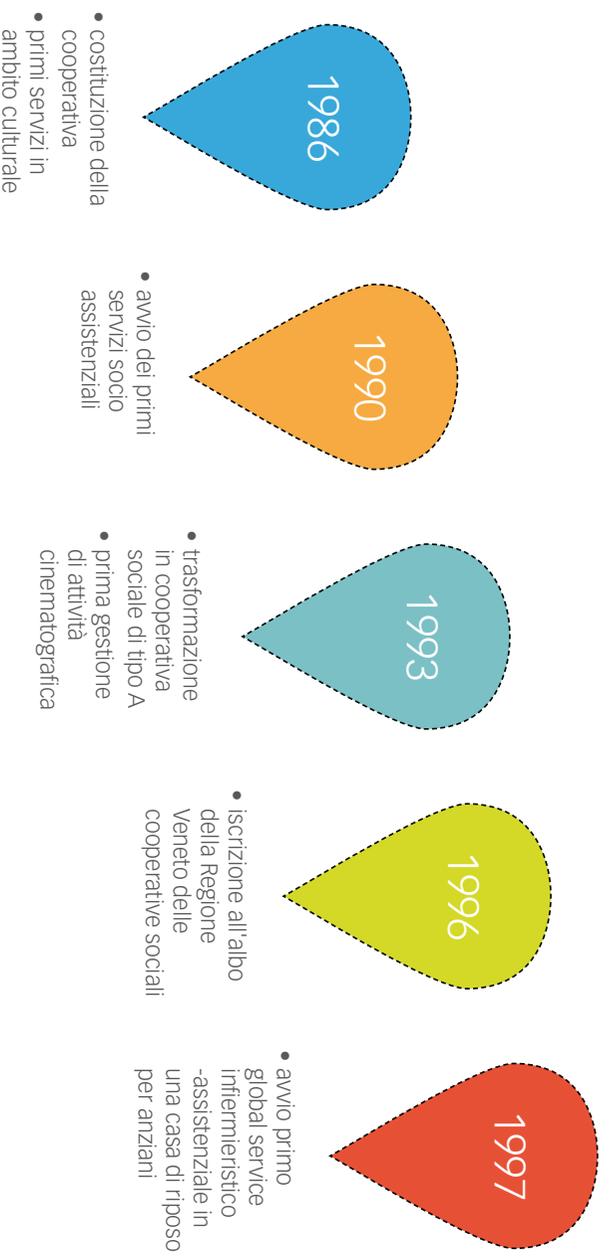
- » la progettazione, l'organizzazione e la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali e l'organizzazione, la promozione, la gestione e lo svolgimento di servizi, sia a carattere domiciliare che residenziale, di tipo socio-assistenziale, sanitario, infermieristico, terapeutico, riabilitativo, educativo, ricreativo e formativo rivolti a minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, 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; asili; centri ricreativi e ricettivi per minori, portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale, anziani 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;
- » la gestione e l'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento; e di ogni altra attività educativa.



## IL NOSTRO PERCORSO

### *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 ha recentemente raggiunto il traguardo dei 25 anni. All'epoca della costituzione vedeva riunirsi 30 Soci e alla chiusura del primo esercizio il fatturato non superava i € 165.000.



12

Nei primi anni '90, 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 in questo periodo che matura la volontà di dedicarsi stabilmente al sociale, ed è del 1993 la trasformazione della Società in Cooperativa sociale di tipo "A" e di pochi anni dopo (1996) l'iscrizione nell'albo regionale delle cooperative sociali.

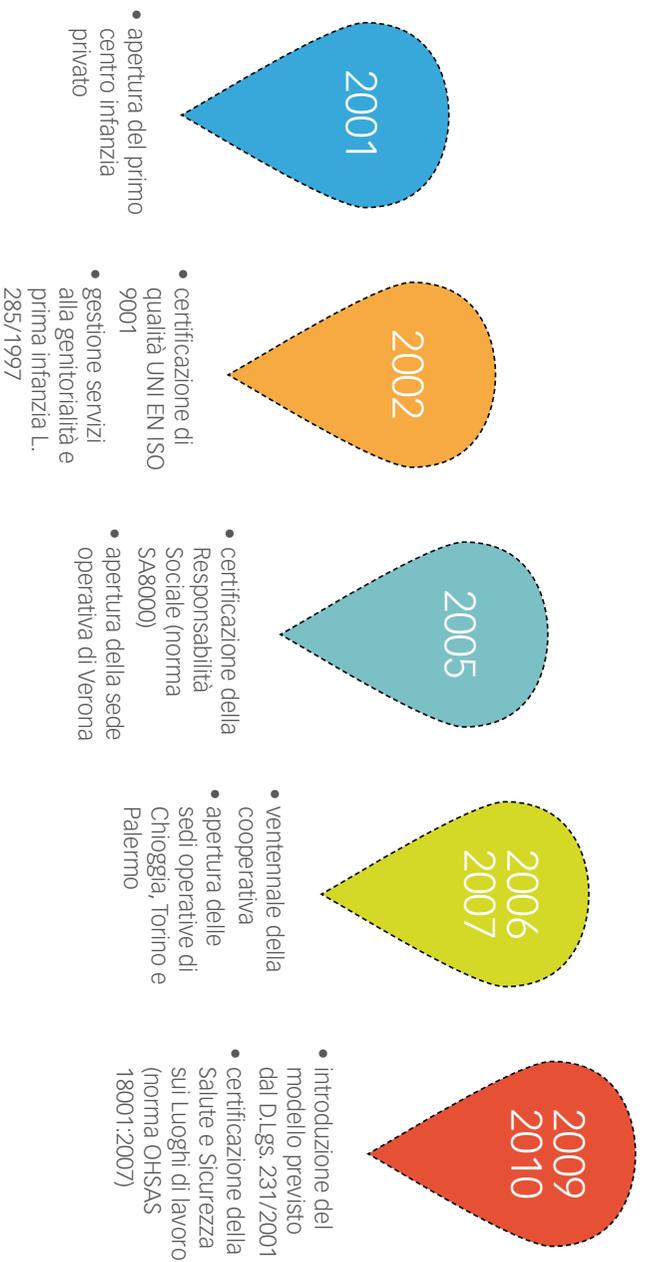
Gli anni seguenti segnano una crescita costante sia del numero di Soci sia del fatturato, con la diversificazione dei servizi erogati (gestione di attività cinematografica, gestione del primo global service infermieristico, gestione completa delle biblioteche del polo universitario di Trento) e la sempre più forte specializzazione dei servizi in ambito sociale.



L'EVOLUZIONE DEL LOGO

## Prima decade (2000 - 2010)

I primi anni del nuovo millennio vedono la Cooperativa rinnovata, sia dal punto di vista grafico, con l'introduzione nel 2000 del nuovo logo e con la realizzazione del sito internet aziendale, sia come riconoscimento da parte del mercato dei servizi: i risultati conseguiti nel corso di questi anni vedono la Società Servizi Socio Culturali avviarsi ad un costante consolidamento dal punto di vista economico, provato dal costante incremento del fatturato, dall'aver aperto un nuovo settore di lavoro (quello dei servizi rivolti alla prima infanzia) e dall'aver avviato la propria attività anche in altre Regioni del Nord Italia. È sicuramente mutato il prestigio e la considerazione nei confronti della Cooperativa: per la prima volta infatti il Presidente è nominato nella Direzione di Legacoop Veneto mentre sono state avviate con altre Cooperative del Nord Italia, significative collaborazioni.



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 2003 e della certificazione della responsabilità sociale secondo lo standard SA8000, nel 2005.

Si concretizza inoltre 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 riconfermati via via negli anni con la vittoria delle diverse gare d'appalto, sia nel settore socio assistenziale con la gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Venezia (2003), con la Provincia di Verona (2005), del servizio di integrazione scolastica della persona con handicap per l'azienda UISS 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 2012

Durante l'ultimo anno di attività sono stati registrati alcuni traguardi rilevanti, in particolare modo relativi all'acquisizione di importanti servizi come l'assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito, della Provincia di Venezia e la gestione del servizio di assistenza igienico personale a favore degli studenti diversamente abili e di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità sensoriale (audiolesi), della Provincia Regionale di Palermo: con le nuove aggiudicazioni la sede di Palermo nel 2012 ha coordinato circa 100 operatori, che hanno seguito un totale di circa 140 alunni affetti da disabilità. Allo stesso modo per il Settore Educativo Culturale, sono state acquisite la gestione dei servizi al pubblico e aggiuntivi presso le biblioteche civiche e l'Archivio Generale del Comune di Venezia ma soprattutto la riaggiudicazione dei servizi bibliotecari e museali per la Città di Treviso.

La Cooperativa ha, nel contempo, continuato nello sviluppo delle due grosse operazioni di patrimonializzazione ovvero la costruzione e gestione di strutture per anziani e disabili in convenzione con la Regione Veneto e le ASL 10 e 13, nei Comuni di Mira (VE) e Cinto Caomaggiore (VE) e nel mese di marzo 2012, in particolare, è stata simbolicamente posata la prima pietra delle due nuove strutture che si realizzeranno a Mira (VE).

Questo è stato un anno di grossi investimenti anche in ambito formativo, in particolare in materia di salute e sicurezza sul lavoro, a seguito dell'uscita del nuovo accordo Stato-Regioni che richiede l'obbligo di formare tutto il personale con un corso di sicurezza base di 4 ore - comune a tutte le mansioni - e un corso specifico di 4, 8 o 12 ore a seconda della mansione e quindi dei diversi rischi annessi.

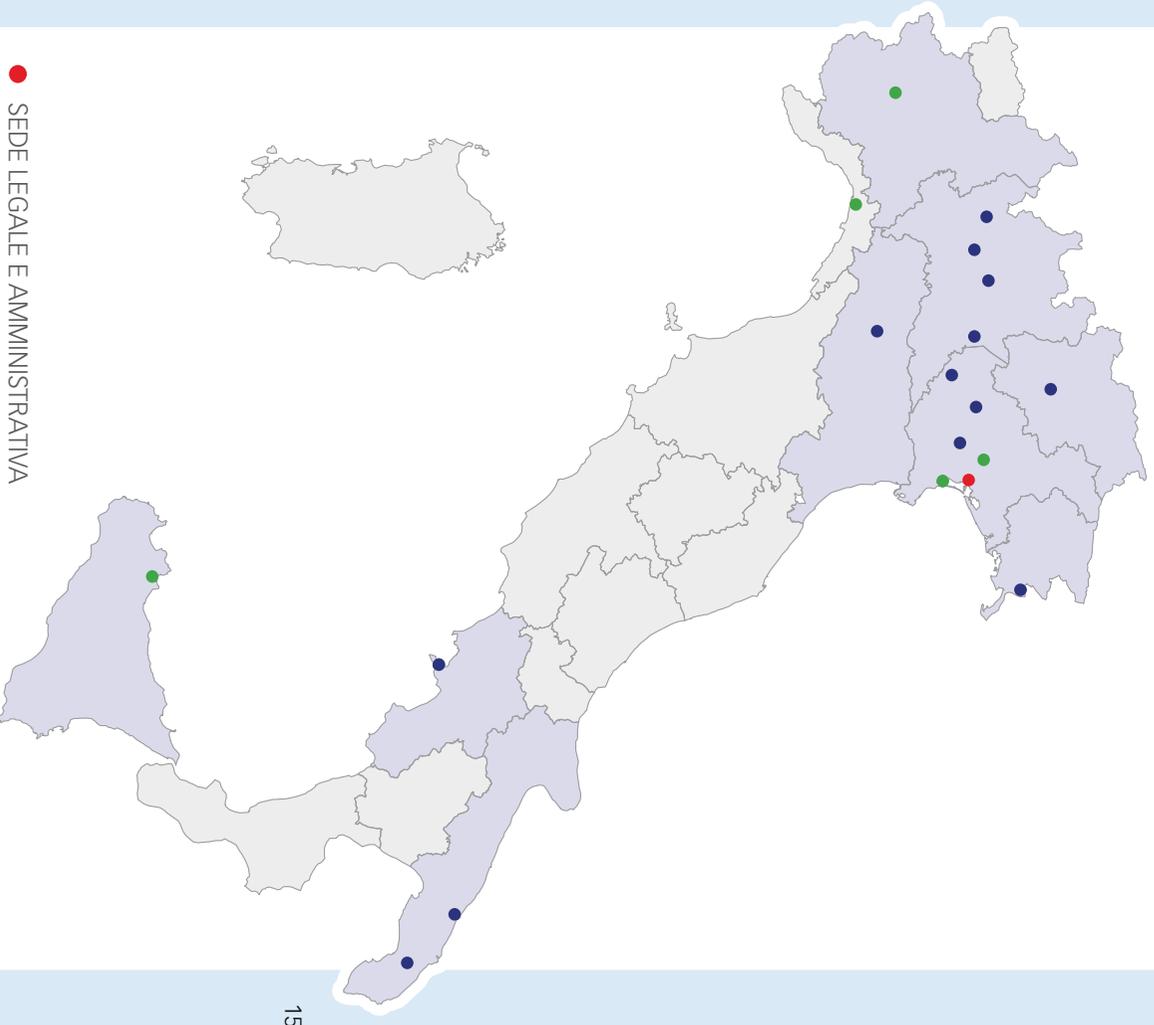
A testimonianza dell'impegno costante verso la gestione di servizi di assistenza alla comunicazione e di assistenza ai disabili, Socioculturale ha attivato nel 2012 una piattaforma digitale accessibile dal sito [www.vederesentire.it](http://www.vederesentire.it) specificatamente dedicata alla formazione a distanza per gli operatori del servizio disabili sensoriali. Il programma didattico, che ha ottenuto il patrocinio del C.N.I.S. (associazione per il Coordinamento Nazionale degli Insegnanti Specializzati e la ricerca sulle situazioni di handicap), è teso a sviluppare abilità e competenze professionalizzanti nei frequentanti.

Nel 2012 la Cooperativa ha visto il rinnovo delle cariche del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, con, nel primo caso, la modifica in parte dell'organico con la sostituzione di 2 consiglieri e nel secondo, il cambiamento totale della composizione tramite l'elezione di 3 nuovi sindaci effettivi e 2 supplenti. Quest'ultimo anno è stato anche periodo di riforme a cui la Cooperativa ha dovuto adeguarsi, in primis la nuova legge proposta dal Ministro Fornero che è intervenuta sulle forme contrattuali flessibili, ha modificato la disciplina dei licenziamenti, ha rinnovato il sistema di ammortizzatori sociali, rafforzando le politiche attive del lavoro. Accanto a questo, è stato definito l'atteso rinnovo dei contratti per i lavoratori del settore socio-sanitario-assistenziale e di inserimento lavorativo (CCNL Cooperative Sociali); si tratta di una riforma in cui, accanto all'aumento contrattuale, viene rafforzata la disciplina dei cambi di gestione e introdotto il contratto di apprendistato professionale.

In merito al miglioramento della struttura organizzativa, il 2012 è stato l'anno di definizioni e allineamento dei nostri sistemi di gestione; sono state definite le politiche integrate rispettivamente dei sistemi di gestione della sicurezza e dell'ambiente da una parte, e della

## LE SEDI

qualità e dell'etica dall'altra. La definizione di politiche comuni ai diversi sistemi di gestione è in linea con l'obiettivo che ci eravamo posti, di migliorare l'efficienza e l'applicabilità dei nostri sistemi di gestione, per arrivare, entro qualche anno, a definire una politica unica che abbracci tutti i settori di intervento della Cooperativa. Questa operazione ha comportato notevoli sforzi, per la riemissione di tutta la documentazione e la modulistica, affinché potessero essere integrati gli aspetti comuni dei sistemi di gestione della Qualità ISO 9001 e della responsabilità sociale SA8000 da un lato, e della Salute e Sicurezza sul lavoro OHSAS18001 e del sistema di gestione ambientale ISO 14001 dall'altro, certificazione nei primi mesi del 2013.



● 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 P. Granatelli 24, 90138 Palermo (PA)  
Viale della Repubblica 205, 31100 Treviso (TV)  
Corso Sardegna 36/1, 16142 Genova (GE)  
Via Zanardelli 60, 70100 Lecce (LE)  
Via Toledo 429, 80132 Napoli (NA)

● PROVINCE IN CUI OPERIAMO  
Torino - Brescia - Bergamo - Como - Monza - Trento - Genova - Verona - Vicenza - Padova - Treviso - Venezia - Gorizia - Parma - Napoli - Lecce - Brindisi - Palermo

## RESPONSABILITÀ SOCIALE

- Adozione di un Sistema per la Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000:2008.
- La Cooperativa ha adottato nel 2005 un sistema di Responsabilità Sociale secondo lo standard SA8000:2008. L'obiettivo che ci siamo posti è dimostrare che i servizi sono realizzati:
- » nel pieno rispetto dei lavoratori e delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro;
  - » senza l'impiego di lavoro minorile o lavoro obbligato;
  - » attraverso libertà di associazione;
  - » nell'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive e violente;
  - » attraverso la definizione di un orario di lavoro e una retribuzione equa.

Durante il 2012, si è dato corpo all'esigenza, emersa da qualche tempo, di uniformare i Sistemi di Gestione della Qualità e della Responsabilità Sociale, in particolar modo per gestire unitamente aspetti comuni nonché semplificare la gestione e l'utilizzo di processi e procedure. A tal proposito è stata rimessa tutta la documentazione ed in particolare il nuovo manuale e i relativi allegati, le procedure e la nuova politica integrata. In merito alla valutazione dell'adeguatezza della Politica, infatti, si è provveduto ad apportare modifiche importanti giungendo alla

definizione di una politica aziendale unica, esito della fusione della politica aziendale in vigore e del codice di condotta volontario adottato dal 2005. La nuova politica di Socioculturale è riportata in allegato al presente Bilancio Sociale.

Il sistema prevede il **Comitato Etico**: organo di rappresentanza per i lavoratori con il compito di facilitare la relazione con la Direzione riguardo alle tematiche della responsabilità sociale.

Il Comitato Etico ha il compito di:

- » facilitare la comunicazione tra direzione e i lavoratori per gli argomenti SA8000;
- » rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori, eventuali non conformità rispetto alla SA8000;
- » comunicare con la Direzione in merito all'andamento del sistema SA8000;
- » partecipare al riesame del sistema SA8000.

Nel 2012 il Comitato Etico si è riunito una sola volta, in quanto sono durate per diversi mesi le procedure di elezione del nuovo comitato, concluse solamente con i primi mesi del 2013. Nel mese di novembre 2012 è stata inviata a tutti i dipendenti la comunicazione per procedere all'elezione del RLSA8000 (Rappresentante dei Lavoratori secondo la norma SA8000) suddivisi questa volta per Macro Aree e settori così da avere una rappresentanza più capillare e puntuale sull'intera sfera di azione di Socioculturale. Il Comitato così eletto ed in carica per il triennio 2013-2016 è composto da:



MacroArea di riferimento	Eletti	Mansione
Piemonte	Daniela Boano	Operatrice museale Musei Città di Torino
Veneto - Settore Socio Assistenziale	Davanzo Valeria	Operatrice Socio Sanitaria
Veneto - Settore Socio Educativo	Michela Scagnetto	Educatrice
Veneto - Settore Educativo Culturale Museale	Caterina di Gregorio	Operatrice museale Musei Civici Veneziani
Veneto - Settore Educativo Culturale Bibliotecario	Emily Marocco	Operatrice di biblioteca
Campania e Puglia	Paola Atanasio	Coordinatrice sede Lecce e Brindisi
Lombardia	Luigi Vassallo	Operatore museale Musei di Brescia
Sicilia	Antonio Cuttitta	Coordinatore Sede di Palermo

- Redazione ed adozione di un Codice Etico. 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" adottato formalmente dalla Cooperativa nel 2009 nonostante il documento fosse in lavorazione già dal 2002. Gli obiettivi che ci siamo posti con questo documento sono:
- » *definire con chiarezza l'insieme dei valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide;*
  - » *soddisfare le necessità e le aspettative degli interlocutori della Cooperativa;*
  - » *vietare i comportamenti in contrasto con le disposizioni normative e i valori che la Cooperativa promuove;*
  - » *diffondere il contenuto del Codice a quanti entrano in relazione con la Cooperativa*

Socioculturale agisce quindi in ottemperanza ai seguenti principi:

- Redazione del Bilancio Sociale. Le finalità che ogni anno cerchiamo di perseguire sono:
- » *Descrivere la nostra identità e ribadire i nostri valori;*
  - » *Descrivere la relazione sociale in termini qualitativi e quantitativi dei flussi di scambio con i principali stakeholder;*
  - » *Rendere conto agli stakeholder degli impegni assunti;*
  - » *Rendere conto agli stakeholder dei risultati ottenuti;*
  - » *Porre nuovi obiettivi per un continuo miglioramento.*



FIG. PRINCIPI CON CUI OPERA SOCIOCULTURALE



# governance aziendale

---

## SCOPO MUTUALISTICO: ART. 3 DELLO STATUTO

*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 cooperatori" 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.*

## ORGANI SOCIALI

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 sui poteri dei liquidatori.

- | **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;

Gianluca (31 mesi) "La mia famiglia"

*L'Assemblea generale  
Ordinaria dei soci  
si è riunita 2 volte  
nel corso del 2012*



### **Assemblea Ordinaria**

**Soci presenti**  
*(in proprio o per delega)*

giovedì 17 maggio 2012

109

### **Principali punti all'Ordine del giorno**

1. Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2011 e Relazioni allegate;
2. Elezione del Consiglio di Amministrazione e delibere inerenti e conseguenti;
3. Elezione del Collegio Sindacale e delibere inerenti conseguenti;
4. Proposta di modifica del Regolamento Interno ex Legge n. 142/2001;
5. Erogazioni liberali riconosciute nell'esercizio 2011 e approvazione del Piano per le erogazioni liberali anno 2011.
1. Presentazione Bilancio Sociale anno 2011;
2. Lettura del Verbale di Revisione della Cooperativa.

giovedì 20 dicembre  
2012

81

- » 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.

Durante l'Assemblea dei Soci di maggio 2012 è stato eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione che rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2014 e così composto:

<b>Paolo Dalla Bella</b>	<i>Presidente</i>
<b>Stefano Parolini</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>Stefania Boggiani</b>	<i>Consigliera</i>
<b>Sabrina Muzzati</b>	<i>Consigliera</i>
<b>Pier Luca Bertè</b>	<i>Consigliere</i>

Durante il 2012 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte.

→ | **Il Presidente del Consiglio di Amministrazione:** rappresenta legalmente la Società e si occupa in particolare 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.

Durante l'Assemblea dei Soci di maggio 2012 è stato eletto il nuovo Collegio Sindacale che rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2014.

<b>Dott. Alberto Dalla Libera</b>	<i>Presidente del Collegio Sindacale</i>
<b>Dott. Eros De March</b>	<i>Sindaco effettivo</i>
<b>Dott. Igino Negro</b>	<i>Sindaco effettivo</i>
<b>Dott. Mirco Trevisan</b>	<i>Sindaco supplente</i>
<b>Dott. Michele Furlanetto</b>	<i>Sindaco supplente</i>

Durante il 2012 il Collegio sindacale si è riunito 3 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 due referenti interni, Sabrina Salmena e Cristina Valeri.

Nel 2012 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 4 volte.

