

# **Bilancio Sociale 2021**

**ACS - ALVEARE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE (ONLUS)**



## Sommario

Sommario.....	2
1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	6
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE .....	7
Aree territoriali di operatività.....	7
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo) .....	7
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	8
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale .....	11
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	11
Contesto di riferimento.....	12
Storia dell'organizzazione.....	12
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	14
Consistenza e composizione della base sociale/associativa .....	14
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi .....	14
Modalità di nomina e durata carica .....	15
N. di CdA/anno + partecipazione media .....	15
Tipologia organo di controllo .....	15
Mappatura dei principali stakeholder .....	16
Presenza sistema di rilevazioni di feedback .....	17
Commento ai dati .....	17
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	19
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	19
Composizione del personale.....	19
Attività di formazione e valorizzazione realizzate .....	22
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori .....	23
Natura delle attività svolte dai volontari.....	23
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati" .....	24
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente .....	24

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito .....	24
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ .....	25
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	25
Output attività.....	28
Tipologia beneficiari e Output delle attività (Cooperative sociali di tipo B) .....	28
Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale).....	29
Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti.....	29
Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse .....	29
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	29
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.....	30
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni .....	30
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA .....	31
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati.....	31
Capacità di diversificare i committenti.....	32
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista).....	33
Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.....	33
Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.....	33
8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE .....	34
Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale .....	34
Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.....	34
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti.....	34
Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni .....	34
La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No.....	35
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No .....	35
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì.....	35

## **1. REMESSA/INTRODUZIONE**

Il presente Bilancio Sociale dell'esercizio 2021 è un'analisi completa di ACS a partire dalla sua storia, dalla mission, dai servizi erogati, dagli stakeholders e dalle persone che contribuiscono attivamente alla vita della cooperativa. Vengono presi in esame tutti gli aspetti di natura economica, sociale e del contesto in cui si muove ACS, considerando l'esercizio 2021. Vengono elencati obiettivi raggiunti e relative modalità di monitoraggio. Inoltre è uno strumento che aiuta a capire l'evoluzione nel corso del tempo della cooperativa e del suo modo di inserirsi nell'ambiente che la circonda, verificandone gli impatti e l'attività svolta.

## **2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE**

- 1) Standard di rendicontazione utilizzati: Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 e Sistema di Gestione delle informazioni ISO/IEC 27001, Rispetto del registro dei trattamenti conforme al GDPR 679/2016, responsabilità sociale d'impresa.
- 2) Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione: nessuno.
- 3) Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione: Risorse coinvolte e relative commesse attive.
- 4) Organo statutariamente competente dell'approvazione del BS (e relativa data): proposta redatta dal Consiglio di Amministrazione e presentata all'assemblea dei soci in occasione dell'approvazione del bilancio del 29/04/2022 in prima convocazione e, occorrendo, del 27/05/2022 in seconda convocazione.
- 5) Canali di comunicazione digitali propri o delle relative reti associative che verranno utilizzati per la pubblicazione e la diffusione del BS: sito internet aziendale e sito internet associazione di categoria CONFCOOPERATIVE (Provincia Vicenza).
- 6) Ulteriori eventuali modalità di diffusione offline (es. evento specifico, ecc.): assemblea di approvazione del bilancio, bacheca e sito internet aziendale.

### 3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

#### *Informazioni generali:*

<b>Nome dell'ente</b>	ACS - ALVEARE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE (ONLUS)
<b>Codice fiscale</b>	03299960249
<b>Partita IVA</b>	03299960249
<b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b>	Cooperativa Sociale di tipo B
<b>Indirizzo sede legale</b>	VIA DIVISIONE FOLGORE, 28 - 36100 - VICENZA (VI) - VICENZA (VI)
<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	A172357
<b>Telefono</b>	0444/1802541
<b>Fax</b>	0444/569910
<b>Sito Web</b>	<a href="http://www.acsinfo.it">www.acsinfo.it</a>
<b>Email</b>	<a href="mailto:acs@acsinfo.it">acs@acsinfo.it</a>
<b>Pec</b>	<a href="mailto:pec@pec.acsonlus.org">pec@pec.acsonlus.org</a>
<b>Codici Ateco</b>	62.03.00

#### **Aree territoriali di operatività**

La cooperativa ACS opera nel territorio di tutta la Regione Veneto, con particolare attenzione alla Provincia di Vicenza ed al territorio comunale, in cui ha sede, e alle province confinanti (Verona, Padova, Treviso), dove si concentrano il maggior numero di commesse e di attività. Alcuni dei servizi vengono svolti presso la sede della cooperativa o in smart working, altri presso le sedi del cliente.

#### **Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)**