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

### **Presidente e Direttore Generale**

Paolo Dalla Bella

### **Ufficio di Direzione**

Cristina Valeri

### **Responsabile del Servizio di Prevenzione e**

#### **Protezione**

Gianni Fabris

### **Responsabile SGI Etica e Qualità**

Cristina Valeri

### **Ufficio Amministrazione**

Sabrina Muzzatti - *Responsabile*

Stefania Boggiani

Roberta Battistin

Raffaella Mariotto

Maura Pizzolato

### **Ufficio Personale**

Lorena Rigato

Sabrina Salmena

Silvia Berton

### **Centralino e segreteria**

Stefania Benotto

### **Ufficio Contratti ed Appalti**

Pirro Piccolo - *Responsabile*

Carmela Tarantino

### **Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale**

Stefano Parolini - *Responsabile*

**COORDINATRICI SOCIO-EDUCATIVE**

Arianna Rocco

Anna Regazzo

Maria Letizia Bartimmo

Paola Attanasio (*per le Province di Brindisi e Lecce*)

Barbara Buoncuore e Antonio Cuttitta (*Ufficio di Palermo*)

**COORDINATRICI SOCIO-ASSISTENZIALE**

Francesca Trovò

Mariagrazia Barbieri

### **Settore Educativo Culturale**

Pier Luca Bertè - *Responsabile*

**COORDINATRICI**

Irene Conton

Claride Piva

Emanuela Rappelli (*Ufficio di Torino*)

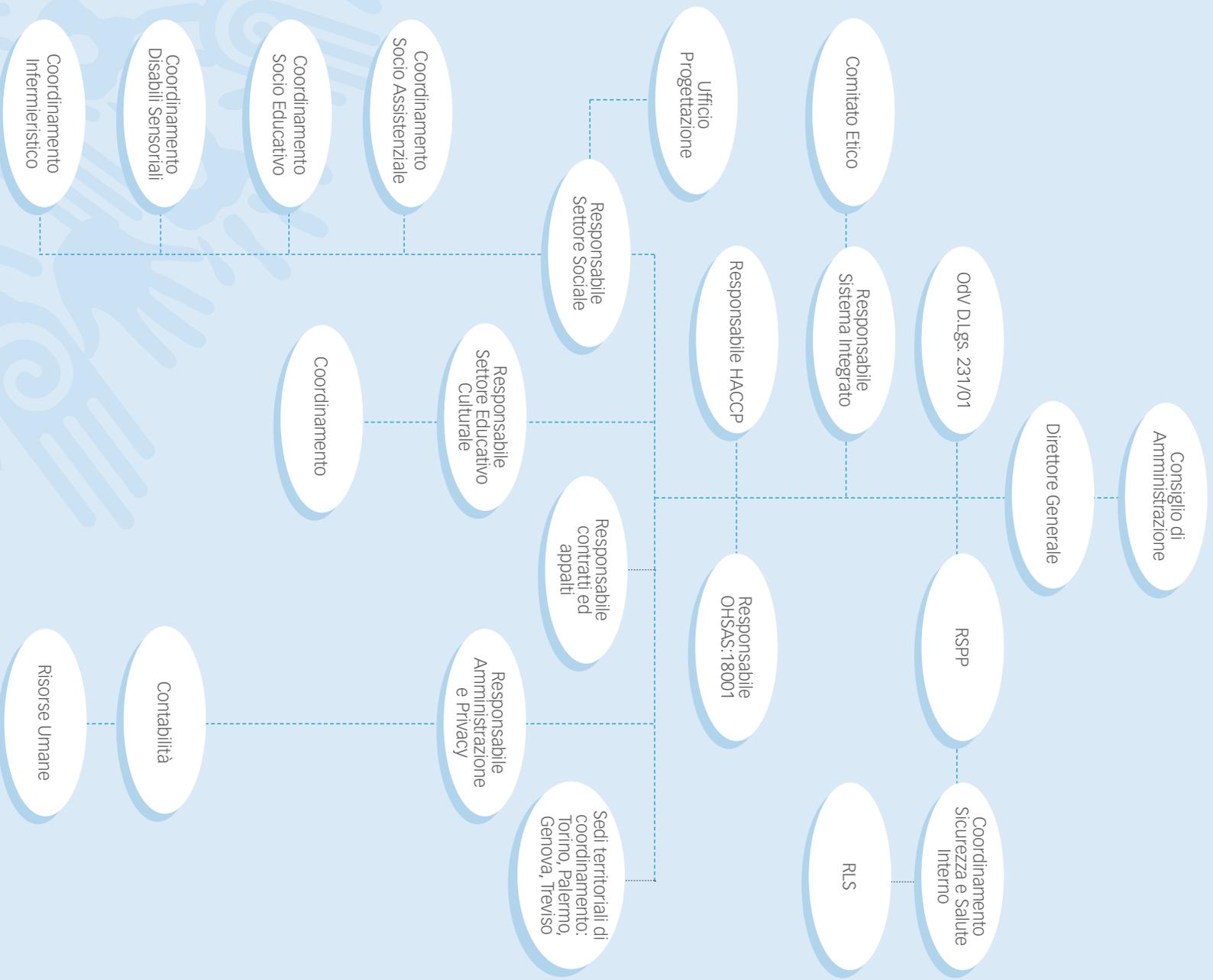
### **Consulenti esterni**

A completamento delle necessità operative, la CO- operativa 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:

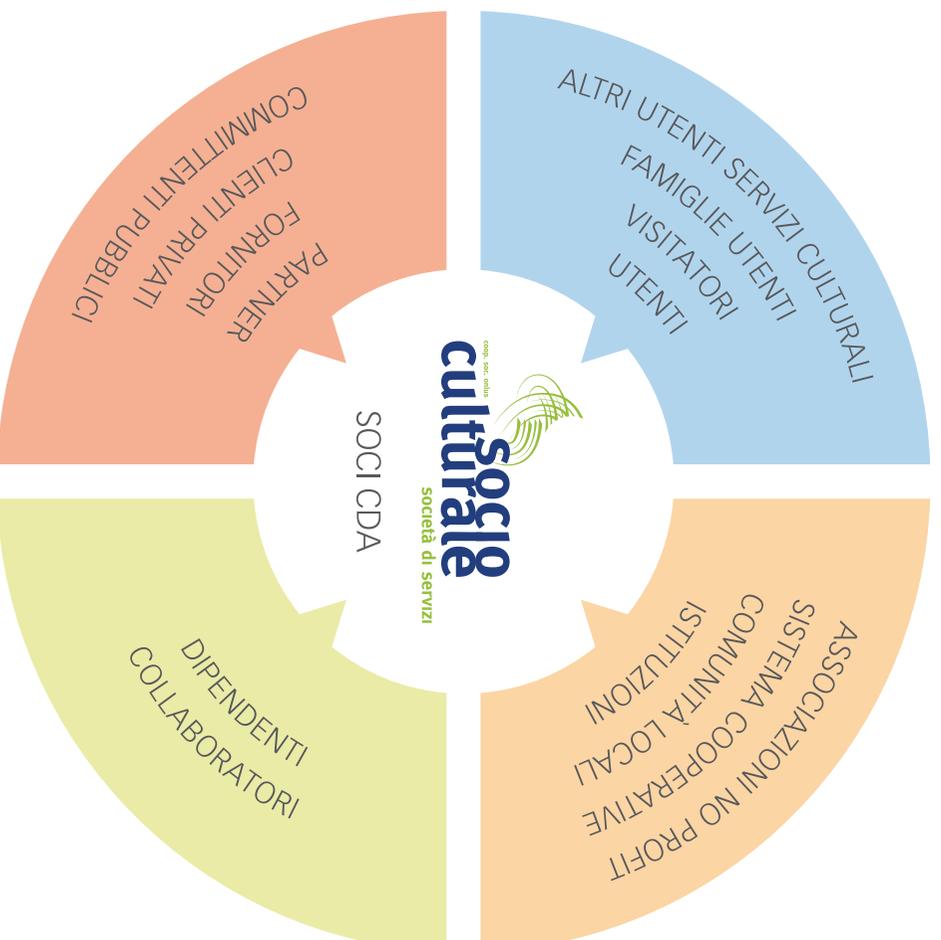
- » Consulente in Materie Amministrative e Legali;
- » Staff medico del lavoro (2 medici di cui 1 coordinatore);
- » Consulente biologa esperta in sistemi di auto-controllo ed HACCP;
- » Consulente psicologa esperta in gestione risorse umane;
- » Consulente psicologa incaricata di svolgere un'attività di supervisione del personale;
- » Consulenti sistema di gestione sicurezza e ambiente;
- » Consulenti tiftotecnici (tifologi, logopedisti, optometrista, audiometrista);
- » Consulenti alla formazione e aggiornamento del personale (diverse figure professionali con incarico annuale o periodico secondo i bisogni formativi).



## ORGANIGRAMMA AZIENDALE



# mappe dei portatori di interesse



- **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 tutti gli utenti e le famiglie, i visitatori ed altri utenti dei servizi educativo culturali, ovvero i fruitori finali dei servizi erogati quotidianamente.
- **SISTEMA AMBIENTE:** è composto dalle vari istituzioni, degli Enti locali e degli Enti formativi, dalle Organizzazioni sindacali, dalle Comunità locali, dalle Associazioni No profit e dal Sistema Cooperativo nel quale socioculturale è inserita.



**PORTATORI D'INTERESSE (STAKEHOLDER)** = tutte le categorie di interlocutori con cui Socioculturale si relaziona e che hanno un interesse nell'attività che la Cooperativa svolge.



Il salvadanajo

NICOLÒ  
1 ottobre 2013

# la situazione economica e la ripartizione del valore aggiunto

---

andamento del fatturato  
) pag. 26 (

ripartizione del valore aggiunto  
) pag. 27 (



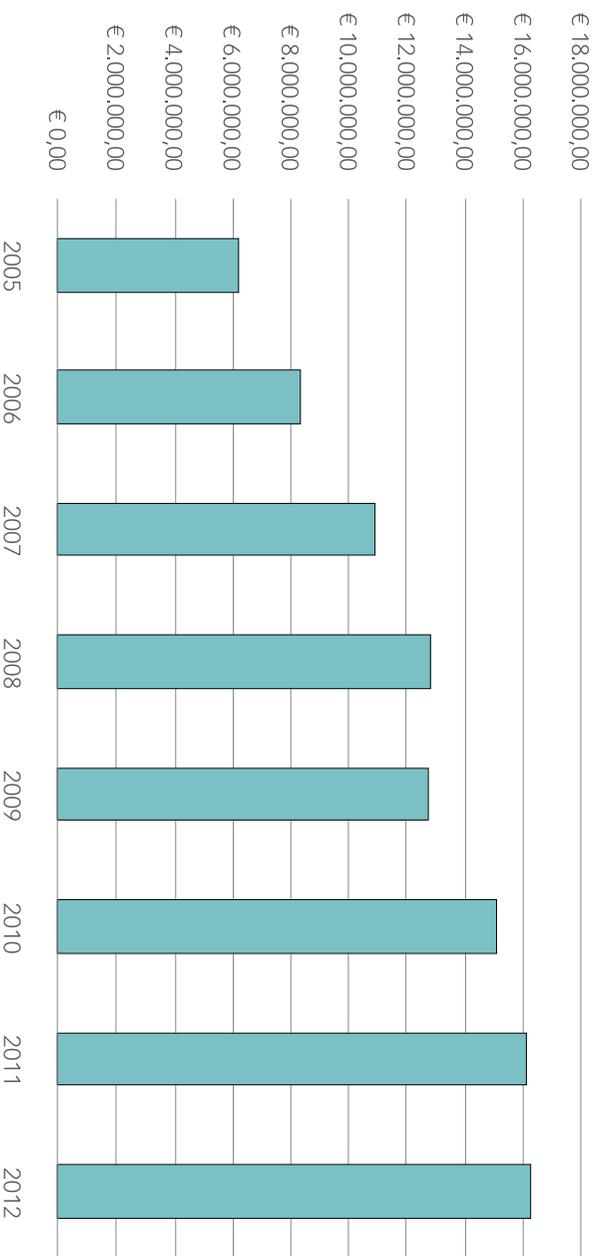
# andamento del fatturato



L'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2012 riporta un risultato positivo per la nostra Cooperativa con un valore totale della produzione di € 16.270.755 e un utile netto d'esercizio pari a € 230.177.

I dati confermano quindi anche quest'anno una redditività idonea a sostenere lo sviluppo della Cooperativa e una situazione sostanzialmente simile a quella presentata per lo scorso esercizio.

FATTURATO	
2005	€ 6.207.401,00
2006	€ 8.350.786,00
2007	€ 10.908.013,00
2008	€ 12.778.926,00
2009	€ 12.763.233,00
2010	€ 15.114.211,00
2011	€ 16.082.412,00
2012	€ 16.270.755,00



# ripartizione del valore aggiunto

Nel 2012 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 13.899.855, la Tabella riportata di seguito ne illustra la composizione.

<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>	2012	2011	2010
<b>A) Valore della produzione</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	15.951.130,07	15.717.083,89	14.431.155,65
- 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	256.026,97	317.991,92	323.133,37
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>16.207.157,04</b>	<b>16.035.075,81</b>	<b>14.754.289,02</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	113.717,67	136.862,84	108.551,85
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci Vendute quali libri e merchandising)			29.063,99
7. Costi per servizi*	1.860.036,96	1.571.820,67	1.682.729,58
8. Costi per godimento di beni di terzi	266.297,24	267.454,54	235.491,81
9. Accantonamenti per rischi			80.995,83
10. Altri accantonamenti	57.624,72	106.962,80	39.127,60
11. Oneri diversi di gestione	48.550,25	23.951,39	24.556,91
<b>Totale costi</b>	<b>2.346.226,84</b>	<b>2.107.052,24</b>	<b>2.200.517,57</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>13.860.930,20</b>	<b>13.928.023,57</b>	<b>12.553.771,45</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>			
<b>12. +/- Saldo gestione accessororia</b>	<b>1.557,56</b>	<b>5.695,20</b>	<b>4.165,83</b>
Ricavi accessori (Interessi bancari)	1.557,56	5.695,20	4.165,83
- Costi accessori			

<b>13. +/- Saldo componenti straordinari</b>	<b>37.367,12</b>	<b>31.567,69</b>	<b>342.094,71</b>
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	63.886,04	47.336,36	361.814,99
- Costi straordinari	26.518,92	15.768,67	19.720,28
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>13.899.854,88</b>	<b>13.965.286,46</b>	<b>12.900.031,99</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>13.899.854,88</b>	<b>13.965.286,46</b>	<b>12.900.031,99</b>

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

Il valore aggiunto è un dato che si ricava da una particolare riclassificazione del conto economico del Bilancio ed esprime la ricchezza creata dalla Cooperativa attraverso lo svolgimento della propria attività e come la stessa è stata poi distribuita tra i vari interlocutori quali ad esempio dipendente, collaboratori ecc...

Per Socioculturale il valore aggiunto è dato dalla differenza tra i ricavi della produzione (ossia i fatturati per i servizi erogati principalmente alla Pubblica amministrazione nel 2012) e i costi intermedi della produzione (quali costi per acquisti di materiali di consumo, costi per servizi, costi per godimento di beni di terzi, ecc...) e i componenti accessori e straordinari.

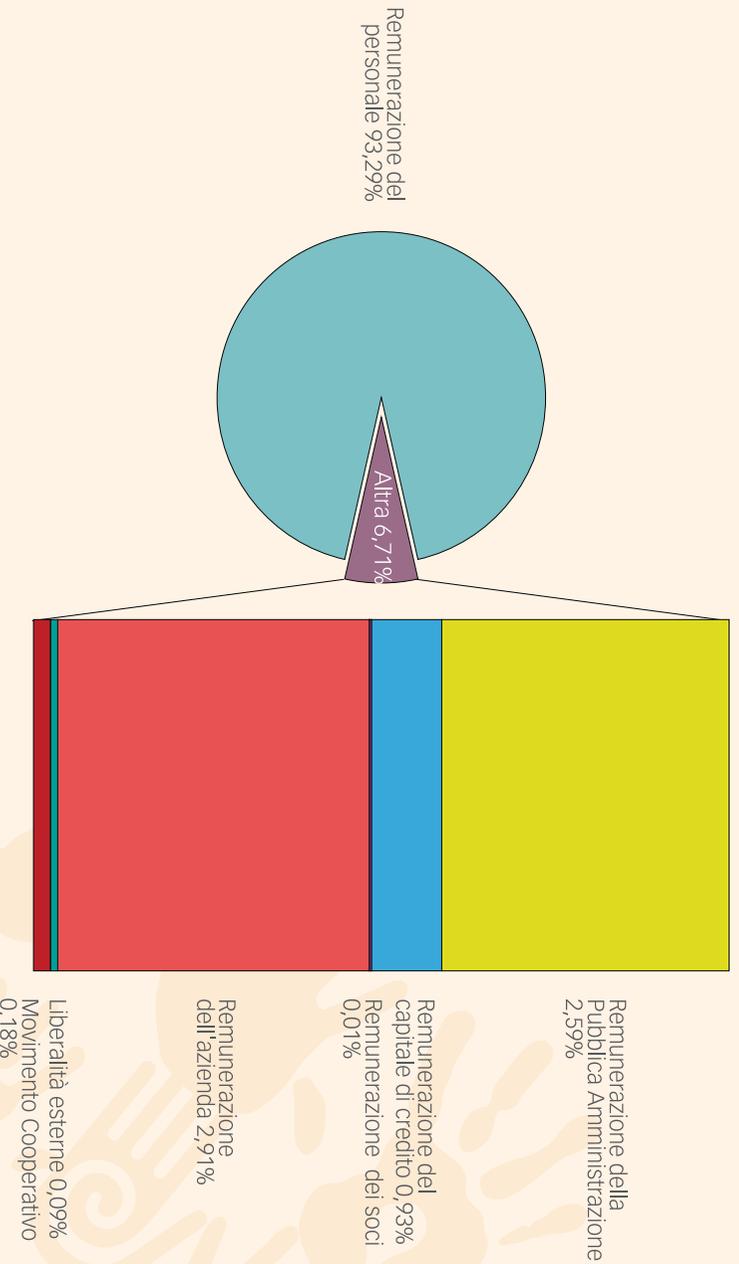
Nella tabella che segue viene riportata la ripartizione del valore aggiunto tra i vari interlocutori.

<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>A Remunerazione del personale</b>	<b>12.967.798,77</b>	<b>12.966.910,11</b>	<b>12.021.205,57</b>
Personale non dipendente	1.453.346,85	1.261.696,75	659.178,92
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	9.264.433,49	9.346.363,80	9.058.652,73
b) remunerazioni indirette	2.250.018,43	2.358.849,56	2.303.373,92
c) quote di riparto del reddito			
<b>B Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>360.494,04</b>	<b>411.858,59</b>	<b>372.050,53</b>
Imposte dirette	31.851,73	14.229,03	7.471,81
Imposte indirette	328.642,31	397.629,56	364.578,72
- sovvenzioni in c/esercizio			
<b>C Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>129.313,06</b>	<b>100.100,83</b>	<b>53.461,37</b>
Oneri per capitali a breve termine	53.861,77	34.629,36	14.115,89
Oneri per capitali a lungo termine	75.451,29	65.471,47	39.345,48
<b>D Remunerazione dei soci</b>	<b>850,00</b>	<b>3.305,92</b>	<b>2.758,21</b>
Omaggi e attività sociali	850,00	3.305,92	2.758,21
<b>E Remunerazione dell'azienda</b>	<b>403.858,56</b>	<b>446.003,63</b>	<b>409.072,96</b>
Accantonamenti a riserve	223.272,00	243.299,00	208.039,00
(Ammortamenti)	180.586,56	202.704,63	201.033,96
<b>F Liberalità esterne</b>	<b>12.863,10</b>	<b>10.243,00</b>	<b>15.000,00</b>
<b>G Movimento Cooperativo</b>	<b>24.677,35</b>	<b>26.864,38</b>	<b>26.483,35</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>13.899.854,88</b>	<b>13.965.286,46</b>	<b>12.900.031,99</b>

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

- » Il personale dipendente e collaboratore percepisce la quota maggioritaria di valore aggiunto ossia € 12.967.798,77 (il 93,29% del totale) tale importo comprende sia le remunerazioni dirette quali retribuzioni, trattamento di fine rapporto ecc... che le remunerazioni indirette quali ad es. gli oneri sociali versati ma anche lo stesso vestiario dato al personale per svolgere il proprio servizio, le auto aziendali utilizzate in ambito dell'assistenza domiciliare, ecc.;
- » La quota rimanente pari ad € 932.056,11 è stata ripartita: tra la Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dirette e indirette (IVA, IRAP, ecc...), tra la remunerazione del Capitale di Credito per il pagamento degli interessi passivi per i finanziamenti ricevuti, tra la remunerazione dei soci per eventuali omaggi erogati e le attività sociali, tra la remunerazione dell'azienda in quanto l'utile è stato destinato per € 69.053,00 alla riserva legale indivisibile e per € 154.219,00 alla riserva straordinaria indivisibile, tra le Liberalità esterne ossia a favore di associazioni ed Enti per le erogazioni liberali a sostegno di progetti sociali ed infine alla remunerazione del Movimento Cooperativo in quanto Socioculturale aderisce all'associazione di categoria Legacoop versando una quota annua.

A - Remunerazione del personale	12.967.798,77
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione	360.494,04
C - Remunerazione del capitale di credito	129.313,06
D - Remunerazione dei Soci	850,00
E - Remunerazione dell'azienda	403.858,56
F - Liberalità esterne	12.863,10
G - Movimento Cooperativo	24.677,35
	<b>13.899.854,88</b>





Zoe (2 anni) "I miei compagni"

# le persone

---

il lavoro  
) pag. 32 (

i soci  
) pag. 52 (





## il lavoro

*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*

Socioculturale applica tutte le norme di legge e contrattuali che regolano il rapporto di lavoro tra datore di lavoro e dipendente, impegnandosi 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”.

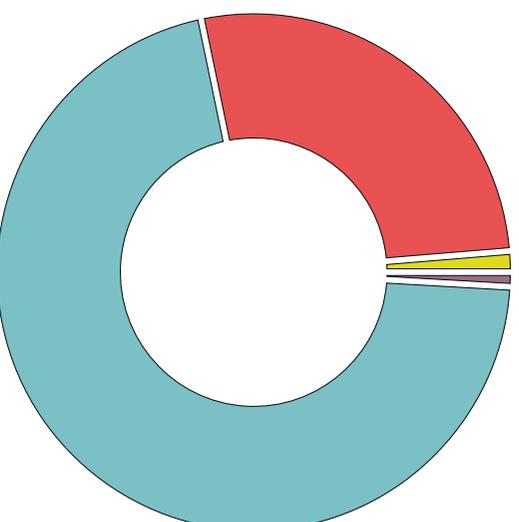
Inoltre, ai fini del raggiungimento dei propri scopi statutari, la Cooperativa instaura un ulteriore rapporto lavorativo con il Socio, i cui diritti e doveri nei confronti della Cooperativa sono stabiliti dallo Statuto e dal Regolamento interno.

Il 2012 in particolare è stato un anno di riforme contrattuali a cui la Cooperativa ha dovuto adeguarsi, in primis la nuova legge proposta dal Ministro Fornero che è intervenuta sulle forme contrattuali flessibili, ha modificato la disciplina dei licenziamenti, ha rinnovato il sistema di ammortizzatori sociali, rafforzando le politiche attive del lavoro. Accanto a questo, è stato definito l'atteso rinnovo dei contratti per i lavoratori del settore socio-sanitario-assistenziale e di inserimento lavorativo (CCNL Cooperative Sociali); si tratta di una riforma in cui, accanto all'aumento contrattuale, viene rafforzata la disciplina dei cambi di gestione e introdotto il contratto di apprendistato professionalizzante.

Per evitare di mettere tuttavia in crisi l'intero sistema della cooperazione regionale, nel mese di dicembre 2012, è stato siglato un accordo di gradualità tra Legacoop Veneto, assieme alle altre centrali cooperative del Veneto, sottoscritto con le principali organizzazioni sindacali del Veneto (FP CGIL, CISL FP, CISL Fisascat e UIL FPL), che posticipa la decorrenza delle corrispondenti della seconda e della terza tranche dell'aumento contrattuale, rispettivamente alla mensilità relativa a febbraio 2013 e a quella relativa a settembre 2013.

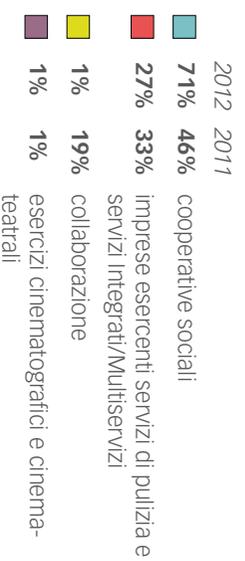
## CONDIZIONI CONTRATTUALI

### TIPOLOGIE DI CONTRATTO (CCNL)

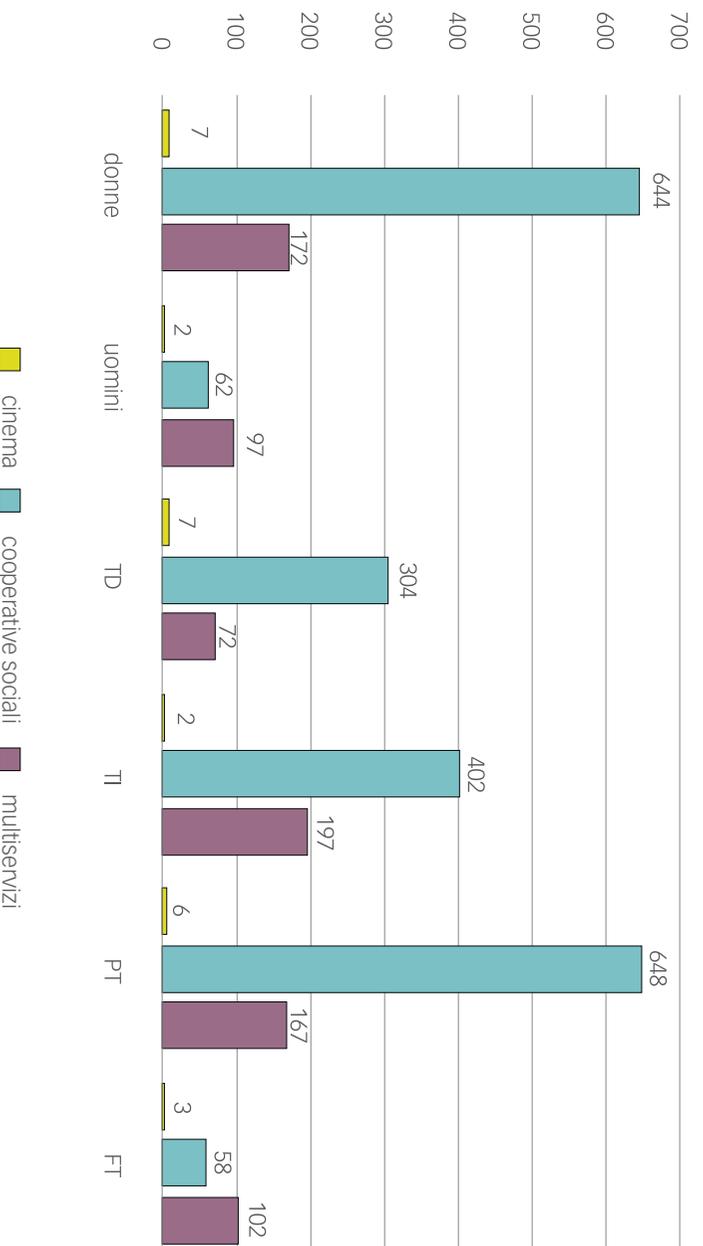


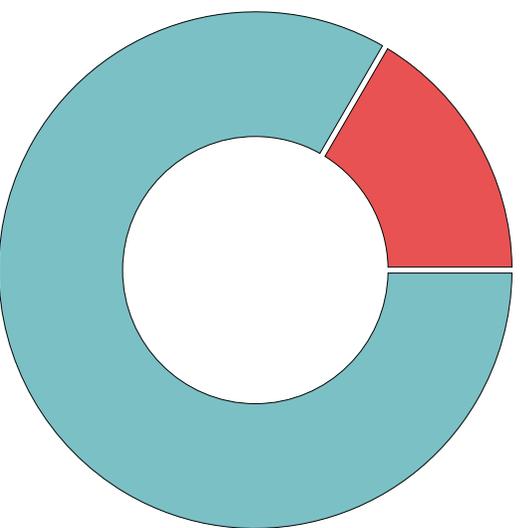
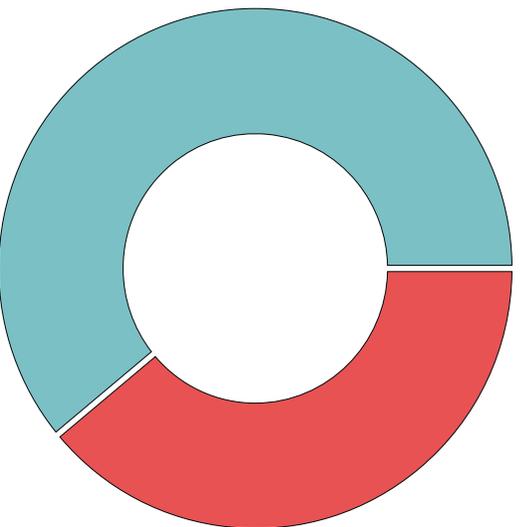
I CCNL applicati dalla Cooperativa sono contratti di settore ovvero CCNL Cooperative Sociali (71%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (27%). Per il personale operante presso i cinema e multisala si applica invece il CCNL esercizi cinematografici e cinema - teatrali. Rispetto allo scorso anno vediamo un incremento notevole (+ 25%) di contratti Cooperative Sociali applicati, mentre una leggera diminuzione (-6%) di contratti Multiservizi. Evidente infine il drastico calo nell'impiego di contratti di collaborazione (siamo passati dal 19% nel 2011 all, 1% nel 2012).

Osserviamo ora con più attenzione i lavoratori con CCNL Cooperative Sociali: si tratta per più del 90% di donne, con contratto a tempo indeterminato e con orario prevalentemente part time, così da conciliare l'attività lavorativa con le esigenze familiari.



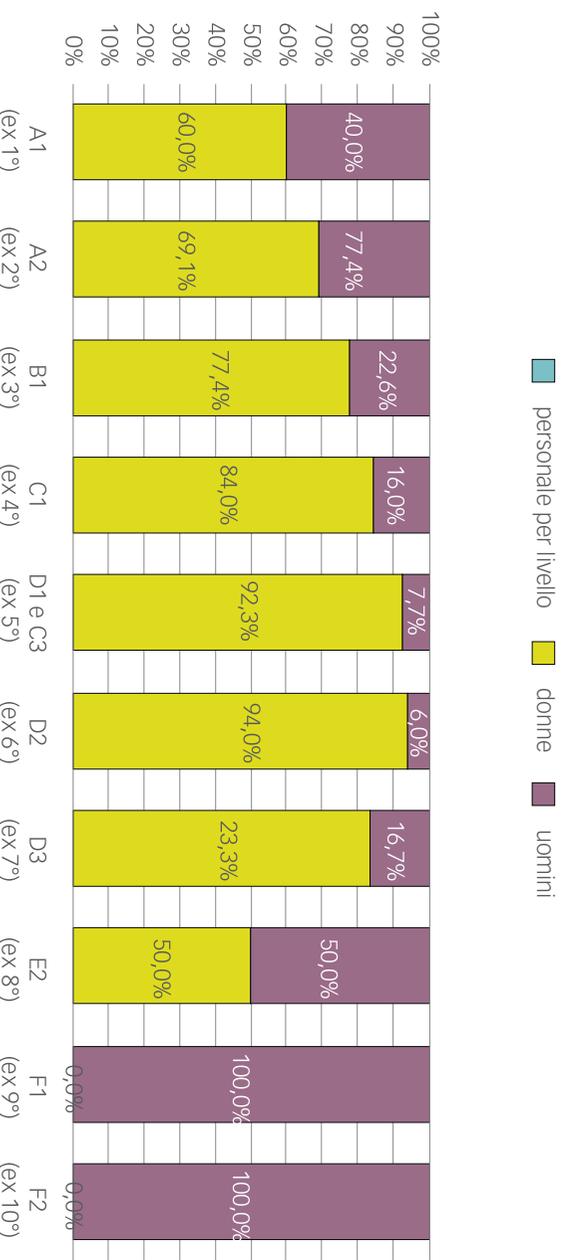
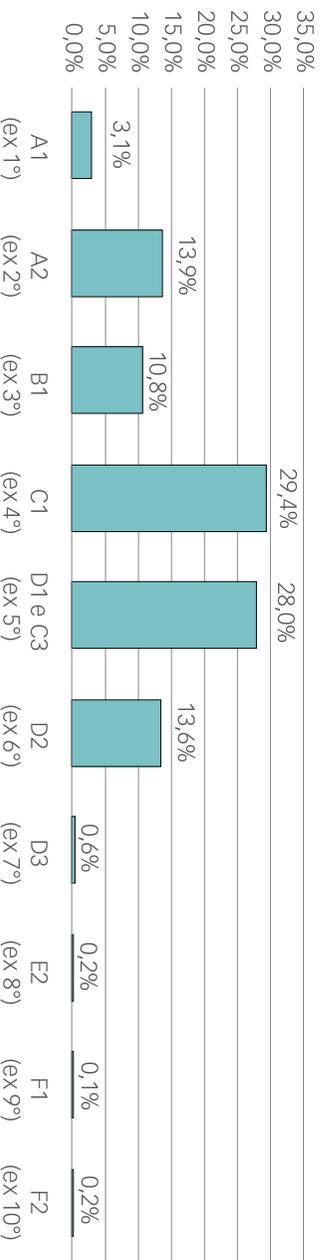
### TIPOLOGIE DI CONTRATTO (distribuzione)





*dei part-time quasi il 90% sono donne*

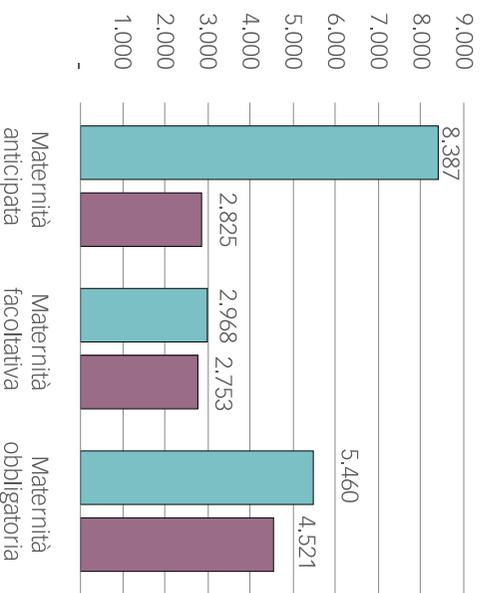
Vi riportiamo di seguito altri dati ottenuti per l'anno 2012:



## TRATTAMENTO DELLA MATERNITÀ

	ore		donne	uomini
Permessi per allattamento	1408	16	-	-
	giorni			
	donne	donne	uomini	uomini
Maternità anticipata	2.825	30	-	-
Maternità facoltativa	2.753	31	1	1
Maternità obbligatoria	4.521	47	-	-

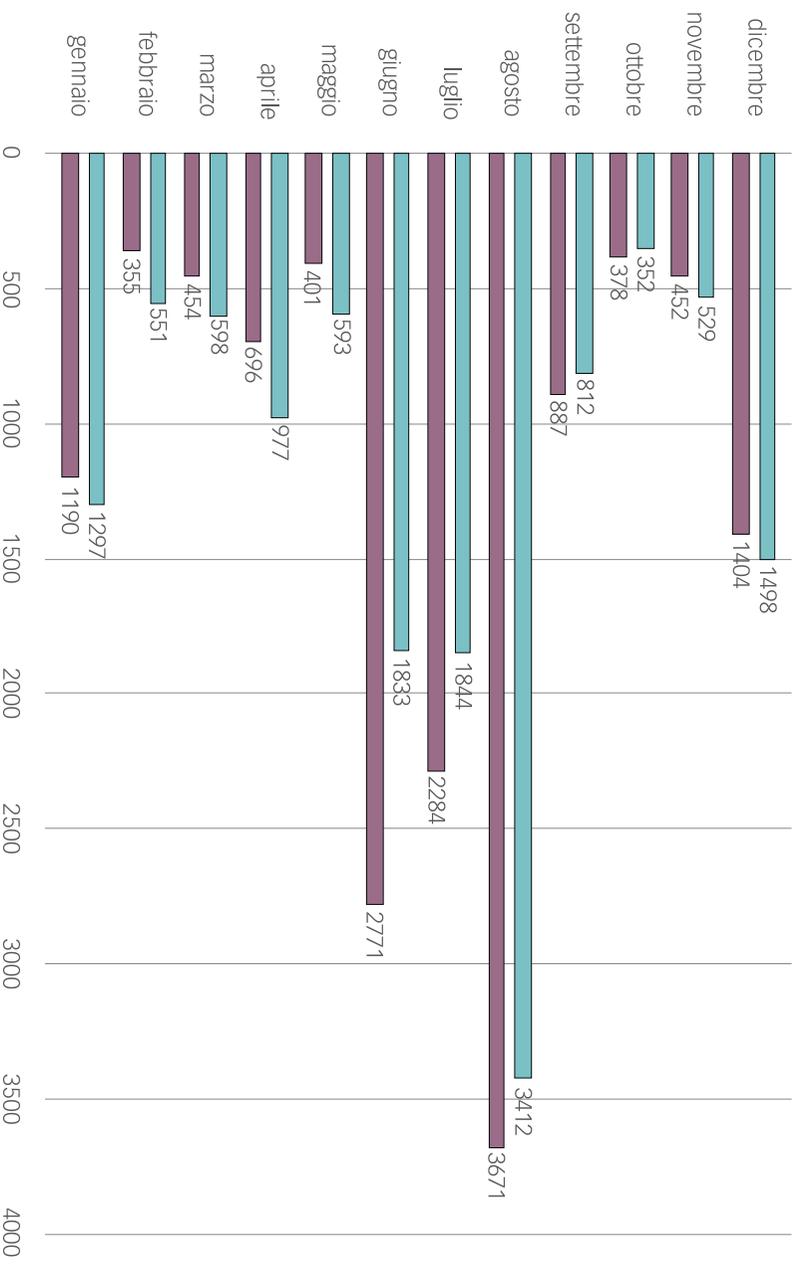
## MATERNITÀ



## ASPETTATIVE NON RETRIBUITE

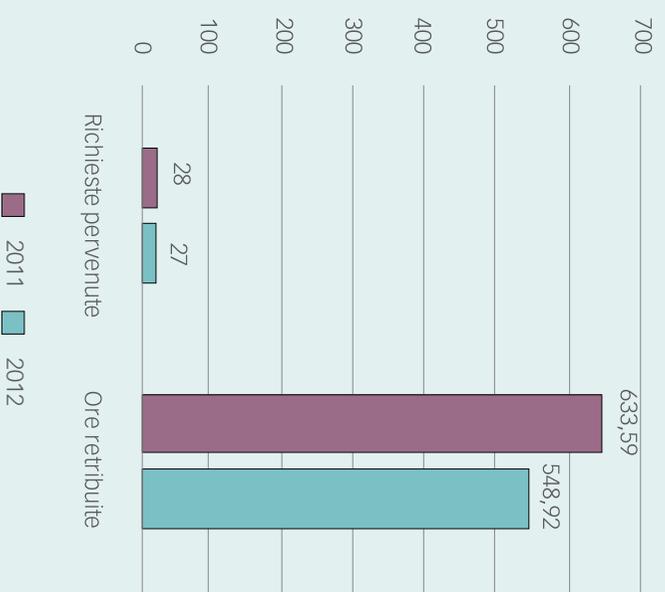
	totali	donne	uomini
Persone	83	78	5
Giorni	3.791	3.398	393

## FERIE GODUTE



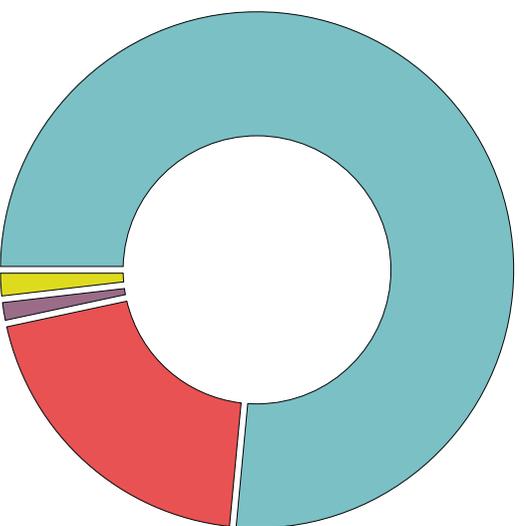
2011 2012

	persone	giorni
Permesso per donazione sangue	18	155,16
Permesso elettorale	9	137,36
Permesso legge 104	15	1742,7
Permesso lutto	22	265,74
Permesso retribuito	221	5735,31
Permesso non retribuito	223	16318,32
Congedo matrimoniale	4	229,5
Congedo straordinario	1	9

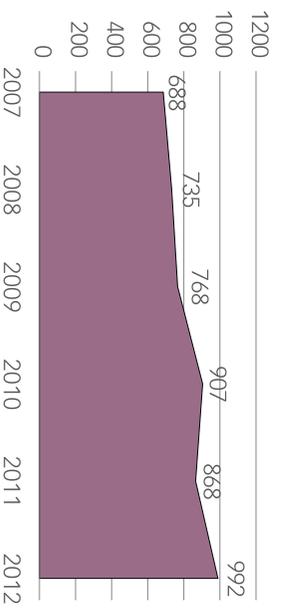


# DATI SULL'OCCUPAZIONE

OCCUPATI AL 31/12/2012

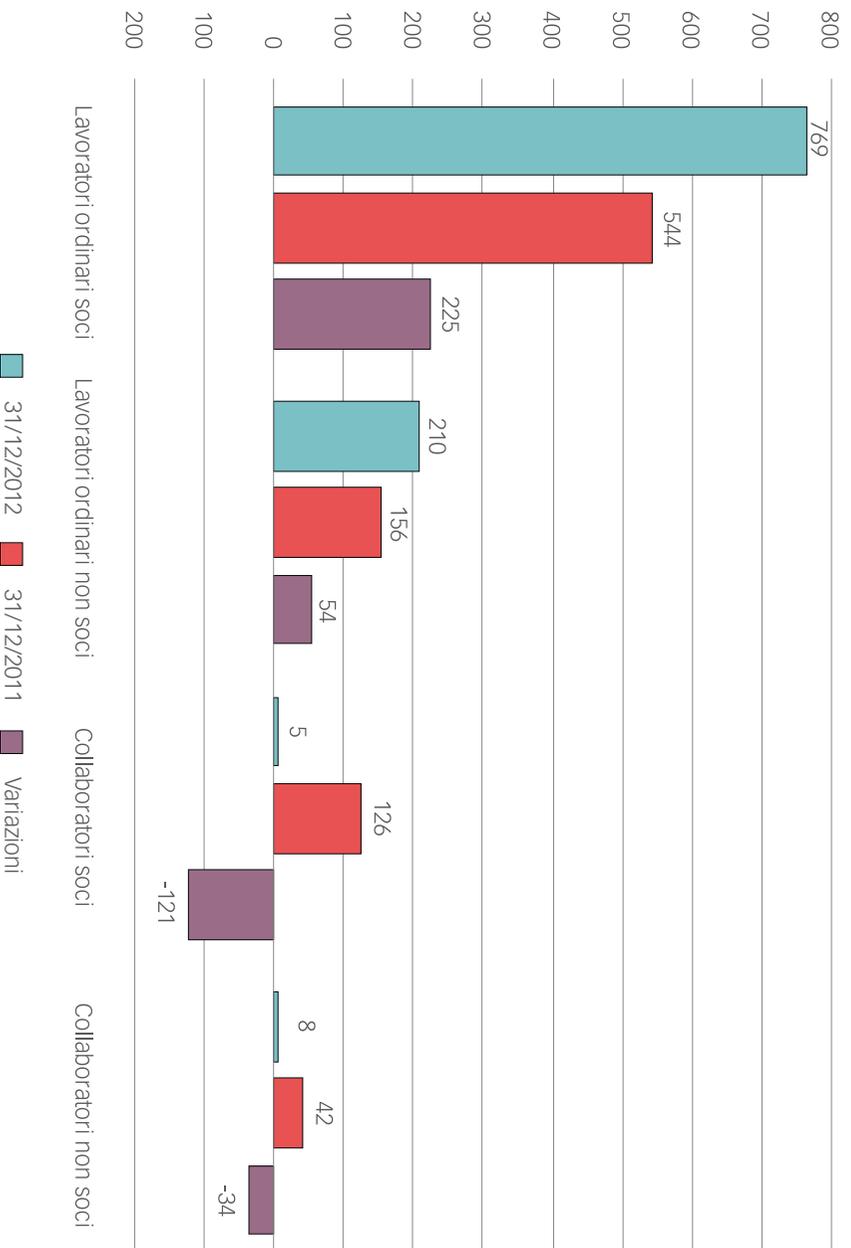


VARIAZIONE NEL TEMPO DEL PERSONALE

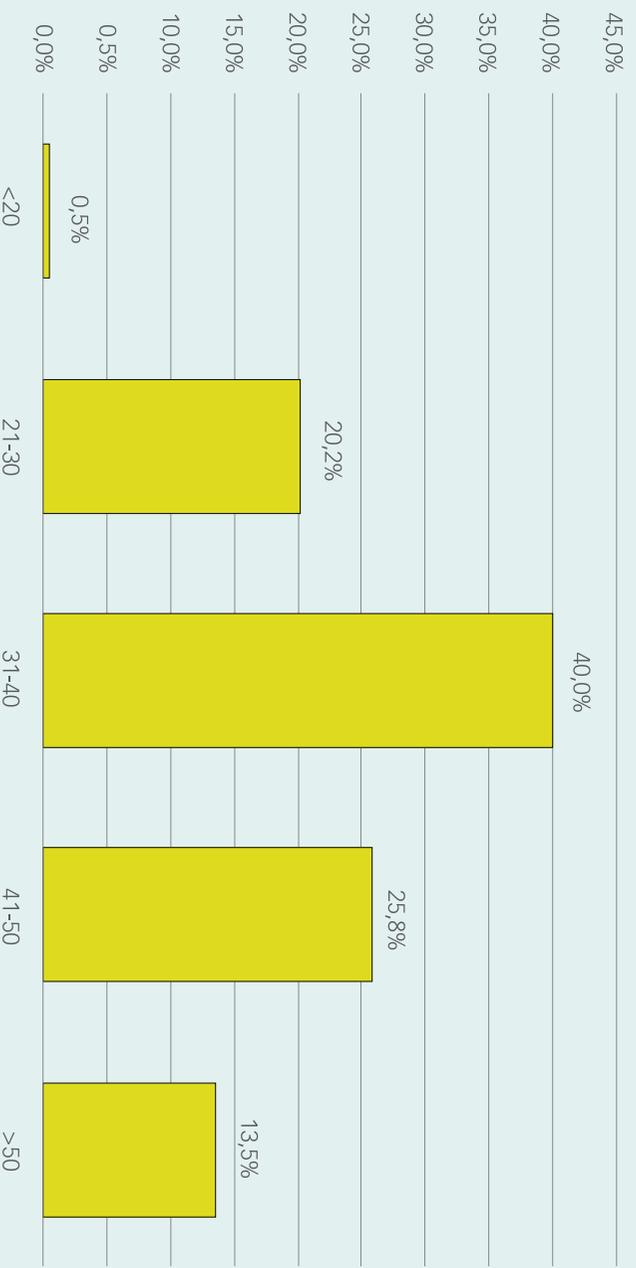


Nel 2012 il numero di addetti occupati in Socioculturale è sensibilmente aumentato, riprendendo il trend di costante crescita degli scorsi anni, e interrottosi solamente lo scorso anno con un leggero calo. Il dato, registrato a chiusura dell'esercizio 2012 indica un aumento di più di 120 addetti fra lavoratori ordinari e collaboratori. Inoltre quasi l'80% - tra lavoratori e collaboratori - è composto da lavoratori Soci, confermando la volontà della Cooperativa di avvalersi prevalentemente delle prestazioni lavorative dei Soci.

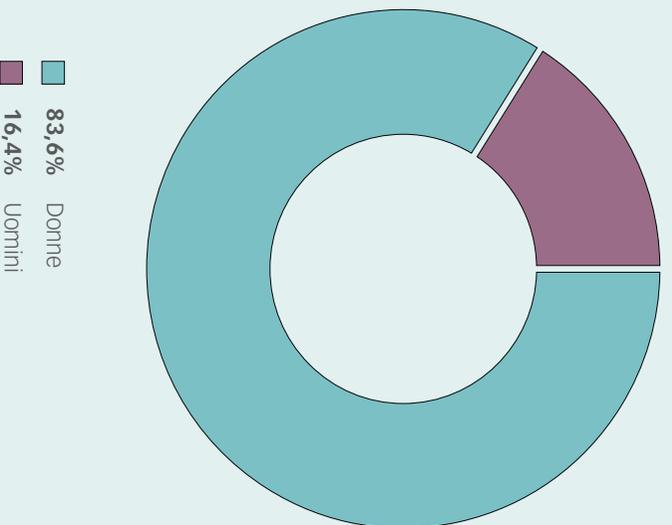
## ORGANICO



## ETÀ



## DONNE / UOMINI

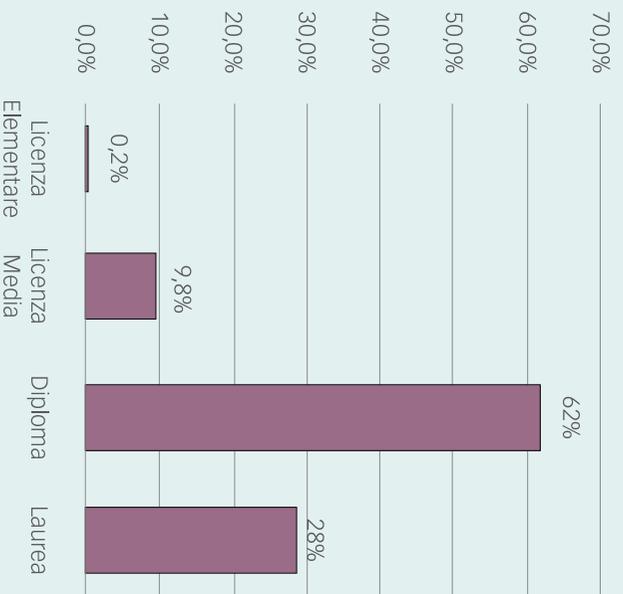


Il personale di Socioculturale è composto prevalentemente da donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro e da giovani, poiché più del 60% di lavoratori e collaboratori ha un'età inferiore a 40 anni; molto bassa invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni).

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. La scolarizzazione risulta sempre più elevata: quest'anno quasi la totalità del personale è diplomato o laureato.

Quest'anno è aumentata ancora la percentuale di personale italiano tra lavoratori e collaboratori di Socioculturale, tanto che solo poco più del 5% ha provenienza extra Europea o comunque non italiana.

### TITOLO DI STUDIO

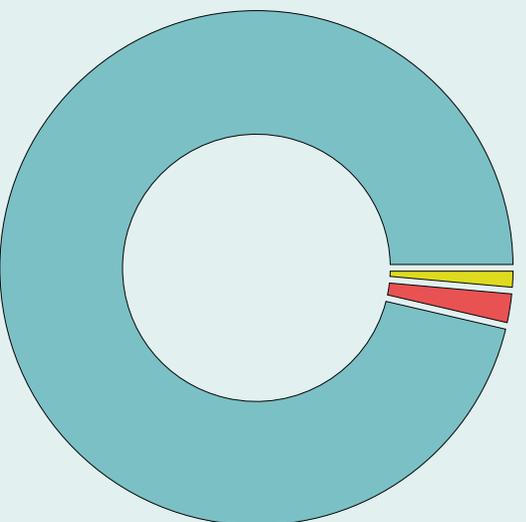


### DISTRIBUZIONE REGIONALE



Per quanto riguarda la distribuzione regionale si osserva 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. La gestione in prevalenza di servizi in Regione Veneto, fa sì che anche nel 2012 più del 60% di soci e dipendenti di Socioculturale siano residenti in questa regione.

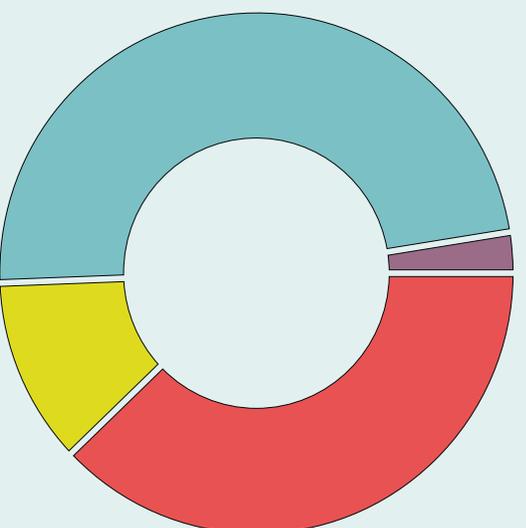
### CITTADINANZA



Dati 2012    Dati 2011

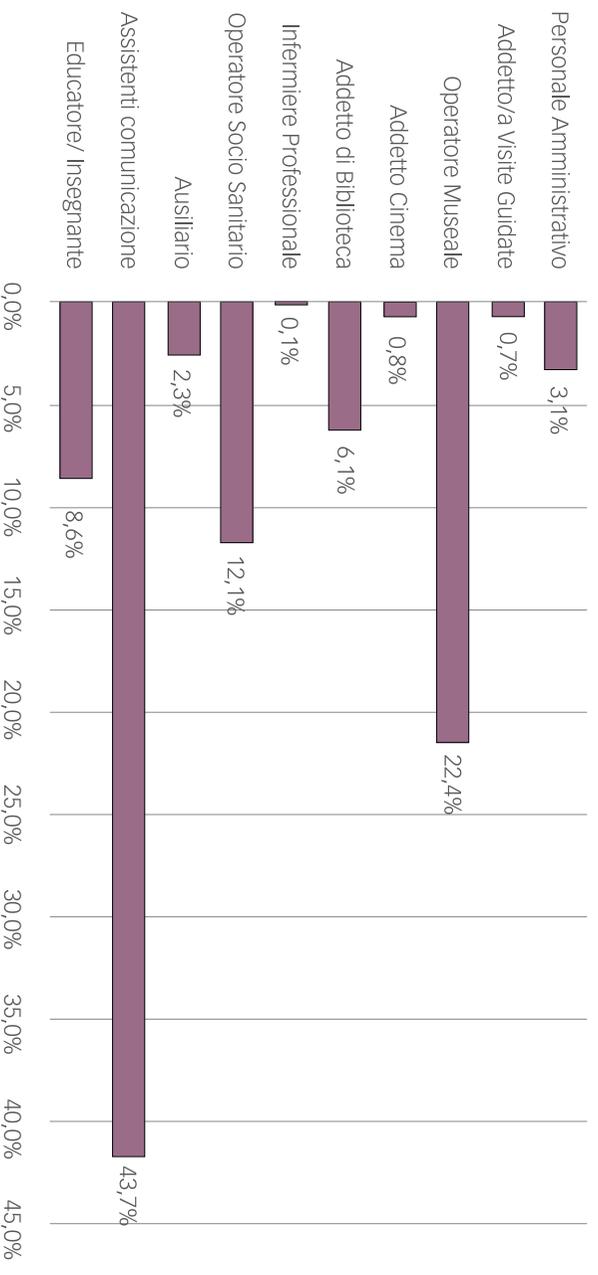
■ **96,4%**    **94,4%**    Italia  
■ **2,2%**    **4,3%**    Extra U E  
■ **1,4%**    **1,2%**    Unione Europea

### PERSONALE PER SETTORE



■ **54,5%**    Settore Socio Educativo  
■ **30,7%**    Settore Educativo Culturale  
■ **12,7%**    Settore Socio Assistenziale  
■ **2,1%**    Ufficio

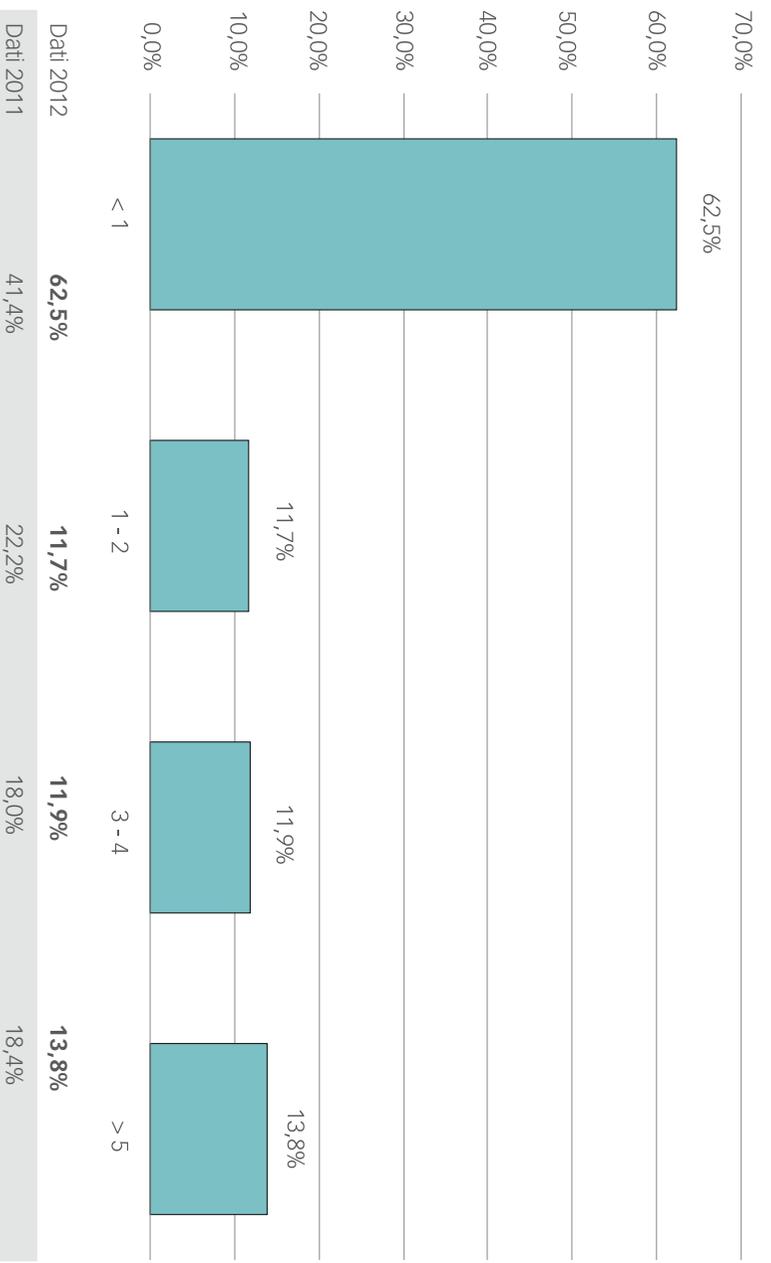
#### MANSIONI (% SU TOTALE)



La distribuzione degli operatori impiegati in un settore piuttosto che in un altro risulta pressoché immutata nel arco degli ultimi anni: quasi il 70% del personale è impiegato nel Settore Sociale, ed in particolare più del 50% opera nel Settore Socio Educativo, come assistenti alla comunicazione (43,7% di tutti gli occupati).

Rispetto ai dati del 2011 la permanenza in Cooperativa è diminuita: infatti al termine del 2012 più della metà del personale aveva un'anzianità di servizio minore di un anno, mentre nel 2011 il dato era poco più del 40%.

#### ANZIANITÀ DI SERVIZIO



Dati 2012	Dati 2011
<b>62,5%</b>	41,4%
<b>11,7%</b>	22,2%
<b>11,9%</b>	18,0%
<b>13,8%</b>	18,4%

# i BAMBINI

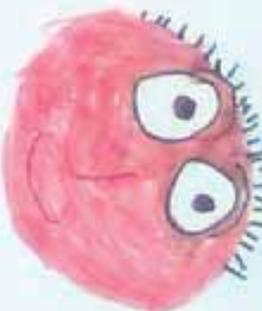
della Ludoteca dei Piccoli



FABIO

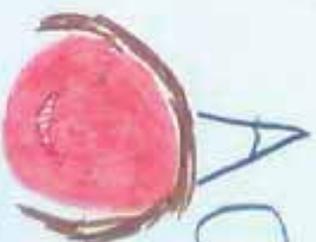


GIULIO



ALVISE

KENDI



ACHILLE



CECILIA



SIOCCA



EMMA

quasi il 70% del personale è impiegato nel Settore Sociale, ed in particolare più del 50% opera nel Settore Socio Educativo

## LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il 2012, ci ha visti impegnati soprattutto nella formazione continua e focalizzata alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, fino agli aggiornamenti specifici della singola mansione. È rimasta costante l'attività di aggiornamento per la mansione specifica, infatti sono stati realizzati corsi per gli educatori, gli operatori socio sanitari e per il personale di biblioteca e museale. Ha preso avvio inoltre anche il percorso di formazione in materia di privacy, che dovrà anch'esso arrivare a coinvolgere tutto il personale della Cooperativa.

Accanto ai corsi Socioculturali ha organizzato approfondimenti e seminari, come il seminario organizzato a Caltanissetta e a Messina dal titolo *"Il supporto socio-didattico fornito al ragazzo sordo, oggi. Le buone pratiche sul campo"* finalizzato al supporto educativo effettuato a scuola a beneficio dei ragazzi sordi oppure il corso di approfondimento *"Affrontiamo la policromia delle multidisabilità"* indirizzato ai mediatori alla comunicazione della Provincia di Treviso.

Socioculturale ha attivato nel 2012 una piattaforma digitale specificatamente dedicata alla formazione a distanza per gli operatori del servizio disabili sensoriali. Nell'ambito dell'integrazione socio-didattica disponibile per gli studenti disabili sensoriali, gli Operatori (assistenti alla comunicazione) svolgono un ruolo fondamentale nell'attuazione di progetti educativi individualizzati, di supporto alla riabilitazione e per la socializzazione dei ragazzi a cui sono destinati. Ad essi, Socioculturale mette a disposizione un'adeguata formazione professionale per un continuo accrescimento delle competenze professionali.



<b>Destinatari intervento formativo</b>	<b>Descrizione della formazione</b>
Personale d'ufficio	Corso di formazione dal titolo <i>"Informatica per la gestione dell'ufficio"</i>
Educatori	Corso di formazione dal titolo <i>"Colore e Materia come forza espressiva"</i>
Educatori e personale ausiliario	Corso di Formazione per personale addetto alla produzione, manipolazione e vendita delle sostanze alimentari
Assistenti alla comunicazione (operatori neo assunti)	Corso di formazione <i>"Braille base"</i>
Assistenti alla comunicazione (operatori esperti)	<p>Percorso formativo <i>"Il sordo ed il suo percorso abilitativo: comprensione linguistica ed area logico-matematica"</i></p> <p>Percorso formativo che affrontava le seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I bisogni educativi del bambino sordo</li> <li>- Pedagogia speciale e contesto storico-legislativo. Le principali tappe legislative e le Classificazioni Internazionali di riferimento</li> <li>- Dai documenti diagnostici alla progettazione educative al progetto di vita</li> <li>- L'Alunno non udente: lingua, linguaggio, comunicazione e integrazione (l'uso delle ICT)</li> </ul>
Assistenti alla comunicazione Provincia di Brindisi	
Assistenti alla comunicazione	Corso di formazione online dal sito <a href="http://www.vederessentire.it">www.vederessentire.it</a>
Personale OSS	Corso di formazione finalizzato a definire gli strumenti operativi per la gestione delle relazioni con l'utente affetto da patologia psichiatrica.
Operatori cinema	Corso di formazione del software per le proiezioni digitali e 3D
Personale di biblioteca	Corso di formazione in Biblioteconomia
Personale museale	Corso di lingua inglese per operatori museali

Con la piattaforma del sito “Vedere Sentire”, si realizza un programma di aggiornamento specifico completo predisposto per il personale educativo già attivo. La modalità di frequenza proposta è soprattutto on line. Il programma è incentrato sui temi inerenti alle discipline che fondano il sapere essenziale e pragmatico applicato, ed è teso a sviluppare abilità e competenze professionalizzanti nei frequentanti.



Il piano formativo previsto per il 2012 ha visto anche lo svolgimento degli ultimi corsi previsti dal progetto formativo dal titolo “*Percorsi di aggiornamento per soci e lavoratori di imprese cooperative*”, attivato tramite bando Fon.Coop per la realizzazione di interventi formativi finanziati.

### *Sicurezza e ambiente*

Anche per quest'anno la Cooperativa ha investito molto nella formazione e comunicazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, in particolare a seguito dell'uscita del nuovo accordo Stato-Regioni. Tale formazione, continua e obbligatoria del personale, richiede l'obbligo di formare tutto il personale (indipendentemente dal contratto di lavoro che lo lega alla Cooperativa) con una formazione di base di 4 ore - comune a tutte le mansioni - e una formazione specifica di 4, 8 o 12 ore a seconda della mansione. Dagli indici calcolati per il monitoraggio del sistema della sicurezza emerge che nel 2012 sono state svolte 7,4 ore uomo solamente di formazione sicurezza.



<b>Destinatari</b>	<b>Titolo</b>	<b>Obiettivo</b>
Personale museale	Corso di formazione sulla compilazione delle procedure di emergenza	Informare i Coordinatori di Servizio sulle corrette procedure di emergenza e analisi del Piano di Emergenza
Personale museale	Corso di formazione Corso di formazione "Assistenza ai disabili: Relazione, relazione di aiuto, aiuto alla persona disabile nella mobilitazione ordinaria e nella emergenza"	Acquisire conoscenze teoriche e pratiche sulle tecniche di mobilitazione di utenti affetti da inabilità motoria da utilizzare in situazione ordinaria o di emergenza
Preposti	Corso di formazione "I preposti per la sicurezza"	Formare i nuovi coordinatori al ruolo di preposto per la sicurezza
Tutte le mansioni	Corsi di formazione e aggiornamento in gestione delle emergenze	Corsi per addetti alle emergenze
Tutte le mansioni	Corsi di formazione in materia di sicurezza - corso base 4 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	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
Operatori museali; Personale di biblioteca; Personale amministrativo	Corsi di formazione in materia di sicurezza - rischio basso 4 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
Assistenti alla comunicazione; Educatori; Operatori Socio Sanitari	Corsi di formazione in materia di sicurezza - rischio medio 8 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetitivi; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; Incidenti stradali e viabilità; Segnaletica di sicurezza
Infermieri	Corsi di formazione in materia di sicurezza - rischio alto 12 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetitivi; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; Incidenti stradali e viabilità; Segnaletica di sicurezza; Lavori in quota
Tutte le mansioni	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
Tutte le mansioni	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

Accanto a questa è partita anche la formazione in materia di ambiente e gestione dei rifiuti, che ha coinvolto in primo luogo i Coordinatori e che sarà, per il proseguo, affiancato alla formazione specifica obbligatoria per la sicurezza e arriverà quindi progressivamente a coinvolgere tutto il personale.

## LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Nel corso del 2012 la struttura organizzativa di Socioculturale è riuscita a mantenere la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL). La notizia, che di per se non è un evento di particolare nota, diventa importante se si pensa che il risultato è stato raggiunto grazie ad una maggiore partecipazione del personale di Socioculturale.

L'applicare concretamente un Sistema di Gestione significa anche che *la cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro* inizia a radicarsi nelle diverse attività che facciamo. Ma vuol anche dire che tutti noi riusciamo a mettere in pratica quanto ci viene richiesto dal legislatore "ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla formazione, alle istruzioni fornite dal datore di lavoro" (Art. 20 comma 1) che a mio avviso equivale a dire "fornite dalle risorse organizzative che vengono utilizzate dall'azienda per gestire le fonti di pericolo". Infatti, quando parliamo di **Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro** (SGSL) e di **modelli organizzativi** non si può non far riferimento alla organizzazione aziendale e agli aspetti determinanti di una **struttura organizzativa**.

Ragionare sui sistemi di gestione significa, tra le altre cose, affrontare alcune tematiche, tra le quali:

- » ruolo e obblighi di datori di lavoro, dirigenti, preposti e lavoratori;
- » modello di organizzazione **OHSAS 18001**;
- » responsabilità amministrativa e **D.Lgs. 231/2001**;
- » modalità di gestione, miglioramento ed evoluzione delle organizzazioni.

Questi alcuni **aspetti determinanti la struttura organizzativa**:

- » **ambiente organizzativo**: "più velocemente i servizi variano e cambiano e maggiori sono i problemi di gestione". La struttura, quindi, deve essere flessibile nel caso di cambiamenti ambientali rapidi (ad esempio ricevendo le comunicazioni e le informazioni sui cambiamenti in modo molto rapido e con altrettanta rapidità essere in grado di prendere delle decisioni)";
- » **cultura della sicurezza**: quest'ultima non si acquista al supermercato ma fa parte di ognuno di noi (modo di pensare, comportarsi, agire) ed una struttura organizzativa mancante di questa qualità difficilmente sarà in grado di gestire le differenti situazioni critiche.

I modelli organizzativi sono costituiti da procedure quali ad esempio i **Controlli Operativi**; per queste operazioni e attività, l'azienda deve attuare e mantenere attive misure di controllo che siano:

- » adeguate all'organizzazione e alle sue attività;
- » relative alle attrezzature ed ai veicoli utilizzati;
- » relative ai committenti, appaltatori e ad altri visitatori del luogo di lavoro;

Un altro punto importantissimo legato ai modelli organizzativi è quello relativo alla **verifica** della loro applicazione, con riferimento alla **misurazione e sorveglianza delle prestazioni**. Infatti "l'organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere attive procedure per sorvegliare e misurare regolarmente le prestazioni erogate".

**I sistemi organizzativi sono tali se esiste una struttura aziendale che preveda** funzioni apicali o direzionali (dirigenti), funzioni di controllo sull'applicazione delle istruzioni e procedure (preposti, funzioni gestionali del sistema, soggetti che applicano le istruzioni e che segnalano fonti di pericolo (lavoratori).

Tuttavia occorre ricordare che qualsiasi organizzazione genera valore attraverso i suoi processi e non median-  
te le sue funzioni. Sono infatti i **processi** a creare valore e a incidere sulla soddisfazione dei lavoratori/clienti.  
Una componente importantissima che determina la reale applicazione di un Sistema di Gestione è costituita  
da **fattore umano**. Quest'ultimo è "l'elemento su cui si disegna l'organizzazione", è "l'elemento che condi-  
ziona l'organizzazione".

L'organizzazione del lavoro, ed in particolare questo vale per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro, "non  
può trascurare che all'interno del processo lavorativo non vi è solo la componente tecnica, ma vi è, anche e  
soprattutto, la componente umana rappresentata da tutti i lavoratori.

L'applicazione di un modello di gestione della sicurezza si misura grazie ad:

- a) una semplificazione delle procedure e delle istruzioni perché siano sempre più calate sulla realtà aziendale;
- b) una sempre maggior influenza delle informazioni esterne (da lavoratori, organismi di vigilanza, etc.) e di  
consuetudini lavorative che determinano una estrema variabilità dei rapporti con una conseguente insta-  
bilità del modello organizzativo informale.

Tali aspetti comportano la necessità di una continua integrazione ed un continuo adattamento alle mutevoli  
condizioni dell'organizzazione.

La Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante della gestione di Sociocul-  
turale. E che in questo senso un **Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro** (SGSL)  
"definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure,  
i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale di prevenzione, nel rispetto delle norme di  
salute e sicurezza vigenti".

Concludo ricordando che in una struttura come quella di Socioculturale è di fondamentale importanza la  
circolazione di informazioni in particolare sulle fonti di pericolo.

Termino questa relazione ringraziando tutte le persone che hanno contribuito a migliorare ed a rendere opera-  
tivo il Nostro Sistema di Gestione sulla Sicurezza e riportando una "storiellina" molto simpatica.

**Questa è la storia di quattro persone di nome:  
OGNUNO, QUALCUNO, CHIUNQUE e NESSUNO**

*C'era da fare un lavoro importante e ad OGNUNO fu chiesto di farlo.*

*CHIUNQUE era sicuro che QUALCUNO l'avrebbe fatto, ma nessuno lo fece.*

*QUALCUNO si arrabbiò a causa di ciò perché era il lavoro di OGNUNO.*

*Ma OGNUNO aveva pensato che CHIUNQUE l'avrebbe potuto fare.*

*OGNUNO non si rese conto che NESSUNO l'avrebbe fatto.*

*Andò a finire che OGNUNO biasimò QUALCUNO quando NESSUNO fece ciò che CHIUNQUE avrebbe potuto fare.*

**MORALE**

*Se CHIUNQUE facesse quel che deve fare. Se QUALCUNO desse una mano. Se avesse fiducia di OGNUNO,  
nessuno criticerebbe. Ed il lavoro importante sarebbe fatto presto, bene ed in allegria.*



## MANSIONE DEGLI INFORTUNATI



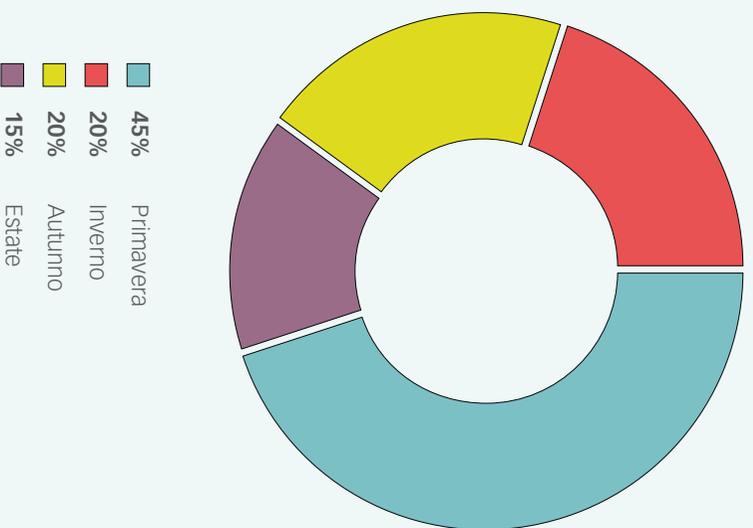
48

Gli infortuni sono per il 50% del totale accorsi a soci/lavoratori che operano nel settore sanitario, e in particolar modo ad Assistenti alla Comunicazione; diversamente dallo scorso anno per cui erano risultati più infortunati tra gli Operatori Socio Sanitari e gli Infermieri.

Dal grafico tuttavia si osserva come questo dato sia comunque basso se considerato in relazione al numero di personale impiegato in questa mansione. Sottolineiamo inoltre che il 60% degli infortunati ha un'età superiore ai 40 anni.

Tuttavia è da notare come la maggior parte degli infortuni siano in itinere e principalmente causati da incidenti stradali o da cadute e scivolamenti accidentali (sommati rappresentano il 70% delle cause registrate di infortunio) e principalmente nei mesi primaverili.

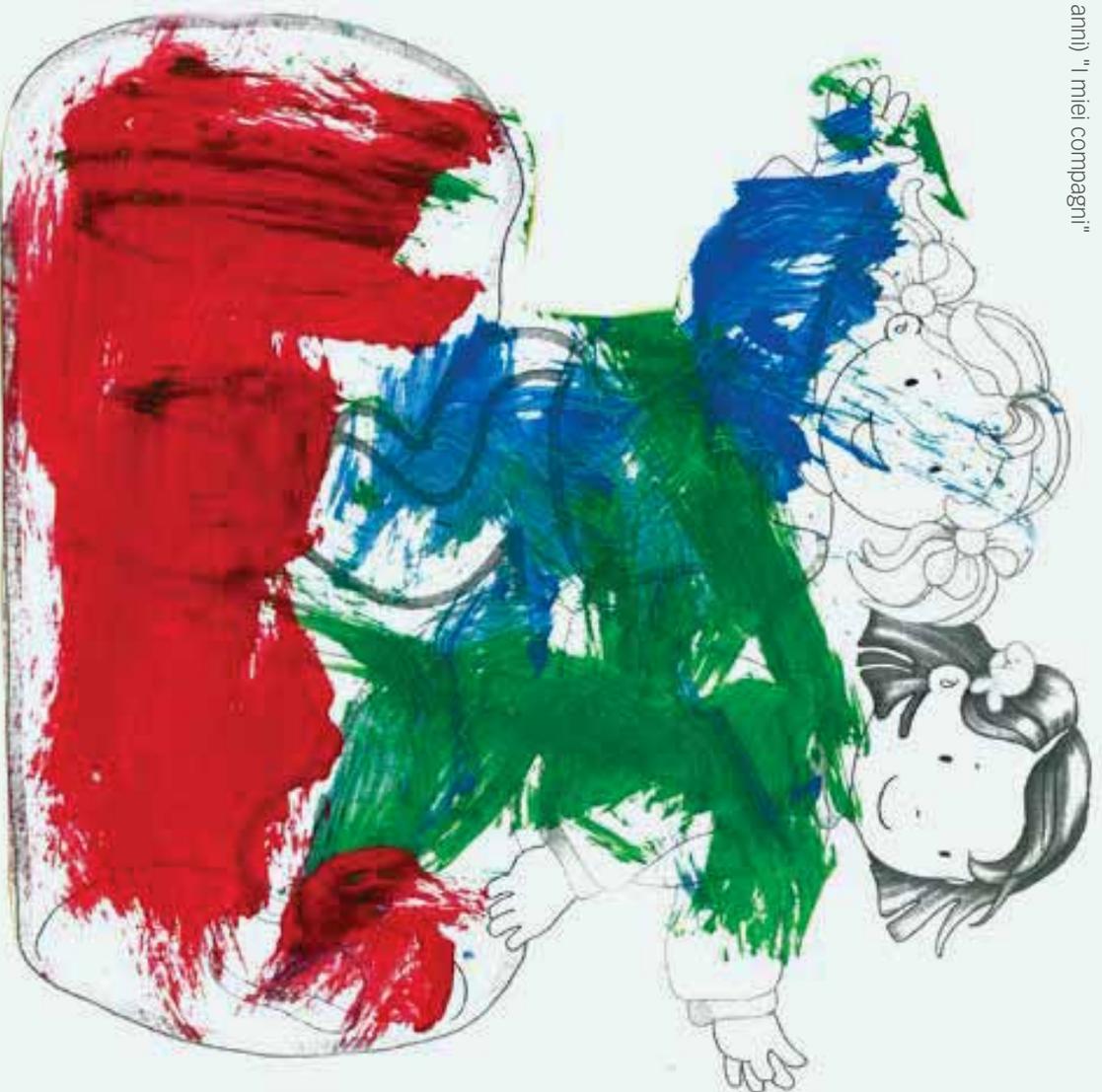
## STAGIONI



MODALITÀ DI INFORTUNIO



Giada (2 anni) "I miei compagni"



## IL CLIMA INTERNO

Come previsto nel Riesame del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale del 24 ottobre 2009, l'indagine di *people satisfaction* viene condotta con periodicità biennale. Il questionario somministrato nel corso del 2010, è stato quindi somministrato correttamente nel 2012 e riferito all'esercizio precedente; allo stesso modo nel 2014 verrà distribuito il questionario per valutare il clima interno durante il corrente anno. La consegna dei questionari ha messo tuttavia in evidenza la necessità di una maggiore tutela della privacy e la necessità di intervenire con nuove modifiche relative alla prima parte del questionario, dove viene richiesto di indicare il settore di attività nel quale il dipendente opera principalmente. Vengono tuttavia svolti periodici incontri con tutto il personale dei vari cantieri, con cadenze diverse a seconda della tipologia di servizio e di appalto e comunque definiti dal Piano dei Controlli. Durante questi incontri di coordinamento vengono verificati alcuni aspetti legati anche alla gestione e al coordinamento del cantiere, alla corretta applicazione delle modalità di lavoro e della loro periodicità, all'affiatamento del personale. La comunicazione con i Soci e i dipendenti, nonché con tutti i nostri interlocutori viene garantita attraverso la pubblicazione del periodico "Socioculturale Notizie" pubblicato indicativamente ogni trimestre, attraverso la realizzazione del Bilancio Sociale e attraverso il sito Internet durante il 2012 completamente ricostruito, nonostante si sia voluto mantenere graficamente identico alla versione precedente, per preservare una continuità comunicativa. Il sito è periodicamente aggiornato sia con le novità relative ai due settori, sia con l'inserimento di moduli e procedure da utilizzare come prassi nei diversi servizi in gestione.

Il 2012 inoltre ha visto l'introduzione, in allegato alle vostre buste paga, di una scheda informativa in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro (\*). Si tratta di brevi compendi inerenti aspetti normativi, pericoli, usi di attrezzature, aspetti comportamentali che riguardano la sicurezza all'interno dell'attività lavorativa e non solo. Riteniamo possano essere un valido strumento per approfondire alcuni argomenti di particolare rilevanza e rimanere aggiornati sulle buone prassi di comportamento da adottare quotidianamente.

## 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		persone		
		donne	uomini	donne	uomini
	720,3	88,6	166	28	
Permessi sindacali retribuiti	ore		persone		
	394,5		20		
	donne	uomini	donne	uomini	
	342,5	52	18	2	

Quest'anno registriamo anche l'assenza dal lavoro per l'adesione a scioperi e/o manifestazioni sindacali, per un totale di circa 220 ore.

\* purtroppo l'invio nel 2013 è stato sospeso, conseguentemente alla modifica nella modalità di invio delle buste paga, divenuto telematico e non più cartaceo

*La comunicazione con i Soci e i dipendenti, nonché con tutti i nostri interlocutori viene garantita attraverso la pubblicazione del periodico "Socioculturale Notizie" pubblicato indicativamente ogni trimestre*





# i soci

*dei 774 soci totali del 2012,  
201 sono i nuovi soci, la maggior parte dei quali operanti  
nei servizi di assistenza alla comunicazione*

## COME DIVENTARE SOCI

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.

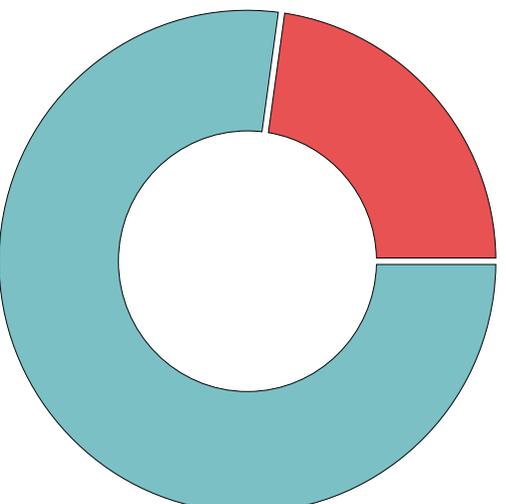
Sussistono tuttavia alcune condizioni di ammissibilità, ed in particolare è richiesto di non esercitare in proprio imprese in concorrenza con quelle della Cooperativa e di non essere iscritto ad altre Cooperative che perseguano identici scopi sociali o imprese aventi oggetto uguale od analogo a quello della Cooperativa.

Il Socio è tenuto all'osservanza dello statuto, dei regolamenti e delle deliberazioni adottate dagli Organi sociali; allo stesso tempo si impegna a contribuire al conseguimento degli scopi sociali della Cooperativa mettendo a disposizione le proprie capacità professionali e il proprio lavoro.

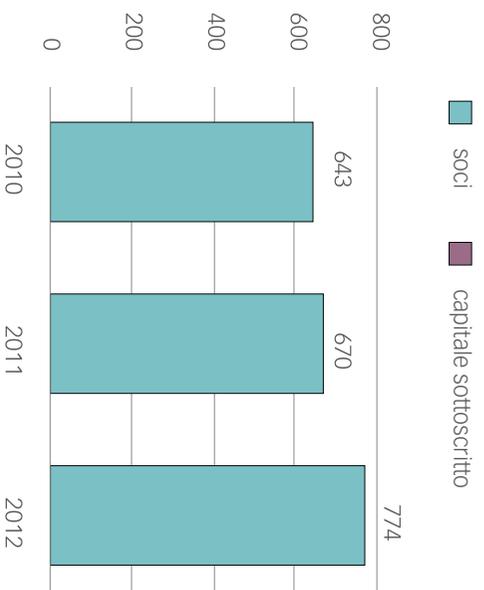
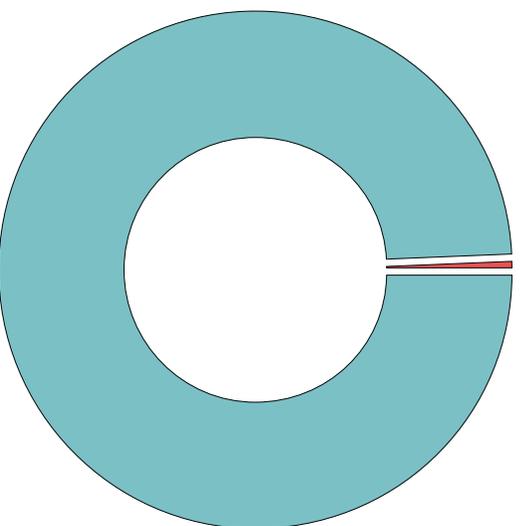
Possono essere soci lavoratori tutte le persone fisiche aventi capacità di agire, che abbiano maturato o che intendano maturare una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto sociale della Cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione possono parte-

cipare direttamente ai lavori della Cooperativa ed attivamente collaborare per il raggiungimento dei fini sociali (Art. 6 dello Statuto). È possibile essere ammessi a socio anche come *socio volontario* ovvero prestare la propria attività gratuitamente ed esclusivamente per fini di solidarietà.

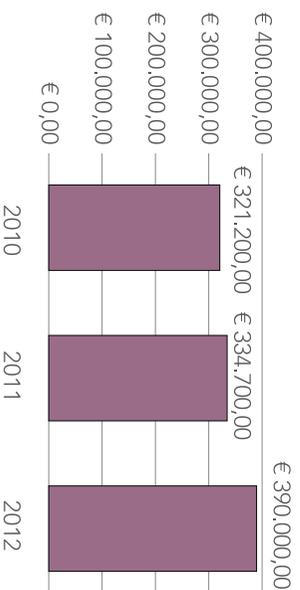
## I DATI



Organico		31/12/2012	31/12/2011
	Soci	774	670
	Non soci	218	198
		<b>992</b>	<b>868</b>



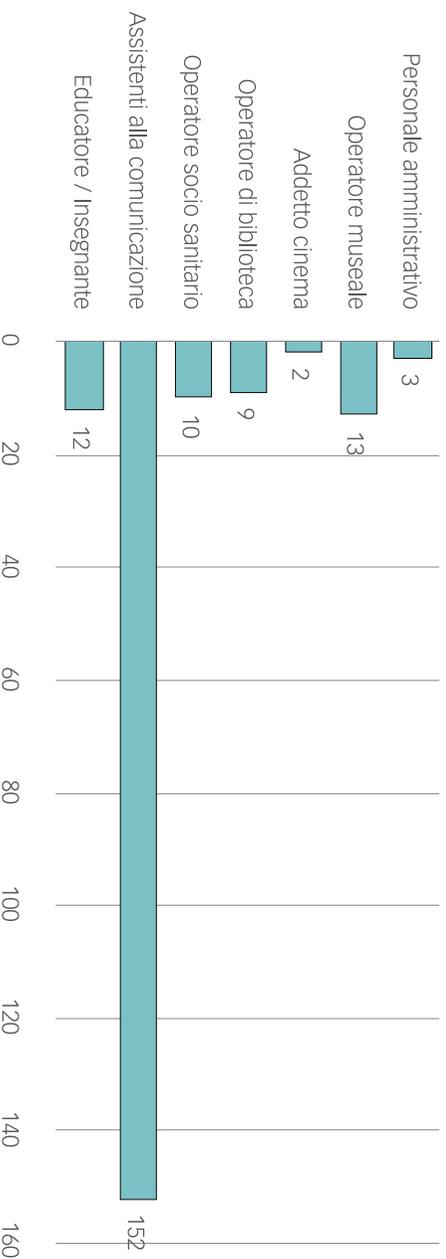
Base Sociale		31/12/2012	31/12/2011
<span style="color: #008080;">■</span>	Lavoratori ordinari soci	769	544
<span style="color: #d62728;">■</span>	Collaboratori soci	5	126
	<b>Totale</b>	<b>774</b>	<b>670</b>



Dei 774 soci totali del 2012, 201 sono i nuovi soci, la maggior parte dei quali operanti nei servizi di assistenza alla comunicazione ed in particolare al servizio di assistenza domiciliare e/o scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale per la Provincia di Lecce e il servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito per la Provincia di Venezia.

	Donne	Uomini
<b>Nuovi Soci 2012</b>	186	15

#### DISTRIBUZIONE SOCI SECONDO LA MANSIONE



## LA MUTUALITÀ

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

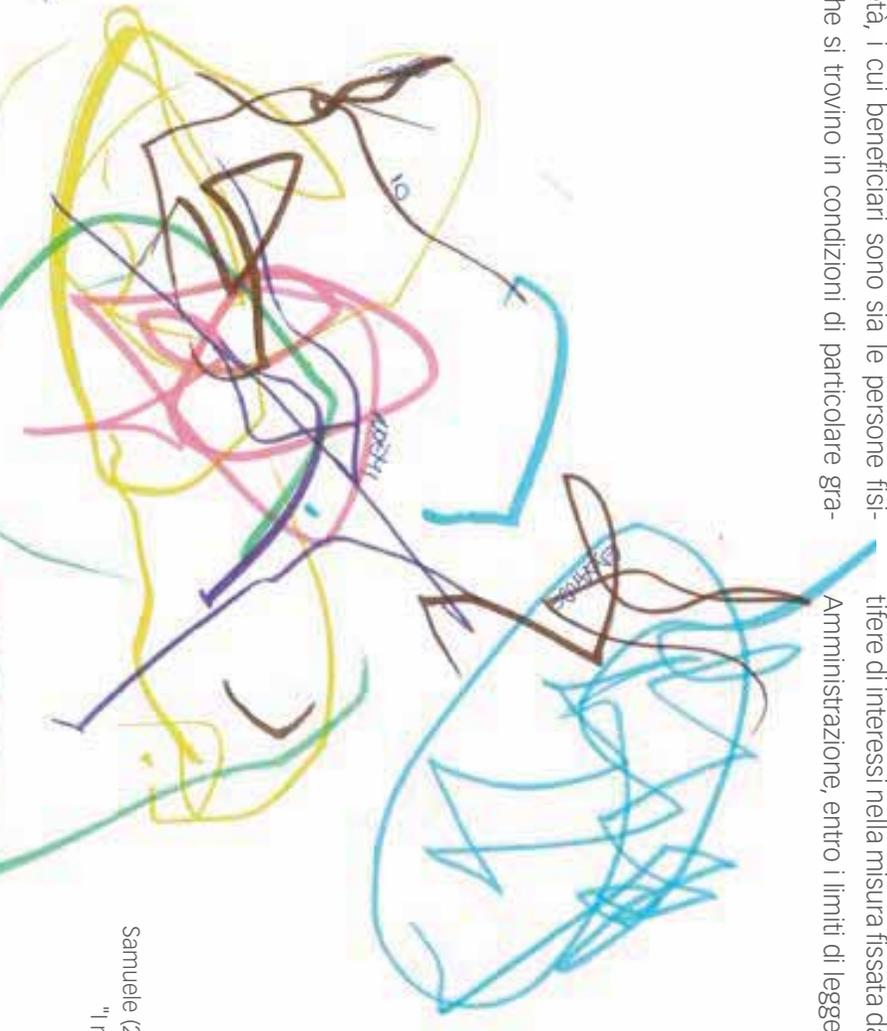
I Soci a contratto di lavoro subordinato, possono richiedere un'anticipazione non superiore al 70% del TFR maturato alla data della richiesta - tenendo conto anche di quanto versato al fondo INPS di gestione del TFR - purché abbia prestato presso la Cooperativa almeno 8 anni di servizio e a condizione che sia giustificata dalla necessità di spese sanitarie per terapie ed interventi straordinari riconosciuti dalle strutture pubbliche o per l'acquisto della prima casa di abitazione per se e per i propri figli. La Cooperativa deve soddisfare ogni anno le richieste nei limiti del 10% di chi ne ha diritto e comunque non oltre il 4% del numero totale dei dipendenti. Effettuata la richiesta di anticipo, bisognerà attendere che si riunisca il Consiglio di Amministrazione che deciderà nel merito.

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 gra-

vità 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 violazioni dei diritti umani.

Quest'anno in particolare il Fondo è servito per sostenere le attività del Centro Redulco per la riabilitazione di disabili del linguaggio e dell'udito e in parte è stato devoluto al figlio di una nostra dipendente che versava in una difficile e dolorosa situazione familiare.

La Cooperativa ha approvato infine un 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.



Samuele (2 anni e mezzo)  
"I miei compagni"

## LA PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA COOPERATIVA

Il Socio 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.

Compto dell'Assemblea dei Soci è anche l'approvazione del Bilancio d'esercizio, decidendo se valutare positivamente la destinazione dell'utile di esercizio 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.

L'Assemblea di approvazione dell'Esercizio concluso il 31/12/2012 si è svolta il 22 maggio 2013 approvando la seguente distribuzione dell'utile dell'esercizio 2012:

- » € 69.053 da destinare a riserva legale indivisibile;
- » € 6.905 da destinare al Fondo mutualistico;
- » € 154.219 da destinare a riserva straordinaria indivisibile.

Nel 2012 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 17 maggio 2012 alla presenza di 109 Soci e il 20 dicembre 2012 alla presenza di 81 Soci. La partecipazione dei Soci, nonostante l'aumento della base sociale, è in costante diminuzione, sia probabilmente alla difficoltà di molti Soci di raggiungere la sede dell'assemblea, sia per incongruenze con l'orario lavorativo.

	2012	81	2011	123	2010	143
<b>Assemblea Ordinaria</b>	109	81	124	123	123	143
<b>Totale Soci nell'anno</b>	774		670			643

Durante l'anno l'Assemblea ha eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione e il nuovo Collegio Sindacale, che saranno in carica fino all' approvazione del bilancio al 31/12/2014.

L'Assemblea dei Soci di maggio, ha visto inoltre la modifica del Regolamento Interno della Cooperativa, ed in particolare relativamente al titolo "NORME DI AMMISSIONE A SOCIO E PARTECIPAZIONE" con gli articoli 6 (Verifica dei requisiti di ammissione a Socio), 8 (Doveri del Socio e Norme Disciplinari), 13 (Informazione ai Soci); alla maggior parte degli articoli del titolo "NORME ECONOMICHE E RETRIBUTIVE" tra cui l'Art.22 (Anticipazione del TFR), e gli articoli dal 25 al 28 relativi a prestiti, aspettative e permessi ai Soci; infine tra le NORME FINALI, l'Art. 31 (Modifiche al regolamento).



Giacomo (18 mesi) "L'ambiente e la natura"

# la gestione e la qualità dei servizi

---

settori d'intervento  
) pag. 58 (

la partecipazione alle gare d'appalto  
) pag. 62 (

le reti e il territorio  
) pag. 66 (

i fornitori  
) pag. 68 (

gli utenti  
) pag. 70 (

i sistemi di gestione  
) pag. 76 (





# settori d'intervento

*L'obiettivo per il prossimo anno sarà investire in risorse umane e iniziare collaborazioni con altri soggetti che possano aiutare il settore ad espandersi anche in altre regioni ove ad oggi non si è presenti*

## SETTORE SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE

Per descrivere quanto quest'anno l'attività del Settore si sia concentrata sulla gestione di servizi dedicati alla assistenza ad utenti affetti da disabilità sensoriale vi riportiamo qualche riga della Dott.ssa Nalli che segue il progetto di formazione "vederessentire" dedicato alla formazione dei nostri assistenti alla comunicazione e non solo.

“Il mondo delle disabilità sensoriali uditive e visiva è un mondo che i più di noi legano ad un immaginario misterioso, affascinante ma nello stesso tempo, un po' minaccioso. Si tratta di un mondo che riassume in sé le più comuni paure ancestrali che rimandano fatalmente al silenzio ed al buio del sonno eterno. Per queste ragioni tutti noi, chi più chi meno, tendenzialmente ne siamo prudenzialmente lontani cercando di esorcizzare così ogni possibilità di entrare a farne parte. Ma l'immaginario inganna. La sordità e la cecità, insieme alle grandi limitazioni visive, non devono sgomentare nessuno. Le persone che ne vengono interessate, pur nella deprivazione sensoriale, in linea di massima conservano intatte tutte le altre facoltà. La sfida, quindi, si sposta sulla compensazione di quelle malaugurate deprivazioni e sul superamento delle barriere che esse impongono ed in ciò le tecnologie, muse incontrastate dei nostri giorni, ci possono essere di grande aiuto. Le tecnologie infatti, che hanno fatto passi da gigante in tutti i campi, anche qui hanno tagliato traguardi impensabili fino a pochi decenni fa. Con le tecnologie delle protesi digitali e, più ancora, con l'orecchio bionico, si possono far superare varie forme di sordità neuro-sensoriali. E sempre con la tecnologia delle App, in un cellulare, tanto per fare un esempio, si può rendere visibile una platea o un contesto ambientale ad una persona cieca, provvedendo a descrivergli puntualmente ogni particolare! Ancora le tecnologie dell'informatica consentono lo studio della matematica agli studenti ciechi, o la lettura di spartiti musicali con il carattere braille... Quanta strada è stata percorsa da quando il destino lavorativo di una persona cieca era ambire alla carriera del massaggiatore o, al massimo del centralinista, e quella di un ragazzo sordo era dedicarsi al lavoro manuale in contesti molto rumorosi come essere operaio al martello pneumatico o al massimo ceramista di basso livello! Quindi il focus oggi più di prima, si sposta sulla qualità del supporto socio educativo da riservare ai soggetti in età evolutiva che hanno diritto di sognare un futuro affiancato dalle disgraziate limitazioni sensoriali e dunque devono avere risorse e "mediatori culturali" idonei a compensare le loro limitazioni, superandole. La qualità di questi servizi educativi si esprime anche con la preparazione del personale addetto ai servizi che deve essere aggiornato secondo le ultime novità che il mondo

della ricerca le indica, e contemporaneamente formato sui saperi fondanti.

Coop. Socioculturale da anni si applica nella gestione dei servizi rivolti a tali ragazzi, fino ad averne raggiunto ora uno standard di buone pratiche che non è eccessivo definire "di eccellenza". Lo fa con coscienza investendo quanto di meglio può offrire e dunque, di fianco alla miglior organizzazione e contrattistica possibile, mette a disposizione del suo personale programmi di aggiornamento professionale mirati. Avendo osservato che la formazione professionale derivava tradizionalmente da programmi parcellizzati ed occasionali (anche se talvolta di qualità), ha accolto fra i suoi ultimi progetti l'ideazione di un programma organico, specifico, completo ed organizzato on-line denominato *Vederesentire.it* (di cui ha il copyright) che coniugasse l'insegnamento realizzato da ottimi docenti con la spendibilità su vasti gruppi di partecipanti. La formazione FAD offre infatti il merito giusto per dare risposta ai più comuni problemi del dipendente in formazione: flessibilità, competenza e semplicità di accesso.

Allo scopo ha anche creato un sito dedicato - [www.vederesentire.it](http://www.vederesentire.it) - che, essendo sensibile al target in cui si inserisce, è accessibile a chi ha problemi visivi e molto moderno. Tutto avviene on-line: la condivisione del materiale di studio, il tutoraggio specializzato, anche i test di valutazione ed autovalutazione! Lo standard di tale formazione è stato premiato dall'apprezzamento del territorio che lo ha scelto in qualità di proposta per il personale operante in ambiti tradizionalmente all'avanguardia come la Provincia di Milano. Il mondo accademico, normalmente avaro di apprezzamenti per gli expertise del territorio, lo ha scelto come nucleo di base per la ideazione di un master universitario di I livello dedicato a chi desidera inserirsi o perfezionarsi nel settore dei servizi dedicati alle disabilità sensoriali. Il master che partirà con l'anno accademico 2013-2014, è diventato una realtà concreta con la convenzionata Università telematica "...per la scuola che cambia!" - IUL ([www.iuline.it](http://www.iuline.it)).



Verona, 4 ottobre 2013

Dott.ssa Marcella Nalli

### *I servizi gestiti dal Settore Socio Educativo nel 2012:*

- » Provincia di Venezia. Servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito
- » 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 audilesi
- » 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 "Spirulino", "Piccolo Principe" e "Trilli"
- » Comune di Venezia. Spazi Cuccioli Altobello di Mestre
- » Comune di Venezia. Asilo Nido integrato di San Pietro in Volta "Le piccole impronte"
- » IULAV di Venezia. Asilo Nido aziendale "Il nido d'ape"
- » Comune di Fiesso D'Artico (VE). Asilo Nido integrato "Le manine Colorate"
- » Comune di Salzano. 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"
- » Provincia di Treviso. Asilo nido aziendale
- » Comune di Monza. Servizi pre e post scuola
- » Comune di Mira (VE). Ludoteche "Il paese dei Balocchi" e "Giragioica"
- » Comuni di Campagna Lupia (VE), Fossò (VE), Rubano (PD). Servizio educativo domiciliare

### *I servizi gestiti dal Settore Socio Assistenziale nel 2012:*

- » Provincia di Palermo. Servizio di assistenza igienico personale a utenti con handicap
- » Comune di Martellago (VE), assistenza domiciliare
- » Comune di Pianiga (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 Casale sul Sile (TV), assistenza domiciliare
- » Comune di Loria (TV), assistenza domiciliare
- » Comune di Noventa Padovana (PD), assistenza domiciliare
- » Comune di Selvazzano Dentro (PD), assistenza domiciliare
- » Comune di Torino, assistenza domiciliare
- » Servizi infermieristici presso l'I.P.A.B Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra", San Donà di Piave (VE)
- » Servizi infermieristici presso Fincantieri di Marghera Venezia (VE)

## SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

“Durante il 2012, oltre ai servizi museali e bibliotecari, il settore Educativo Culturale ha puntato molto anche sulle attività cinematografiche, inaugurando, all'inizio di ottobre, il Cinema Rossini a Venezia. Evento importante per la città lagunare che fino ad oggi disponeva solamente del Cinema Giorgione, con due sole sale, non sufficienti a soddisfare completamente le richieste della cittadinanza. L'apertura del Multisala Rossini è stata inoltre particolarmente attesa anche per aver creato nuova occupazione in città. La fase di start-up del servizio non è stata semplice; tuttavia, a seguito di svariati incontri con i part-

ner con cui collaboriamo per questa gestione, tutte le problematiche sono state risolte positivamente.

A differenza degli anni scorsi, ben pochi sono stati gli eventi promossi nei castelli emiliani (Rocca Sanvitale a Fontanelato (PR) e Castello di Bardi (PR)), a causa, da una parte della crisi economico-finanziaria che ancora non sta dando respiro, ma che proprio in quest'ultimo anno ha fatto emergere le ultime conseguenze, e, non meno gravoso, il terremoto che ha investito il territorio emiliano la primavera scorsa. Perdite notevoli, incassi ridotti, diminuzione di visitatori e disdette hanno fatto sì che Socioculturale non investisse ulteriormente in attività e eventi extra ma che garantisse solamente le aperture di base; solitamente gli eventi di Halloween a fine ottobre inizio novembre hanno fatto aumentare le prenotazioni e risolvere una situazione già drammatica. Il settore ha puntato comunque sulla promozione dei castelli, attraverso pubblicità presso alcune stazioni della metropolitana di Milano e installando nuove strutture tecnologiche presso la Rocca Sanvitale in Fontanelato (pannelli touch-screen). Tali investimenti non hanno però dato gli auspiciati risultati proprio per colpa del terremoto che ha purtroppo toccato questo territorio. Inoltre per fronteggiare la crisi economica si è voluto instaurare ancora di più un dialogo con l'amministrazione comunale cercando di sopperire congiuntamente alle perdite economiche. Anno di difficoltà economiche, si diceva, generato da una crisi a livello nazionale ma di cui ha fortemente risentito soprattutto il settore educativo culturale: notevoli tagli da parte delle Amministrazioni Pubbliche, hanno compromesso principalmente l'area culturale dove le risorse economiche sono sempre state piuttosto scarse. La conseguenza è stata l'inevitabile riduzione di organico all'interno di importanti appalti come i Musei della Città di Torino e la Fondazione Brescia Musei; qui sono stati siglati accordi con le organizzazioni sindacali per tutelare il personale in forza e procedere in alcuni casi all'attivazione della cassa integrazione in deroga.

Questo è stato purtroppo il leit-motif dell'anno 2012: una escalation di tagli che ha prodotto gare d'appalto sempre più improntate al massimo ribasso, dove

unico elemento “qualitativo” era il prezzo offerto. Nonostante questa crisi generalizzata, Socioculturale, ed in particolare il Settore Educativo Culturale, si è aggiudicata e riaggiudicata importanti appalti, uno tra tutti quello dei servizi museali per conto della Fondazione Brescia Musei e inoltre importanti servizi bibliotecari, tra i quali si vuole ricordare la Biblioteca della Pinacoteca Albertina a Torino, la Biblioteca Civica di Mestre e gli Archivi Comunali di Mestre e Venezia. Per quanto riguarda la struttura organizzativa del settore, si è investito tempo e risorse in formazione, sia di base, legata agli aspetti della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, sia qualificante per tutto il gruppo di lavoro; quest’ultima in particolare era focalizzata nel “saper gestire i conflitti”, al fine quindi di affrontare le problematiche e armonizzare i gruppi di lavoro.

L’obiettivo per il prossimo anno sarà investire in risorse umane e iniziare collaborazioni con altri soggetti che possano aiutare il settore ad espandersi anche in altre regioni ove ad oggi non si è presenti.”

Responsabile Settore Educativo Culturale

Pier Luca Berte’

### *I servizi gestiti dal Settore Educativo Culturale nel 2012:*

- » Comune di Venezia. Musei Civici, servizi museali
- » Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Servizio presso Archivio di Stato di Venezia
- » 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
- » Museo Nazionale dell’Automobile. Servizi museali
- » Comune di Venezia. Circuito cinema, gestione proiezione cinema e multisala
- » Comune di Fontanellasso (PR). Rocca Sarvitale, gestione servizi turistici e museali
- » Comune di Bardi (PR). Castello di Bardi, gestione servizi turistici e museali
- » Comune di Verona. Servizi vari presso Palazzo Forti e il Centro di Fotografia Scavi Scaligeri
- » Comune di Bergamo. Gestione biblioteche comunali
- » Comune di Treviso. Gestione biblioteche comunali
- » Comune di Venezia. Gestione biblioteche comunali e archivio
- » 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
- » Comune di Montebelluna (TV). Gestione biblioteca comunale
- » Comune di Pieve di Soligo (TV). Gestione biblioteca comunale
- » Comune di Casale sul Sile (TV). Gestione biblioteca comunale
- » Comunale di Isola Vicentina (VI). Gestione biblioteca comunale
- » Comune di Polverara (PD). Gestione biblioteca comunale
- » Comune di Varazze (SV). 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



# La partecipazione alle gare d'appalto nel 2012

*Analizzando i dati relativi alla partecipazione di Socioculturale alle gare d'appalto nel 2012, si riscontra che il numero delle "istanze" è esattamente uguale a quello registrato nell'esercizio precedente che era il più alto da quando è stato istituito l'Ufficio Contratti ed Appalti*

L'esercizio 2012 ha registrato comunque alcuni traguardi rilevanti, in particolar modo relativi all'acquisizione di importanti servizi come l'assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito, della Provincia di Venezia, per gli anni scolastici 2012/13, 2013/14 e 2014/15 e la gestione del servizio di assistenza igienico personale a favore degli studenti diversamente abili e di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità sensoriale (audiolesi), indette dalla Provincia Regionale di Palermo: con le nuove aggiudicazioni la sede di Palermo nel 2012 ha coinvolto circa 100 operatori, che hanno seguito un totale di circa 140 alunni affetti da disabilità.

Sempre per il Settore Sociale abbiamo ottenuto la gestione dell'Asilo Nido aziendale presso la sede della Provincia di Treviso e riottenuto la gestione dei servizi integrativi e sperimentali per la prima infanzia presso immobili in terrafirma (Mestre) di proprietà del Comune di Venezia, perdendo, tuttavia, la gestione dei servizi integrativi e sperimentali per la prima infanzia situati in Venezia centro storico.

Per il Settore Educativo Culturale, invece segnalò le nuove acquisizioni relative alla gestione dei servizi

al pubblico e aggiuntivi presso le diverse sedi delle biblioteche civiche e l'Archivio Generale del Comune di Venezia per il periodo luglio 2012/giugno 2015 e alla gestione di servizi bibliotecari presso le biblioteche di Varazze (SV), di Polverara (PD) e Casale sul Sile (TV) ma soprattutto la riaggiudicazione dei servizi bibliotecari e museali per la Città di Treviso.

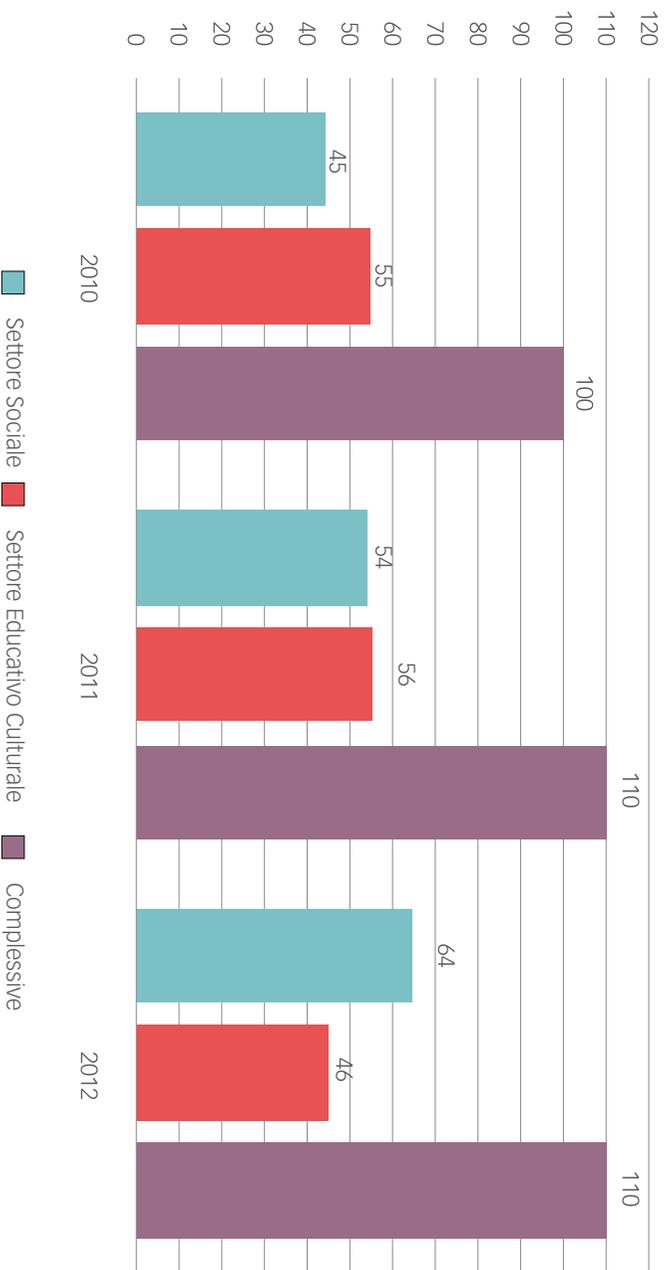
Analizzando i dati relativi alla partecipazione di Socioculturale alle gare d'appalto nel 2012, si riscontra che, in generale, il numero delle "istanze" è esattamente uguale a quello registrato nell'esercizio precedente che, si ricorda, era il più alto da quando, nell'ottobre 2002, è stato istituito l'Ufficio Contratti ed Appalti.

Va infine ricordato che il numero delle gare a cui partecipare viene contenuto anche da un'azione selettiva effettuata dall'Ufficio Contratti ed Appalti, ma soprattutto dalla Direzione di Socioculturale, che permette di evitare inutili sprechi e perdite di tempo, evitando di presentarci in appalti in cui abbiamo scarso interesse per il servizio posto in gara, oppure in cui la possibilità di aggiudicazione da parte nostra risulta essere limitata.

## Istanze presentate

TABELLA 1 comparazione istanze presentate ultimo triennio

Anni	Domande			Offerte			Totali		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Sociale	12	09	<b>18</b>	33	45	<b>46</b>	45	54	<b>64</b>
Ed. Culturale	16	12	<b>08</b>	39	44	<b>38</b>	55	56	<b>46</b>
Totale	28	21	<b>26</b>	72	89	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>110</b>



Osservando i dati, notiamo come nei due ambiti principali in cui opera la nostra Cooperativa abbiamo avuto risultati differenti. Come si può verificare in tabella 1, il Settore Sociale ha fatto registrare un ulteriore e significativo aumento delle istanze presentate, passando dalle 54 del 2011 alle 64 dello scorso anno. Al contrario, il Settore Educativo Culturale ha visto una diminuzione, da 56 a 46 del 2012.

Tale risultato così contrastante tra i due settori, è in realtà il frutto della crisi che stiamo vivendo e delle dinamiche che questa ha innescato nel mercato degli appalti di servizi: nell'ambito dei servizi sociali, infatti, la Pubblica Amministrazione, nell'intento di contenere la spesa, tende ad esternalizzare il più possibile mentre, al contrario, si comprimono i costi relativi alla cultura. Ne consegue la diminuzione generale nel 2012 delle gare d'appalto indette relativamente a questo settore e, nel contempo, il forte aumento di richieste che abbiamo ricevuto da parte degli Enti Committenti per poter continuare la gestione dei servizi in essere, anche dopo la scadenza prevista, senza tuttavia poter incrementare le tariffe orarie.



**ISTANZE** = con tale termine si intende la produzione delle domande e delle offerte prodotte in occasione della partecipazione ai procedimenti di gara

## Appalti Aggiudicati

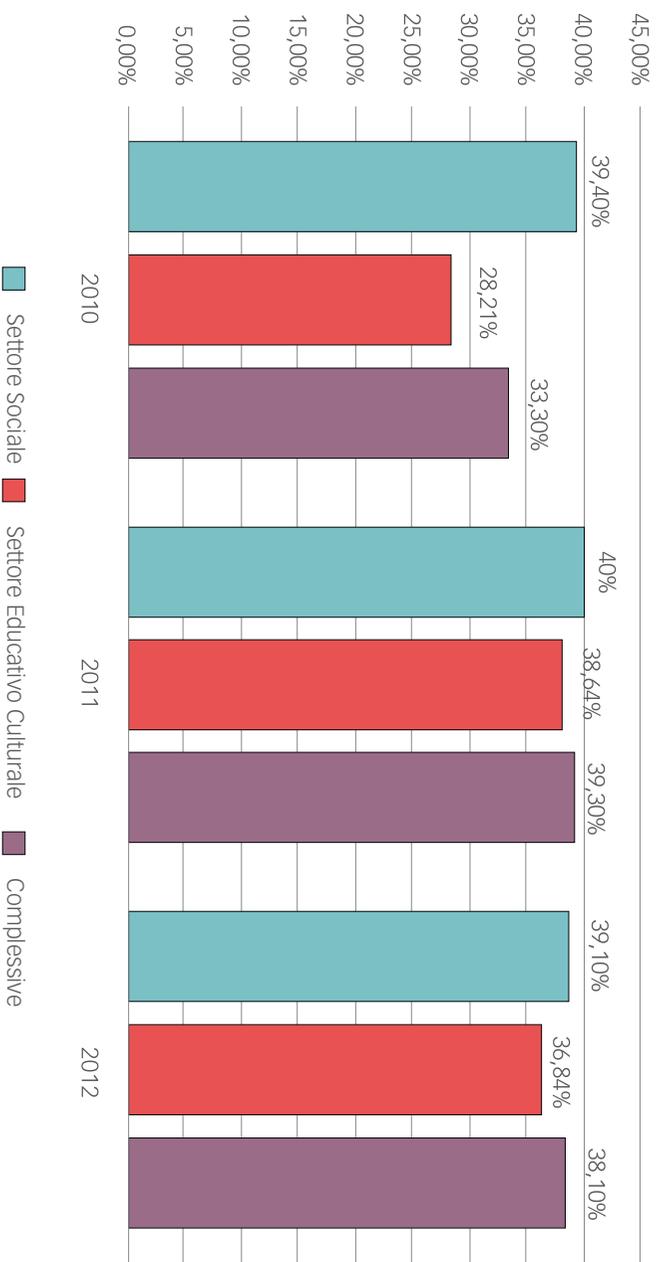
TABELLA 2 comparazione percentuale gare vinte nell'ultimo triennio

Anni	Sociale			Educativo Culturale			Totale		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Offerte	33	45	<b>46</b>	39	44	<b>38</b>	72	89	<b>84</b>
Vinte	13 (7)*	18 (13)*	<b>18 (12)*</b>	11 (7)*	17 (11)*	<b>14 (6)*</b>	24	35	<b>32</b>
%	<b>39,39</b>	<b>40,00</b>	<b>39,13</b>	<b>28,21</b>	<b>38,64</b>	<b>36,84</b>	<b>33,33</b>	<b>39,33</b>	<b>38,09</b>

\* Tra parentesi sono riportate le gare vinte che già erano gestite da Socioculturale

Nonostante il calo generale delle offerte presentate, la percentuale delle gare vinte rimane comunque molto alta, arrivando al 38%, con uno scostamento di un punto percentuale dal dato dello scorso anno (2011).

Va inoltre evidenziato che ha condizionato negativamente il dato relativo all'aggiudicazione degli appalti il fatto che questi, soprattutto in ambito Educativo Culturale, sono spesso assegnati con il metodo del massimo ribasso, dove Socioculturale non risulta essere competitiva quanto alcune sue concorrenti; la politica che la Cooprativa persegue da anni, infatti, è basata sul rispetto e riconoscimento ai propri operatori dei contratti di lavoro e delle norme relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro, che non sempre permette di presentare offerte in linea con quelle di altri soggetti, il cui unico scopo consiste nell'acquisire servizi a qualsiasi costo e condizioni.



## Suddivisione Regionale delle gare d'appalto vinte

Settore Sociale		Settore Educativo Culturale	
Regione	N. Gare Vinte	Regione	N. Gare Vinte
Veneto	14	Veneto	12
Sicilia	2	Lombardia	1
Puglia	2	Liguria	1
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>Totale</b>	<b>14</b>



*L'esercizio 2012 ha registrato alcuni traguardi rilevanti, in particolare modo relativi all'acquisizione di importanti servizi come l'assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito*



# Le reti e il territorio

*Socioculturale da anni si muove creando relazioni*

*con diverse realtà territoriali,  
principalmente inserite nell'ambito della cooperazione nazionale*

Anche nel 2012 abbiamo 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. 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 svariati comuni delle Province di Venezia e Padova nonché comuni e Province quali:

- » Città di Venezia
  - » Città di Torino
  - » Comune di Treviso
  - » Comune di Trieste
  - » Comune di Verona
  - » Comune di Bergamo
  - » Provincia di Treviso
  - » Provincia di Como
  - » Provincia di Napoli
  - » Provincia Regionale di Palermo
  - » Provincia di Brindisi
  - » Provincia di Lecce
  - » Provincia di Venezia
- Inoltre ricordiamo anche:
- » Fondazione Brescia Musei
  - » Fondazione Musei Civici di Venezia

- » Scuola grande di Santa Maria del Carmelo (Venezia)
- » IRE (Istituzioni di ricovero e di educazione) (Venezia)
- » Istituto Configliachi di Padova
- » Università IUAV di Venezia

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.

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

- » **CSA Meolo Cons.Coop.ve Sociali.** Il consorzio nasce nel 2010 in dipendenza dell'aggiudicazione del bando di gara per l'affidamento della concessione per la realizzazione della costruzione e gestione della residenza sanitaria per anziani di Meolo (VE), convenzionata per posti

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



DENOMINAZIONE	SEDE
Cooperativa Isfid Prisma	Venezia
Cooperativa Codess Sociale	Venezia
Cooperativa Mimosa	Venezia
Cooperativa Sociale Libertà	Venezia
Società Cooperativa Culturale Luigi Luzzatti	Venezia
Coopculture Soc. Coop.	Venezia e Roma
Consorzio Lavoro Ambiente	Trento
Cooperativa Arti e Mestieri	Como
Consorzio Pan	Milano
Cooperativa Sociale Frassati	Torino
Cooperativa Sociale La Nuova Socialità	Torino
Cooperativa Sociale La Nuova Cooperativa	Torino
Cooperativa Manutencoop	Bologna
Cooperativa Coopselios	Reggio Emilia
Cooperativa Parmiglianino	Parma
Cooperativa GE.S.IN	Parma
Cooperativa Pro.ges	Parma
Cooperativa Sociale Archè	Palermo
Cooperativa Azione Sociale	Messina

residenziali e semiresidenziali a favore di anziani non autosufficienti e gestione della stessa, come da concessione affidata con convenzione dal Comune di Meolo.

» **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.

Socioculturale partecipa inoltre a diverse Società, tra le quali: Cooperfridi Italia Soc.Coop., Cooperativa Luigi Luzzatti, Energia Solidale Srl, Cooperativa Isfid Prisma, SIS Srl, Residenza La Beatitudine Srl.

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



## i fornitori

*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*

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 approvimento, 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 viene monitorato attraverso la 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 secondo il Sistema di gestione della Responsabilità sociale attraverso la fornitura di un questionario informativo, le cui risposte dovranno essere conformi ai requisiti normativi. 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.

Per l'anno 2012 è stato mantenuto il medesimo elenco di fornitori già qualificati in quanto non è stato possibile una nuova valutazione. Tra gli obiettivi fissati per il nuovo anno vi sarà sicuramente la verifica di tutti i fornitori con cui collaboriamo. Si è deciso, a tal fine, di re inviare a tutti i fornitori la di-

chiarazione di impegni da sottoscrivere ed il questionario di autovalutazione da restituire debitamente compilato. A seguito della raccolta di tutta la nuova documentazione verranno nuovamente valutati tutti i fornitori.



<b>FORNITORI</b>	<b>TIPOLOGIA DEL FORNITORE</b>
MODA.COM s.r.l.	Divise per operatori museali
MISTRETTA	Guanti monouso OSA / Materiale per pulizie
WINTECH S.r.l.	Assistenza Software
ISFID PRISMA Servizi s.c.a.r.l.	Consulenza di Direzione / Formazione
SERIMI ristorazione s.r.l.	Fornitura pasti
CAMST Soc. Coop. a.r.l.	Fornitura pasti
SPAGGIARI SPA	Materiale didattico
STEFAR S.r.l.	Assistenza autoveicoli
EDP System s.r.l.	Assistenza software
SCRIPTA S.C.	Comunicazione editoriale / Realizzazione, aggiornamento ed assistenza sito web aziendale
DOTT. GIANNI FABRIS	Consulenza in materia di sicurezza
MICRAL S.r.l.	Laboratorio microbiologia alimentare
SOLUZIONI DIGITALI	Fornitura ed assistenza software
MODIT GROUP	Fornitura divise museali
STUDIOSAN SNC	Fornitura di guanti per operatori addetti all'assistenza
EUROCOM TELECOMUNICAZIONI SRL	Ricetrasmettenti Musei Civici di Venezia
CHARTA SRL	Biglietteria elettronica
ME.RO. Srl	Fornitura DPI Musei Civici di Venezia
ISS FACILITY SERVICE SRL	Sanificazione e disinfezione
ANTINCENDI MARGHERA SRL	Fornitura e controllo estintori

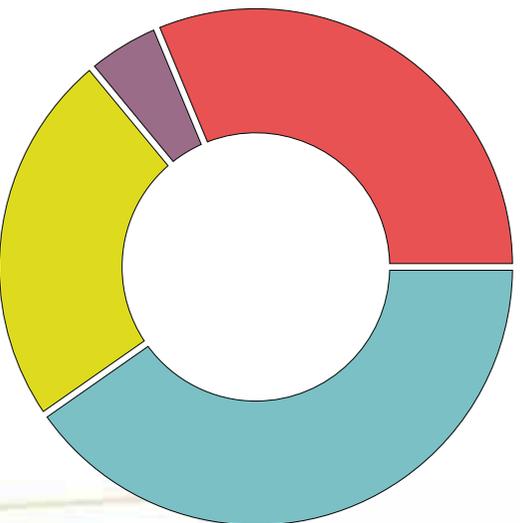
Sono stati valutati anche altri 3 nuovi fornitori, solo 2 dei quali inseriti nella lista dei fornitori qualificati:

ARZANÀ srl	Comunicazione editoriale
ERREBIAN Spa	Cancelleria e materiale per l'ufficio

# gli utenti

*La Cooperativa, per migliorare la qualità dei servizi così da renderli il più vicino possibile alle aspettative degli utenti, effettua annualmente un sondaggio per conoscere i giudizi di quanti hanno già usufruito del servizio*

Nel 2012 Socioculturale ha seguito per il solo Settore Sociale circa 2300 utenti, così distribuiti:

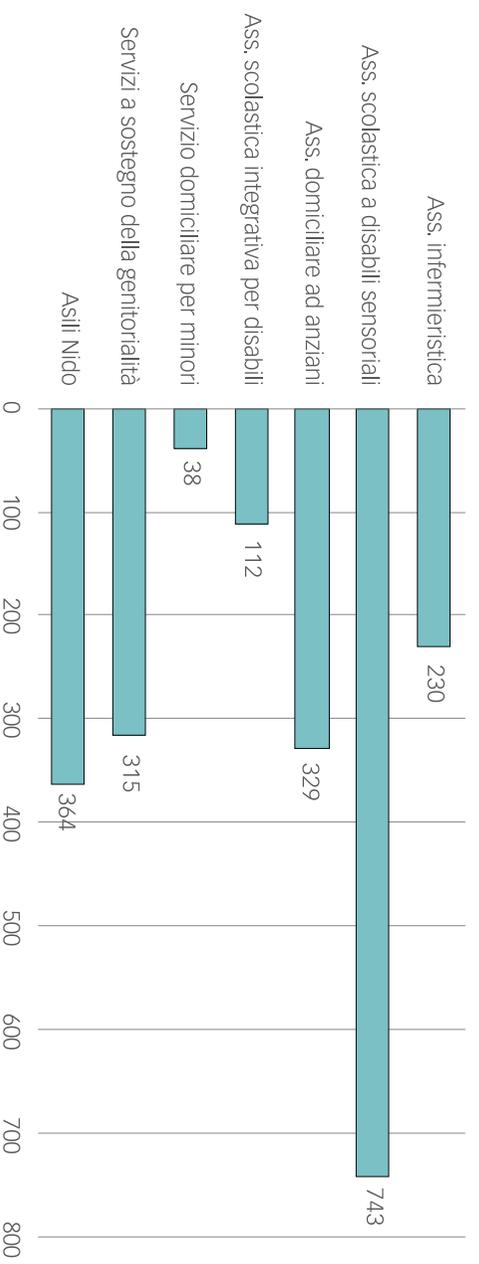


Anna (32 mesi) "L'ambiente e la natura"

Settore	Numero utenti		Servizio	Area
	2011	2012		
Socio Educativo	407	<b>364</b>	Asili Nido	Lombardia - Veneto
	398	<b>315</b>	Servizi a sostegno della genitorialità ( <i>Ludoteche, Giragloca</i> )	Veneto
	40	<b>38</b>	Servizio domiciliare per minori	Comuni della Provincia di Venezia e Padova
Socio Educativo e Socio Assistenziale	180	<b>112</b>	Assistenza scolastica integrata per disabili	Provincia di Padova e Provincia di Palermo
	circa 400	<b>329</b>	Assistenza domiciliare ad anziani	Veneto
	684	<b>743</b>	Assistenza scolastica a disabili sensoriali	Territorio nazionale
Socio Assistenziale	n.d.	<b>230</b>	Assistenza Infermieristica	Territorio nazionale

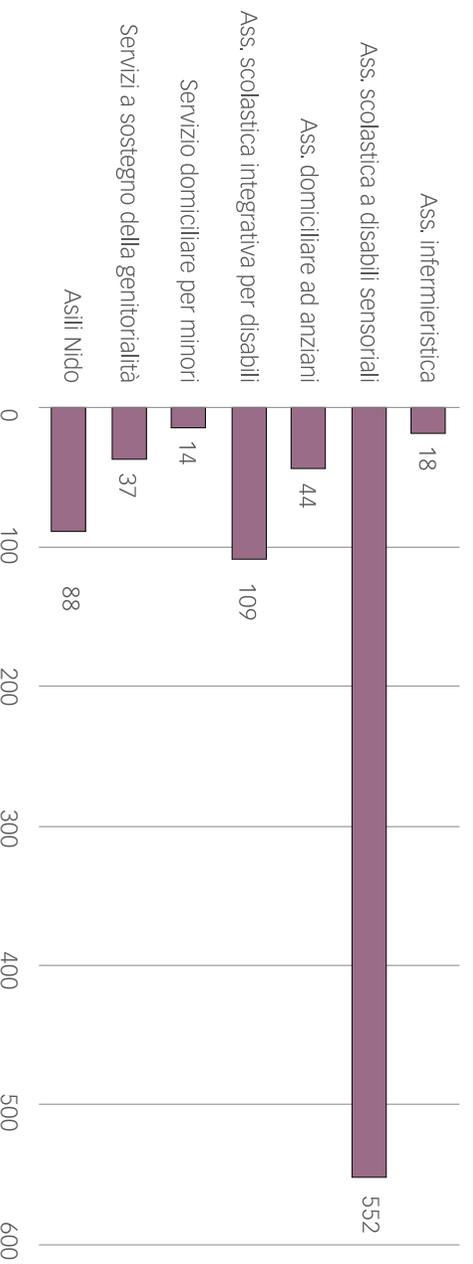
Rispetto ai dati dello scorso anno vediamo un leggero calo, tranne per quanto riguarda il servizio di assistenza scolastica a disabili sensoriali, a dimostrazione del costante impegno della Cooperativa in questo settore.

#### UTENTI SEGUITI



Questi invece i dati relativi agli operatori impiegati nei diversi servizi educativi e assistenziali.

#### OPERATORI PER SERVIZIO

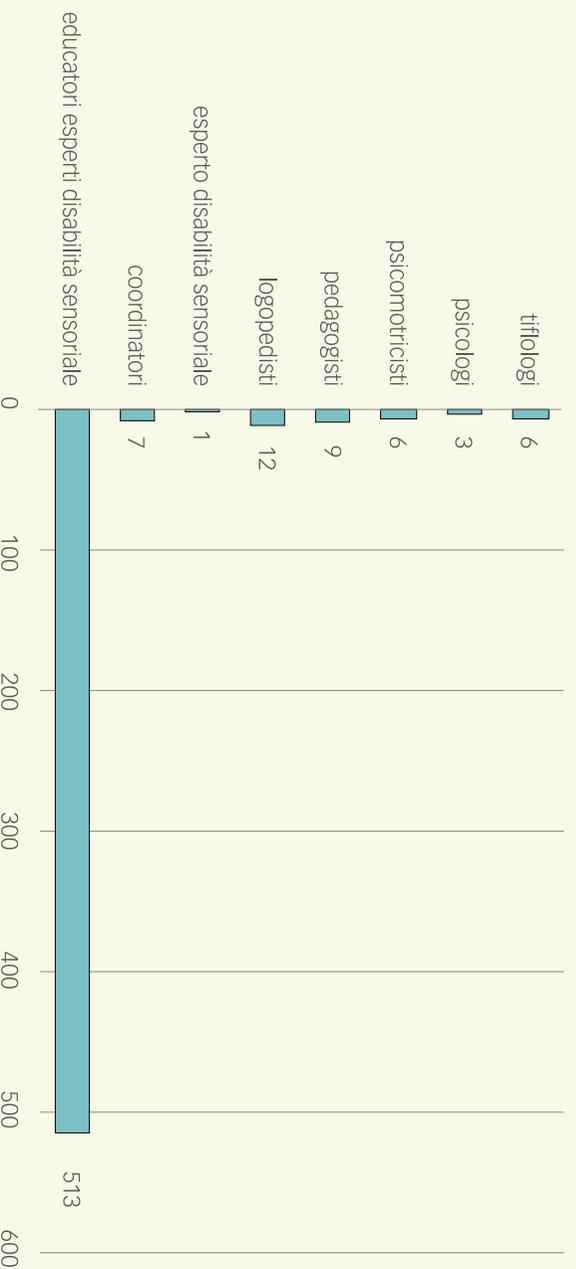


Nell'anno scolastico 2012/2013 Socioculturale, nell'erogazione del servizio di integrazione scolastica a supporto di studenti con disabilità sensoriale (sordi e ciechi) ha impiegato 552 operatori qualificati, seguendo 743 utenti per totali 395.000 ore di prestazione. Per alcuni di questi alunni, ipovedenti o ciechi, sono stati rielaborati dai ns. operatori tiffotecnici 371 testi scolastici.

OPERATORI	UTENTI	ORE DI SERVIZIO
<b>552</b>	<b>743</b>	<b>395.000</b>



#### PERSONALE DEL SERVIZIO DISABILITÀ SENSORIALE

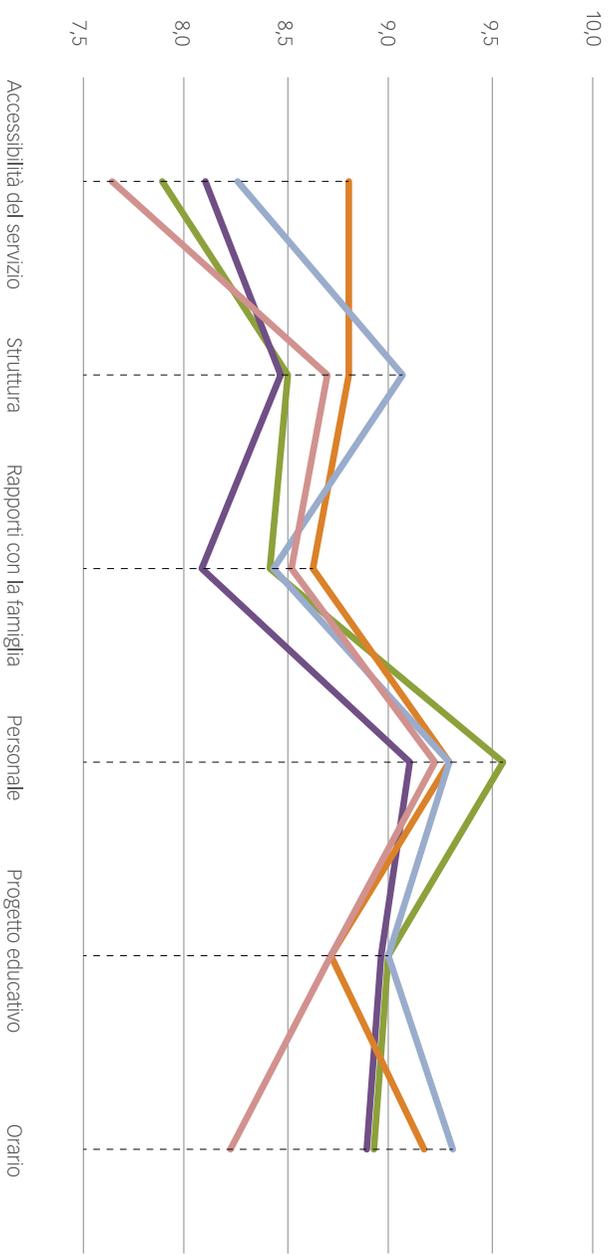


#### Rilevazione della soddisfazione

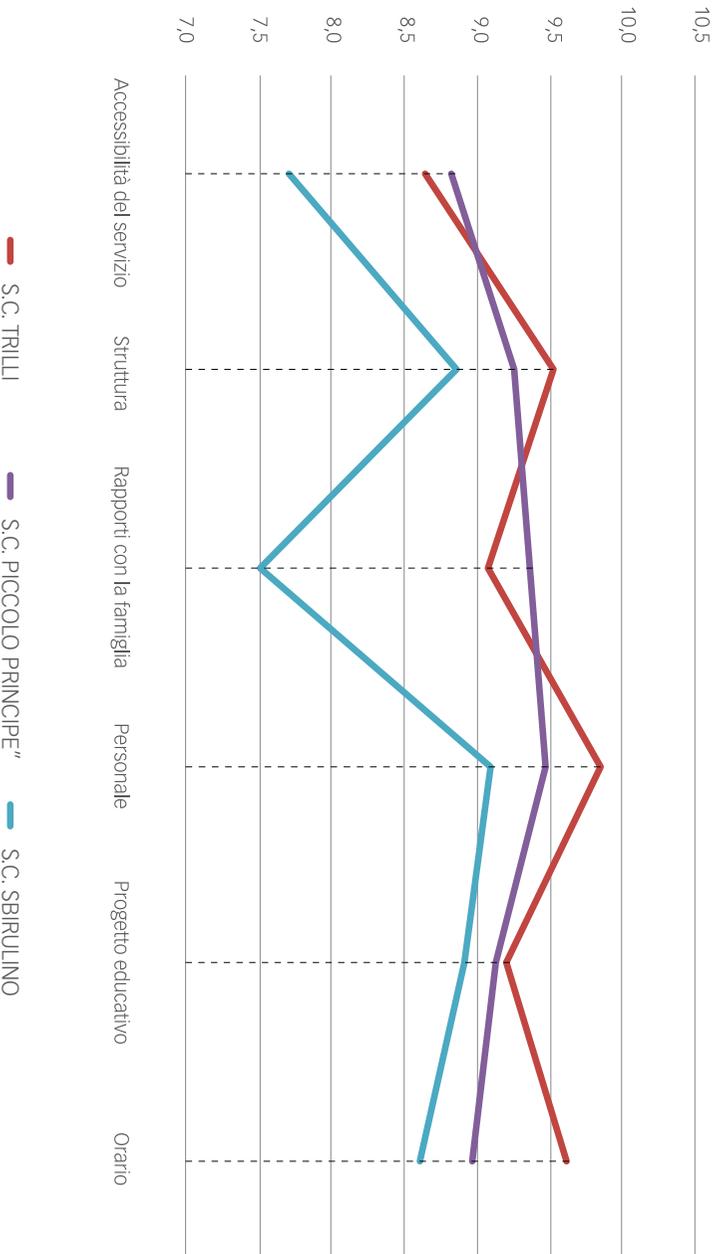
La Cooperativa, per migliorare la qualità dei servizi così da renderli il più vicino possibile alle aspettative degli utenti, effettua annualmente un sondaggio per conoscere i giudizi di quanti hanno già usufruito del servizio. Vengono consegnati quindi questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale, che 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, gli orari.

ASILI NIDO (= A.N.)



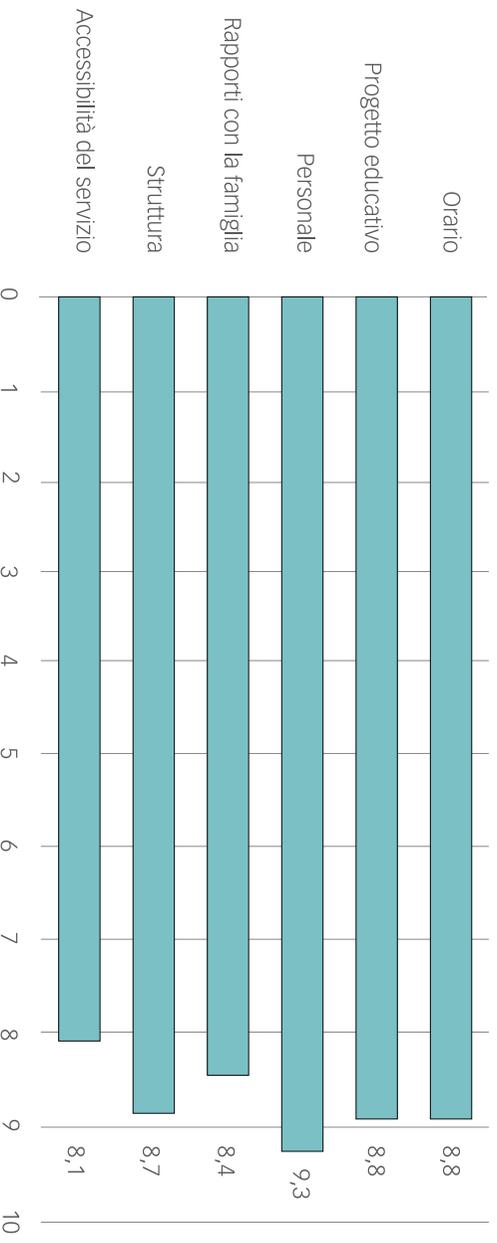
SPAZIO CUCCIOLI (= S.C.)



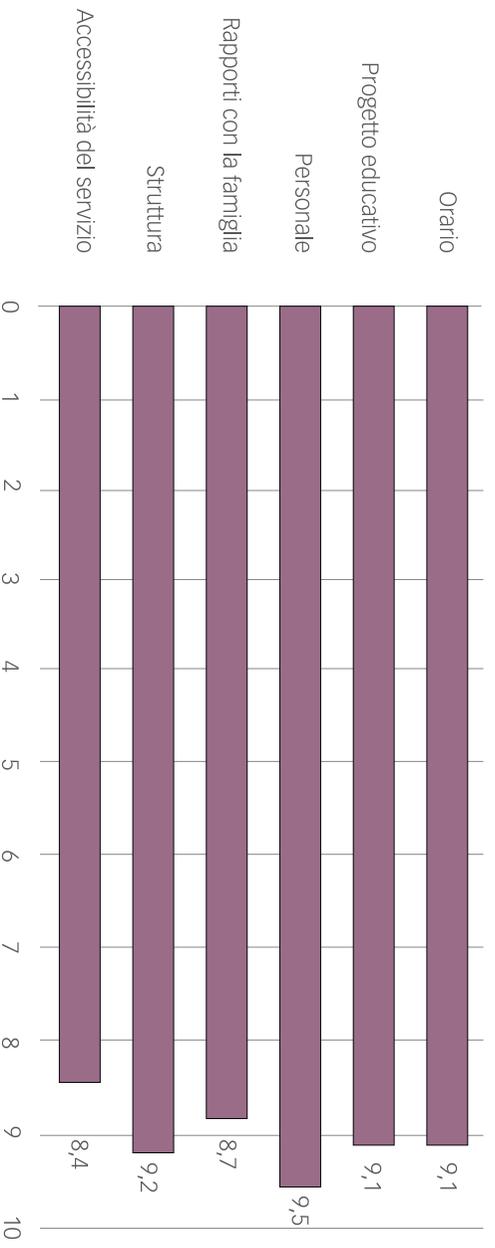


La soddisfazione complessiva dei servizi educativi è sempre generalmente molto buona, e le principali criticità si evidenziano nei rapporti con la famiglia, non sempre facilmente gestibili e nell'accessibilità del servizio; in questa voce vengono valutati i tempi d'attesa per poter accedere al servizio, le informazioni fornite alla famiglia al momento dell'iscrizione, le informazioni fornite alla famiglia sul progetto educativo, l'ammontare della retta, l'accessibilità fisica alla struttura. Di queste sottovoci la più critica è senz'altro l'ammontare della retta, considerata generalmente piuttosto elevata rispetto alle possibilità economiche delle famiglie, ed in particolare modo in questo periodo di forte crisi.

#### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SERVIZI EDUCATIVI (ASILI NIDO)



#### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SERVIZI EDUCATIVI (SPAZI CUCCIOLI)



## i sistemi di gestione

*La Cooperativa, per migliorare la qualità dei servizi così da renderli il più vicino possibile alle aspettative degli utenti, effettua annualmente un sondaggio per conoscere i giudizi di quanti hanno già usufruito del servizio*

Nel corso del primo Consiglio di Amministrazione del 2012 è emersa la necessità, già precedentemente evidenziata in altre circostanze, di uniformare i Sistemi di Gestione della Qualità e della Responsabilità Sociale, in particolar modo per gestire unitariamente aspetti comuni, semplificare la gestione e l'utilizzo delle procedure da parte della Cooperativa.

Socioculturale ha infatti implementato separatamente nel corso degli anni i sistemi di gestione della Qualità ISO 9001, della responsabilità sociale SA8000, della Sicurezza per la salute e sicurezza sul lavoro OHSAS 18001, e – nel 2013 - la certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO 14001. La necessità quindi di una integrazione dei sistemi di qualità e responsabilità sociale, prima, e sicurezza e ambiente poi, è divenuta sempre più stringente soprattutto per garantire una maggiore funzionalità ed efficacia dei sistemi stessi. A tal proposito è stato nominato un responsabile unico ed è stata riemessa tutta la documentazione, ovvero il nuovo manuale e i relativi allegati, le procedure e la nuova politica integrata. In merito alla valutazione dell'adeguatezza della Politica, al fine

di giungere all'integrazione dei sistemi di gestione, si è provveduto ad apportare modifiche importanti giungendo alla definizione di una unica politica aziendale.

Per quanto concerne, invece, le linee guida, invece, si è valutato di procedere per gradi, proponendo prima un confronto con i vari Coordinatori e successivamente, redigere e integrare le attuali linee guida.



Christian (26 mesi) "L'ambiente e la natura"



2012		QUALITÀ	ETICA
<b>Audit Interno</b>	<b>Audit solo Etica.</b> Date: 28 e 29 marzo - <b>Audit integrato.</b> Date: 6, 8, 13 e 15 novembre		
<b>Audit Esterni</b>	18 e 19 aprile 11 e 12 dicembre	18 e 19 aprile 10 dicembre	
<b>Non Conformità</b>	SGS Italia	SGS Italia	
	<b>5 N.C.</b> (2 da Audit Interno) <b>23 Osservazioni</b> (di cui 11 da Audit interno e 12 da Audit esterno)	<b>1 N.C.</b> (da Audit esterno) e <b>15</b> Osservazioni	<b>ESITO POSITIVO:</b> Le NC sono state tutte gestite e chiuse. Le osservazioni sono state gestite ma non chiuse tutte. (*)
<b>Verifiche</b>	02/04/2013 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2012 07/06/2012 - Riunione Comitato Etico		
<b>Risultati</b>	Formazione del personale	Formazione assistenti alla comunicazione	<b>POSITIVO:</b> Creato il sito <a href="http://www.vederentire.it">www.vederentire.it</a> per coprire le esigenze formative degli operatori operanti nell'intero territorio nazionale
	Crescita aziendale	Utilizzo permessi e ferie	<b>POSITIVO:</b> Data ampia informazione sull'argomento su Newsletter e sito aziendale
	Rilevazione della soddisfazione del cliente	Riduzione dei rischi e degli infortuni	<b>NON DEL TUTTO POSITIVO:</b> Gli infortuni sono leggermente aumentati nonostante si parli per il 65% di infortuni in itinere
	Implementazione del sistema di gestione ambientale	Unificare i sistemi di gestione della qualità e della responsabilità sociale	<b>POSITIVO:</b> È stata rimessa la politica integrata e tutta la documentazione di sistema
<b>Obiettivi</b>	Sistema di gestione integrato	Revisione di tutte le linee guida a seguito della formazione di tutti i coordinatori e dirigenti	
	Formazione del personale	Estendere la formazione anche agli altri Sistemi di Gestione soprattutto al nuovo sistema di gestione ambientale	
	Fornitori	Aggiornare tutto l'elenco fornitori, eseguendo nuovamente la valutazione di tutti i fornitori utilizzati in Cooperativa	
	Processo commerciale	Costante aumento e crescita sia in termini di fatturato che di personale impiegato	
	Sistema di gestione ambientale	Individuare obiettivi concreti di miglioramento e integrazione con il sistema di gestione della sicurezza	
	Soddisfazione del cliente	Predisporre un questionario che possa essere sottoposto anche agli utenti, così sa valutarne la soddisfazione.	
<b>Note</b>	(*) Le Osservazioni non chiuse saranno chiuse con il 2013	(*) Il Comitato Etico è stato eletto solo i primi mesi del 2013 nonostante le operazioni di voto si siano svolte durante l'anno 2012.	



2012		SICUREZZA	
<b>Audit Interno</b>	12 Audit nei mesi di febbraio, marzo, maggio, giugno, ottobre, novembre e dicembre	Dott. Gianni Fabris Ing. Mario Iesurum	
<b>Audit Esterni</b>	04-21-22 maggio	SGS Italia	
<b>Non Conformità</b>	0 N.C. e 7 Osservazioni (da audit esterno) 14 Azioni Correttive, 4 Azioni Preventive e 4 Non Conformità	POSITIVO: Rimangono aperte solamente 2 azioni preventive	
<b>Verifiche</b>	28/02/2013 30/08/2012	Riesame della Direzione anno 2012 Riunione Periodica Annuale Sicurezza	
<b>Risultati</b>	1. Mantenimento certificazione I <sub>OHSAS</sub> 2. Malattie professionali I <sub>MP</sub> 3. Infortuni (indice di gravità) I <sub>G</sub> 4. Formazione I <sub>F1</sub> 5. Rispetto del piano della formazione I <sub>F2</sub> 6. Segnalazioni a enti e comuni I <sub>SEG</sub> 7. Segnalazioni dei dipendenti I <sub>AC/AP</sub>	<b>POSITIVO(*)</b> <b>POSITIVO(*)</b> <b>POSITIVO(*)</b> <b>POSITIVO(*)</b> <b>POSITIVO(*)</b> <b>POSITIVO(*)</b> <b>POSITIVO(*)</b>	
<b>Obiettivi</b>	Formazione del personale Gestione delle emergenze Comunicazione Valutazione dei rischi Valutazione dei rischi	Formare il personale in base all'accordo Stato-Regioni. Arrivare ad almeno un 95% degli addetti formati Migliorare il flusso di documentazione relativa alle procedure di emergenza con i committenti Sensibilizzare gli operatori alla conoscenza dei rischi ed alla segnalazione di mancati infortuni Aggiornare il documento al fine di monitorare con continuità il rischio di movimentazione manuale dei carichi	
<b>Note</b>	Valutazione dei rischi	Ridurre il numero di infortuni stradali. Sensibilizzare il personale con informative/momenti di incontro/strutture operative	(*) si riporta di seguito l'analisi degli indici

Abbiamo definito 8 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 100 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 24/02/2012	PUNTEGGIO
1. Certificazione $I_{HSAS}$	Mantenimento della certificazione/anno	Si	<b>40</b>
2. Malattie professionali $I_{MP}$	n° Malattie Professionali/ anno	0	<b>10</b>
3. Infortuni (indice di gravità) $I_G$	Ig annuale rispetto Ig da Banca DATI INAIL per settore di attività	95%	<b>30</b>
4. Formazione $I_{F1}$	Ore formazione/lavoratori	7,4 ore	<b>10</b>
5. Rispetto del piano della formazione $I_{F2}$	n° di modifiche effettuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	0%	<b>20</b>
6. Segnalazioni a enti e comuni $I_{SEG}$	n° risposte affermative ricevute (6 mesi + 6 mesi) / n° segnalazioni effettuate (6 mesi)	20%	<b>10</b>
7. Segnalazioni dei dipendenti $I_{AC/AP}$	n° (AC + AP) / n° segnalazioni (pertinenti)	180%	<b>20</b>
<b>140</b>			
<b>2012</b>			
Valore massimo ottenibile	150	150	150
Valore minimo per il raggiungimento degli obiettivi posti	100	100	90
Indici analizzati	7	7	9
<b>Valore ottenuto al 18/02/2013</b>	<b>140</b>	<b>110</b>	<b>120</b>

Nonostante sia stato mantenuto a 7 il numero di indici analizzati e il valore minimo per il raggiungimento degli obiettivi, come scelta dello scorso anno, il dato rilevato è pienamente soddisfacente, sia comparato allo scorso anno che al primo anno di introduzione del sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.



# ci raccontano

---

testimonianze  
) pag. 82 (





# testimonianze

Nel corso del 2012 il servizio prestato dalla Cooperativa è stato soddisfacente ed ha contribuito al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione comunale indicati dalla relazione previsionale di bilancio e dal PEG

## COMUNE DI MONFALCONE - BIBLIOTECA COMUNALE

*Il Direttore della Biblioteca Dott.ssa Paola Devetta*

“ Agli operatori dipendenti della Cooperativa è affidata la gestione della biblioteca di Monfalcone nei suoi molteplici aspetti: reception, orientamento e gestione del pubblico, informazioni e quick reference, gestione del prestito, catalogazione e gestione fisica del patrimonio documentale, gestione dei periodici, organizzazione delle raccolte, animazione con bambini e ragazzi. Essi collaborano con il personale di ruolo nell'elaborazione di progetti innovativi e si fanno inoltre carico del servizio di informazione turistica.

Nel corso del 2012 il servizio prestato dalla Cooperativa è stato soddisfacente ed ha contribuito al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione comunale indicati dalla relazione previsionale di bilancio e dal PEG. La comunicazione tra il personale dipendente dalla Cooperativa e il personale comunale di ruolo è quotidiana e si svolge nel corso del servizio. In occasione di progetti particolarmente impegnativi vengono organizzate delle riunioni formali cui, a seconda dei casi, partecipano tutti gli operatori o solo uno o due rappresentanti. Considerato che il numero degli utenti frequentanti la biblioteca ed il numero dei prestiti è in costante aumento, così come le attività proposte dall'Amministrazione, in alcuni casi il personale può sentirsi sottoposto a turni di lavoro eccessivamente faticosi. Si tratta di episodi che finora non hanno creato alcun disagio all'Amministrazione o all'utenza, e che comunque sono risolvibili con una revisione ed eventuale miglioramento di strategie organizzative; tuttavia il servizio nel suo complesso migliorerebbe qualora lo staff operante in biblioteca potesse contare su un numero maggiore di sostituti qualificati cui ricorrere in occasione di assenze temporanee o attività particolarmente impegnative. ”



COMUNE DI MARTELLAGO  
PROVINCIA DI VENEZIA

Codice Fiscale: 82003170279

Partita IVA: 00809670276

## Settore Servizi Socio Culturali - Servizio Biblioteca, Cultura

Prot. 17093

Martellago, 5 luglio 2013

Spett.  
Società Servizi Socio Culturali  
via Bembo 2  
30172 MESTRE - VE

Oggetto: Bilancio Sociale 2012 – Lettera collaborazione

In merito alla vs. richiesta del 25.06.2013, ns. prot. n. 16729 del 02/07/2013, si comunica quanto segue:

L'amministrazione comunale di Martellago si avvale della collaborazione della Società Servizi Socio Culturali per la gestione dei servizi bibliotecari dal 2001 con piena soddisfazione da parte dell'utenza della biblioteca e di questa Amministrazione relativamente alle competenze e alla professionalità dei tre operatori che in modo continuativo svolgono il servizio.

Nel corso del 2012 le aspettative in tal senso sono state rispettate, a fronte anche di vari corsi di formazione e di aggiornamento professionale che si sono resi necessari a causa dell'ingresso della Biblioteca nel Polo SBN Regionale del Veneto, corsi che la Società in oggetto ha favorito e condiviso.

La comunicazione tra l'Ente e la Cooperativa si è rivelata negli anni costruttiva e collaborativa, trovando in modo particolare in Maria Busetto negli anni precedenti e in Claride Piva più recentemente due persone disponibili con cui relazionarsi.

Si rileva tuttavia qualche difficoltà nella gestione delle sostituzioni degli operatori, soprattutto nei casi di assenza per malattia e quindi non prevedibili con largo anticipo. Nel corso del 2012 questo tipo di sostituzione è risultata a volte difficoltosa per mancanza di altro personale disponibile e/o professionalmente qualificato. Una proposta migliorativa potrebbe quindi essere quella di individuare alcuni operatori, magari anche tra quelli che effettuano stages in biblioteca e che quindi conoscono il servizio e il software di gestione in uso, al fine di garantire una rapida ed efficace gestione delle sostituzioni degli operatori abitualmente in servizio.

Auspucando che il nostro contributo possa esservi utile, porgo cordiali saluti.

L'Istruttore di Biblioteca  
Silvia Clabot

Settore Servizi Socio Culturali – Servizio Biblioteca  
Sede – Piazza IV Novembre 48 30030 Maserne di Martellago (VE)

Tel. 041.940331 Fax 041.5030251

Sito internet: <http://www.comunamartellago.vv.it> E-mail: [biblioteca@comune.martellago.vv.it](mailto:biblioteca@comune.martellago.vv.it)

Responsabile del procedimento: Ass. soc. Paola STRADOTTO



## COMUNE DI CASALE SUL SILE

Provincia di Treviso

[www.comunesulsi.it](mailto:www.comunesulsi.it) [PEC: protocollo@comune.casalesulsihe.trevisov.it](mailto:PEC:protocollo@comune.casalesulsihe.trevisov.it)

Area I – Servizi Amministrativi e alla persona

Via Vittorio Veneto 23 – 31032 Tel 0422 – 784511 / Fax 0422 – 784509

P.I. 01557090261 C.F. 80008210264

Prot. 9757

Casale sul Sile, 02/07/2013

Spett.le  
Socio Culturale

In riferimento alla vostra richiesta, si evidenzia quanto segue.

- Rapporti con la Cooperativa  
I rapporti con la Cooperativa Socio Culturale risalgono a vecchia data. In precedenti periodi, ha svolto con propri operatori i servizi di assistenza domiciliare e di segretariato sociale. Dall'aprile 2012, la Cooperativa socio-culturale gestisce il servizio di Biblioteca per un periodo di tre anni.

- Servizio fornito  
Le aspettative di buona gestione del servizio bibliotecario sono state ampiamente soddisfatte. La professionalità e la disponibilità dell'operatore in servizio sono evidenti e apprezzate, così come la capacità progettuale e propositiva.

- Comunicazione  
Il canale informativo e comunicativo tra Comune e Cooperativa è continuo: la Cooperativa viene sentita sulle problematiche e si riscontra piena disponibilità alla soluzione delle stesse, evitando così il crearsi di situazioni di potenziale conflittualità.

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
-d.ssa Franca Canonaco-

5. Lug. 2013 8:33 Comune di Pieve di Soligo  
**Comune di Pieve di Soligo**  
Provincia di Treviso

Via Giuseppe Vaccari, 2  
31053 PIEVE DI SOLIGO TV  
Telefono 0438 9853  
C.F. 00445940265 P.I. 00445940265



N. 9864 P. 1  
**Comune di Refrontolo**  
Provincia di Treviso

Piazza Vittorio Emanuele II, 1  
31020 REFRONTOLO TV  
Telefono 0438 978103  
C.F. 82001670282 P.I. 01974540280

*Ufficio Unico Segreteria Generale, Protocollo, Messi e Contratti Pieve di Soligo – Refrontolo*

Prot. n. *1234*

**Pieve di Soligo, 4 luglio 2013**

**Spettabile Società Servizi Socio Culturali  
Cooperativa Sociale Onlus  
Via Bembo, 2/a  
30172 Mestre – Venezia**

**Fax 041.5322921**

**Oggetto: Bilancio sociale 2012.**

In riferimento alla vostra nota del 25.06.2013 si comunica quanto segue:

- dal 2011 il servizio al pubblico della biblioteca comunale “G. e M. Battistella” è affidato alla Società Servizi Socio Culturali - Cooperativa Sociale Onlus;
- la biblioteca di Pieve di Soligo (TV) è una struttura di medie dimensioni che fa da punto di riferimento anche per molti utenti, soprattutto giovani, provenienti dai Comuni limitrofi.
- la collaborazione tra l'operatore fornito dalla Socioculturale e il personale bibliotecario di ruolo ha permesso un miglioramento della gestione del servizio di front office e i risultati si sono riscontrati in termini di aumento sia del numero di prestiti, sia delle persone che si iscrivono e usufruiscono dei servizi della biblioteca.
- i rapporti con i referenti della cooperativa sono sempre stati all'insegna della correttezza e della disponibilità.
- sono stati pienamente rispettati gli obblighi previsti dal contratto d'appalto e pertanto possiamo ritenere la nostra esperienza con la cooperativa Socioculturale soddisfacente e positiva.

A disposizione per ogni eventuale chiarimento e/o integrazione, si porgono cordiali saluti.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali

Angela Tomasi  
*Angela Tomasi*

**INDICAZIONI UTILI ALL'UTENZA**

Competenza: Servizio Affari Generali del Comune di Pieve di Soligo  
Responsabile del Servizio: dott.ssa Angela Tomasi

tel 0438/98514 - fax 0438/985300 - [segreteria@comunepievesoligo.it](mailto:segreteria@comunepievesoligo.it) -

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 9.00-12.30; lunedì e giovedì ore 15.00-17.30

Responsabile del Procedimento del Comune di Refrontolo: dott.ssa Maria Luchetta

tel 0438.978103 INT. 2- fax 0438.978126 – [segreteria@comunedirefrontolo.it](mailto:segreteria@comunedirefrontolo.it)

Orario di apertura al pubblico: da lunedì al venerdì ore 10.30 – 12.30, giovedì ore 15.00 – 18.00

Prot. 882/2013  
Venezia, 19/08/2013

Spettabile Società Servizi  
Socio Culturali  
Cooperativa Sociale Onlus  
Via Bembo 2/A  
30172 Venezia Mestre

Oggetto: Bilancio Sociale 2012

In riferimento alla pubblicazione del bilancio sociale 2012, si intende contribuire illustrando e commentando l'esperienza con Socioculturale.

I rapporti tra la Fondazione Musei Civici di Venezia e Socioculturale si sono instaurati in seguito a gara di appalto per la gestione integrata dei servizi museali. La società svolge infatti, nell'ambito del contratto sottoscritto dal Consorzio Nazionale Servizi, una serie di servizi relativi all'accoglienza al pubblico, ai servizi di biglietteria, alla sorveglianza delle sale espositive nonché funzioni specifiche volte a garantire la sicurezza dei visitatori e del patrimonio storico e artistico.

La Fondazione verifica regolarmente, grazie ad un dettagliato piano di indagini, la soddisfazione sia dell'utenza interna che dei visitatori, rispetto ai servizi forniti dall'appaltatore, ivi compresi quelli forniti da Socioculturale. I dati raccolti in questi mesi collocano la soddisfazione complessiva entro un range decisamente positivo, per quanto in alcune situazioni particolari sia possibile e auspicabile un miglioramento delle prestazioni.

Sempre maggiore attenzione si ritiene debba essere rivolta alla formazione del personale, trattandosi di servizi nei quali l'elemento delle risorse umane è fondamentale. La capacità di interagire con il pubblico, in maggior parte straniero, e la professionalità necessaria a gestire situazioni critiche o di emergenza sono competenze indispensabili che vanno pertanto coltivate.

Le comunicazioni tra la Fondazione e Socioculturale sono informate alla correttezza dei rapporti e dei ruoli stabiliti dal capitolato di appalto, ferma restando la disponibilità dei responsabili operativi a rispondere prontamente a eventuali richieste urgenti. I rapporti in questo senso non presentano conflittualità alcuna, in quanto ispirati da spirito di collaborazione.

Considerato che l'appalto ha scadenza nel 2017, la Fondazione auspica un sempre miglior contributo da parte di Socioculturale nell'offrire al pubblico servizi di qualità adeguata al valore storico artistico espresso dal sistema museale.

Distinti saluti

Il Responsabile del Procedimento

Maria Agnelli  
*Maria Agnelli*

**S.M.C.**  
**SCUOLA GRANDE ARCICONFRATERNITA DI SANTA**  
**MARIA DEL CARMELO**  
*(vulgo "Scuola Grande dei Carmini")*

Ente ecclesiastico riconosciuto agli affetti civili con R.D. 4 luglio 1941, n. 836, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, N. 199 del 25 agosto 1941, iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche al N. 151 presso l'UTG-Pratettura di Venezia, a norma degli artt. 5 e 6 della legge 20 maggio 1985, n. 222 e dell'art. 15 del D.P.R. 13 febbraio 1987, n. 33.

Sede in Venezia, Dorsoduro 2617 (CAP 30123)  
Telefono: 041-5289420 – 041-2447828 – Fax: 041-2413557  
Codice Fiscale: 94000940275 – Partita IVA: 02472030275

Venezia, 2 luglio 2013

Spettabile  
**SOCIETA' SERVIZI SOCIO-CULTURALI**  
**Cooperativa Sociale ONLUS**  
Via Bembo, 2/A  
30172 VENEZIA MESTRE

**Alla cortese attenzione del dott. Paolo Dalla Bella**

**Bilancio Sociale 2012**

Si attesta che codesta Cooperativa Sociale svolge nell'interesse di questa Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo i servizi di promozione immagine, gestione book-shop, biglietteria e sorveglianza.

Il servizio si è sempre svolto conformemente a quanto previsto dal capitolato di appalto con soddisfazione della Scuola Grande e senza alcuna contestazione.

L'informazione tra la scrivente Scuola Grande e la Cooperativa Socio-Culturale si è sempre svolta in modo diretto tra il referente del personale dott. Pier Luca Bertè, riscontrando, dallo stesso, sempre ampia collaborazione e cortesia.

Allo stato nessun rapporto conflittuale è in atto tra la Scuola e la Cooperativa così come non si sono verificate conflittualità neppure nel passato.

Non si ravvedono, al momento, proposte atte a migliorare la collaborazione tra le due istituzioni.

Si rimane a disposizione per quant'altro potesse o dovesse occorrere e si porgono i migliori saluti.

  
IL CARMIGNUTI  
(Franco Carmignuti)



Prot.: 92410/2013  
Treviso, 22 AGO 2013

Spett.le  
Cooperativa Socioculturale Onlus  
via Bembo, 2/A  
31072 Mestre (VE)

**OGGETTO : Contributo Bilancio Sociale 2012**

La Provincia di Treviso, a seguito di gara a procedura aperta, ha affidato in concessione la gestione del Nido Aziendale alla Cooperativa Socioculturale Onlus di Mestre con decorrenza dal 20/08/2012, inizio dell'anno educativo 2012/2013, e per la durata di 3 anni.

Accreditata ai sensi della L.R. 22/02 e DGR n.84/07, la struttura ha una capienza massima di 30 bambini, ampliabile fino al 20% secondo norma di legge; il Nido accoglie piccoli dai sei mesi ai tre anni, prioritariamente figli di un dipendente dell'Amministrazione Provinciale ed, in caso di ulteriore disponibilità di posti, anche esterni, attraverso la ditta Concessionaria.

Nella programmazione e gestione del Servizio, che ha preso avvio regolarmente con la presenza di 33 bambini, di cui 8 figli di dipendenti Provinciali e 25 esterni, la Cooperativa ha realizzato la proposta didattica e psicopedagogica presentata in sede di gara, mantenendo inoltre invariato il personale educativo ed ausiliario che già prestava servizio con la precedente gestione.

Tale scelta, che ha garantito continuità e soprattutto una maggiore serenità ai bambini ed alle famiglie, è stata ben gestita dal Coordinatore del Nido, al quale sono affidate la programmazione delle attività educative per i bambini e quelle formative rivolte al personale, nonché l'organizzazione della struttura; la sua figura, insieme a quella del Responsabile interno, ricopre pertanto un ruolo essenziale di raccordo tra Servizio, Cooperativa ed Ente, al quale ha saputo assicurare una comunicazione trasparente ed una collaborazione fattiva, anche in ambito amministrativo.

Se dunque il personale è il punto di forza del Nido, come riscontrano i genitori attraverso il questionario di gradimento proposto annualmente dall'Amministrazione, quest'ultima ha valutato positivamente il buon grado di flessibilità nella gestione del Servizio, la tempestività nelle sostituzioni in caso di assenza e la capacità di affrontare gli imprevisti e/o le emergenze.

Da segnalare l'attenzione dimostrata dalla Cooperativa per l'ambiente, con l'uso di prodotti privi di packaging e/o a km zero, elementi che permettono di sfruttare al meglio le possibilità offerte dalla struttura, che è dotata di cucina interna e presso la quale vengono preparati e distribuiti i pasti da parte di personale idoneo, ottenendo fin qui un giudizio positivo.

Dall'avvio della gestione non si evidenziano rapporti conflittuali e si segnala quale proposta migliorativa, su indicazione di alcuni genitori, un incremento del numero dei colloqui individuali tra educatori e genitori e la predisposizione di maggiore documentazione sull'attività del bambino durante le ore di permanenza al nido.

Ringraziando per la gradita opportunità di poter esprimere alcune considerazioni sulla collaborazione in corso, si porgono distinti saluti

  
IL DIRIGENTE DEL SETTORE  
Dott.ssa Diana Melocco



# COMUNE DI SALZANO

Provincia di Venezia

## AREA SOCIO CULTURALE

SETTORE 13 – Politiche Sociali

Dal 2009 la cooperativa *Socioculturale* collabora con il Comune di Salzano principalmente per la gestione dell'asilo nido comunale *I Pollicini*. Per la qualità del servizio erogato, nel corso del 2012 – così come per gli anni precedenti - sono pervenute affermazioni di apprezzamento da parte delle famiglie, soprattutto in considerazione dell'atteggiamento attento del personale e del clima accogliente e disponibile all'interno della struttura.

Tali caratteristiche si sono pure riscontrate nello stile comunicativo degli uffici di riferimento che operano, congiuntamente agli uffici comunali, per la tempestiva e concerta risoluzione delle questioni pratiche e burocratiche.

La relazione contrattuale che lega la cooperativa e il comune si è contraddistinta per comunanza di intenzioni positive e buone pratiche evidenti che consentono di approntare efficaci soluzioni operative in situazioni di criticità.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI  
MODENA E REGGIO EMILIA  
*Ateneo fondato nel 1175*

SERVIZIO ACCOGLIENZA  
STUDENTI DISABILI

Alla cortese attenzione del Presidente della Cooperativa Socioculturale

Con la presente si desidera attestare la collaborazione fra il Servizio Accoglienza Studenti Disabili e Dislessici dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia e la Cooperativa la Socioculturale.

Il Servizio Accoglienza Studenti Disabili e Dislessici di UNIMORE e Socioculturale hanno instaurato, infatti, un protocollo di intesa relativo alla progettazione e gestione di attività formative rivolte ad educatori e professionisti che operano nell'ambito della disabilità sensoriale. Da tale protocollo è iniziata attivamente una collaborazione nell'ambito sopra descritto, per la quale si esprime pieno apprezzamento.

Le comunicazioni con l'azienda sono sempre state efficienti e la risposta ad eventuali richieste ha avuto piena soddisfazione. Pertanto si auspica il proseguimento delle iniziative fin qui attuate.

Con i migliori saluti,

Il Delegato del Rettore alla Disabilità  
Prof.ssa Elisabetta Genovese



**Modena**  
Via Università 4 - 41100 Modena – Italia  
**Reggio Emilia**  
Viale A. Allegri 9 - 42100 Reggio Emilia – Italia  
[www.unimore.it](http://www.unimore.it)

Via Vignolesse, 671 - 41125 Modena – Italia  
Viale Allegri, 15 41121 – Reggio Emilia – Italia  
tel +39 059 413716 – fax +39 059 413701  
web: [www.accoglienzastudentidisabili.unimore.it](http://www.accoglienzastudentidisabili.unimore.it)  
[www.aed.unimore.it; disabilita@unimore.it](mailto:disabilita@unimore.it)

WWW.UNIMORE.IT

## COMUNE DI CHIOGGIA - BIBLIOTECA COMUNALE

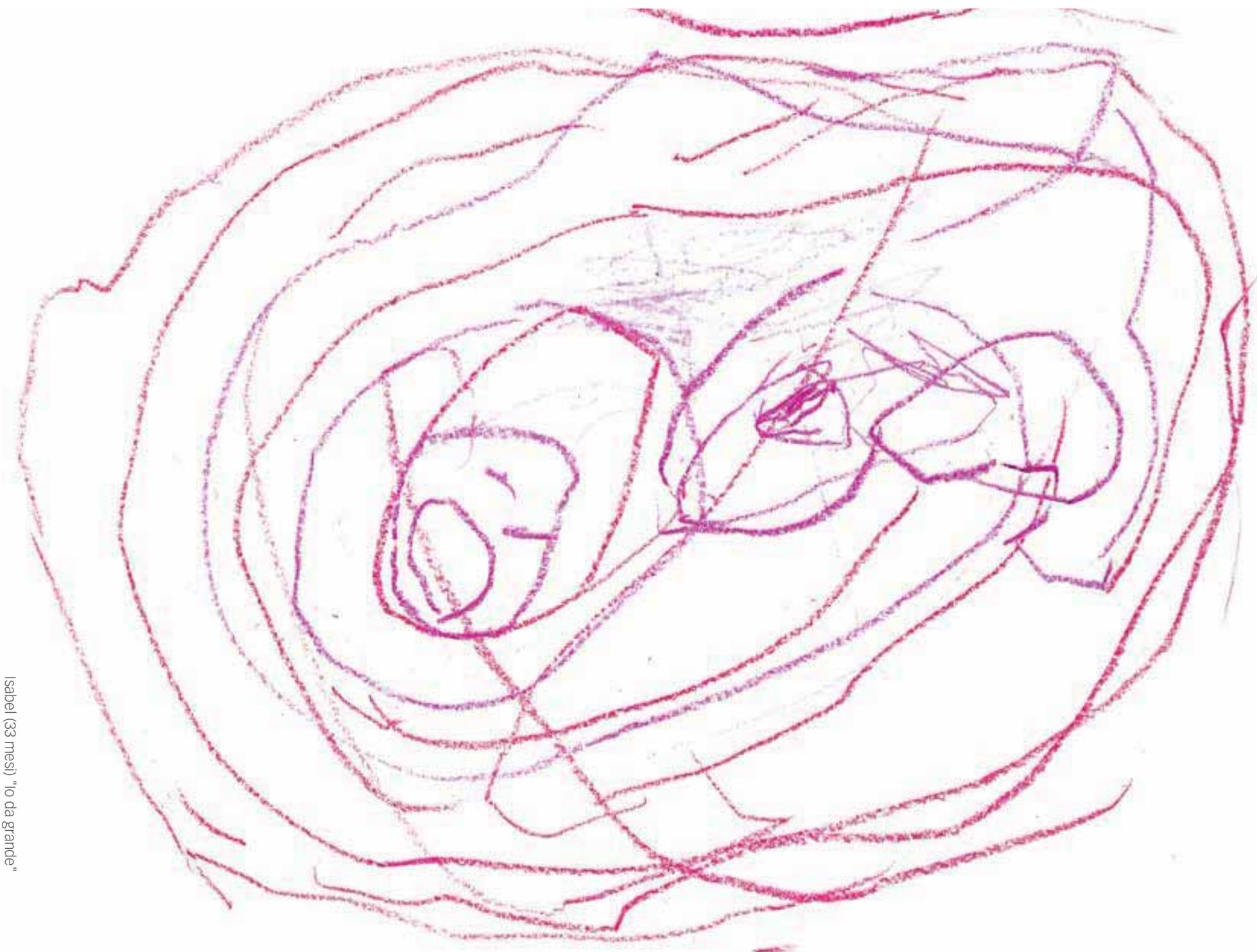
*Il Direttore della Biblioteca Dott.ssa Marialisa Freguggia*

“ La collaborazione con Socioculturale iniziò nel 2005 allorquando l'Amministrazione Comunale decise di esternalizzare alcuni servizi museali e bibliotecari.

I servizi richiedevano operatori di alto profilo, con conoscenze tecniche e dotati di professionalità specifica. Le aspettative sono state pienamente soddisfatte e il servizio erogato è stato perfezionato nel tempo incrementando, soprattutto a partire dal 2012 (anno della nuova aggiudicazione che prevedeva una maggior autonomia del servizio di reference), la qualità del contributo degli operatori nell'ideazione e organizzazione di progetti innovativi.

La customer satisfaction è stata ampiamente confermata dai questionari somministrati agli utenti che hanno unanimemente evidenziato il gradimento del servizio prestato dagli operatori del front-office apprezzandone gentilezza, disponibilità e preparazione.

Costante e puntuale la comunicazione tra la Biblioteca Civica C. Sabbadino e la Cooperativa dimostratasi attenta alle esigenze di aggiornamento e riqualificazione del personale nella consapevolezza che alla crescita professionale consegue la resa di un buon servizio. ”



Isabel (33 mesi) "Io da grande"

# conclusioni ed obiettivi

---

valutazione dei risultati raggiunti e obiettivi per il futuro  
) pag. 94 (





# valutazione dei risultati raggiunti e obiettivi per il futuro

*Sono infatti stati ottenuti alcuni importanti appalti come l'assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito, della Provincia di Venezia*

L'anno trascorso, seppur non facile a causa del perdurare di una situazione generale di instabilità economico finanziaria in tutti gli ambiti di intervento della Cooperativa, ha regalato qualche soddisfazione. Sono infatti stati ottenuti alcuni importanti appalti come l'assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito, della Provincia di Venezia, servizio a noi particolarmente caro che abbiamo gestito per anni con eccezione dello scorso anno, nonché, sempre per il Settore Sociale, la gestione dell'Asilo Nido aziendale presso la sede della Provincia di Treviso e la gestione dei servizi integrativi e sperimentali per la prima infanzia presso immobili in terraferma (Mestre) di proprietà del Comune di Venezia. Per il Settore Educativo Culturale, invece ricordiamo la gestione dei servizi al pubblico e aggiuntivi presso le diverse sedi delle biblioteche civiche e l'Archivio Generale del Comune di Venezia ma soprattutto la riaggiudicazione dei servizi bibliotecari e museali per la Città di Treviso.

Sono proseguiti inoltre positivamente le attività di sviluppo delle due grosse operazioni di patrimonializzazione della Cooperativa, ovvero la costruzione e gestione di strutture per anziani e disabili in con-

venzione con la Regione Veneto e le ASL 10 e 13, nei Comuni di Mira (VE) e Cinto Caomaggiore (VE): nel mese di marzo 2012 è stata simbolicamente posata la prima pietra delle due nuove strutture che si realizzeranno a Mira (VE) i cui lavori sono ad oggi già cominciati con le prime opere di cantierizzazione e picchettamento.

In merito invece al miglioramento della struttura organizzativa, il 2012 ha segnato la definizione dei Sistemi di Gestione della Cooperativa, integrando definitivamente il sistema di gestione qualità secondo la norma ISO 19001 con il sistema di gestione della responsabilità sociale secondo la norma SA8000; è stata pertanto riemessa la politica aziendale di Socioculturale e aggiornato il manuale e tutte le procedure andando a definire il nuovo Sistema di Gestione Integrato. Parallelamente si è concluso l'iter di certificazione del nuovo sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO14001 che a livello procedurale vada ad inserirsi nel già esistente sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Le procedure organizzative sono state incrementate dall'introduzione del processo di redazione delle paghe internamente alla Cooperativa, palesando, nel contempo, la necessità di ampliare

l'organico sia per l'Ufficio Personale, sia per l'Ufficio Amministrazione; sono quindi state inserite nuove risorse e rinnovati strutturalmente gli spazi all'interno degli uffici di Mestre.

La Cooperativa ha investito ancora molto nella formazione e comunicazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, in particolare a seguito dell'uscita del nuovo accordo Stato-Regioni. Tale formazione, continua e obbligatoria per tutto il personale operante (indipendentemente dal contratto di lavoro che lo lega alla Cooperativa); dagli indici calcolati per il monitoraggio del sistema della sicurezza emerge che nel 2012 sono state svolte 7,4 ore uomo solamente di formazione sicurezza. Accanto a questa è partita anche la formazione in materia di ambiente e gestione dei rifiuti, che ha coinvolto in primo luogo i Coordinatori e che sarà, per il proseguo, affiancata alla formazione specifica obbligatoria per la sicurezza e arriverà quindi progressivamente a coinvolgere tutto il personale. In merito alla formazione specifica legata alla singola mansione, ad ulteriore testimonianza dell'impegno verso la gestione di servizi di assistenza alla comunicazione e di assistenza ai disabili, abbiamo attivato una piattaforma digitale accessibile dal sito [www.vederesentire.it](http://www.vederesentire.it) specificatamente dedicata alla formazione a distanza per gli operatori del servizio disabili sensoriali. Il programma didattico, che ha ottenuto il patrocinio del C.N.I.S. (associazione per il Coordinamento Nazionale degli Insegnanti Specializzati e la ricerca sulle situazioni di handicap), è teso a sviluppare abilità e competenze professionalizzanti nei frequentanti. Quest'anno abbiamo registrato la partecipazione al nostro programma, del personale operativo su tutta la Provincia di Milano e l'ingresso in [vederesentire.it](http://vederesentire.it) del personale dedicato ai disabili visivi della Provincia di Monza – Brianza; ad essi si sommano i Mediatori attivi nel servizio della Provincia di Treviso e dal 2013 gli operatori delle Province di Venezia e Palermo.

Per il 2013 gli sforzi sono fortemente concentrati da una parte nel concludere le trattative con gli istituti di credito e leasing per il finanziamento delle residenze progettate di Mira (VE) e Cinto Caomaggiore (VE), valutando, con diversi costruttori e investitori, una collaborazione in partnership o una cessione, in tutto o in parte, delle operazioni di costruzione e gestione immobiliare; dall'altro nell'avviamento della nuova gestione del Centro R.ED.U.L.CO di Genova. (Riabilitazione e Educazione per l'Udito, il Linguaggio e la Comunicazione). Da marzo 2013 infatti Socioculturale ha acquisito la gestione di tutte le attività connesse all'avviamento di questo Centro che si occupa di bambini in "età evolutiva" con disturbi del linguaggio e della comunicazione anche scritti (ipoacusie, ritardi di linguaggio, autismo e disturbi delle capacità scolastiche e di apprendimento). La gestione richiede una presenza costante anche in loco in quanto il Centro rappresenta un caso più unico che raro a livello nazionale e non solo; registra infatti numeri davvero importanti: circa 450 utenti in carico e un numero medio di oltre 160 trattamenti di tipo frontale al giorno. Un lavoro che coinvolge utenti provenienti anche da fuori Regione, e che speriamo possa diventare definitivamente di carattere nazionale.

Punteremo inoltre sul miglioramento della struttura organizzativa con la revisione delle linee guida di tutti i vari servizi, a seguito della formazione di coordinatori e dirigenti nonché attraverso una capillare attività formativa che comprenderà in modo particolare il nuovo sistema di gestione ambientale. Allo stesso tempo cercheremo di individuare obiettivi concreti di miglioramento anche in virtù del previsto aggiornamento del modello di gestione della responsabilità amministrativa (ex D.Lgs. 231/01).

## SISTEMA GESTIONE INTEGRATO

Il presente documento definisce la Politica aziendale di Socioculturale, realizzata attraverso il nostro Sistema di Gestione Integrato **QUALITÀ e RESPONSABILITÀ SOCIALE** ed ha lo scopo di definire le linee generali per l'esercizio delle attività della cooperativa.

Il nostro impegno è duplice: non solo svolgere sempre al meglio l'attività di erogazione dei nostri servizi, ma anche attivarci per garantire che ciò avvenga in un ambiente lavorativo improntato sui principi del rispetto e della correttezza, mediante strumenti e strategie atti ad elaborare proposte innovative e a diffondere la cultura della solidarietà.

Socioculturale per rispettare tale impegno ha impostato un programma di monitoraggio e di miglioramento continuo nell'erogazione dei propri servizi. Lo scopo è incrementare la capacità di promozione, sviluppo e controllo della gestione dei servizi, attraverso una maggiore consapevolezza e responsabilità dei ruoli attribuiti a tutto il personale ma senza tralasciare, anzi consolidando, la nostra commotazione sociale, esaltando i principi che sono alla base del patto associativo.

L'obiettivo primario della cooperativa è infatti quello di garantire qualità, affidabilità ed efficienza dei servizi erogati, allo scopo di soddisfare le aspettative dei propri clienti e mirando al miglioramento continuo, nel rispetto dei principi chiave della responsabilità sociale e della cooperazione.

Tale impostazione, conforme ai contenuti delle norme, ha portato al mantenimento delle certificazioni ISO 9001 e SA 8000 e si fonda sul rispetto dei **principi generali** di seguito delineati:

1. Rispettare leggi, norme, regolamenti e prescrizioni specifiche nazionali ed internazionali;
2. Riconoscere le esigenze del cliente, dei propri lavoratori e delle parti interessate orientando di conseguenza impegno e risorse;
3. Rigore nell'assumere esclusivamente impegni che siamo in grado di mantenere per garantire la piena soddisfazione delle esigenze espresse dai clienti
4. Impegnarsi nel miglioramento continuo della relazione con i propri interlocutori, interni ed esterni. Perseguire il miglioramento dell'efficienza di processi ed attività, assicurando le necessarie risorse umane, organizzative, tecnologiche e finanziarie con la relativa informazione, formazione ed addestramento
5. Accrescere e rafforzare la credibilità e la reputazione aziendale verso i clienti, i fornitori ed il mercato di riferimento, migliorando la propria immagine e visibilità esterna;
6. Adottare le migliori modalità di prevenzione, sorveglianza e protezione per ridurre incidenti, forme di inquinamento, infortuni e malattie professionali, per migliorare le proprie prestazioni ed il controllo dei possibili effetti sui lavoratori, popolazione, ambiente e proprietà altrui. Coinvolgere e consultare i lavoratori riguardo alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza.
7. Curare la comunicazione verso i clienti, lavoratori e soci, parti interessate e autorità competenti, fornendo informazioni sulle proprie prestazioni e accogliendo richieste e segnalazioni. Trasformare ogni osservazione in opportunità di miglioramento, parte del nostro patrimonio aziendale;
8. Aumentare la nostra incisività nei comportamenti etici della catena dei fornitori, incoraggiandoli verso impegni analoghi;
9. Promuovere azioni di cooperazione e coordinamento fra le diverse risorse aziendali e con soggetti esterni;

La presente Politica viene comunicata a tutto il personale, già in fase di assunzione, ed a consulenti, clienti, fornitori e a tutte le parti interessate attraverso il sito [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)

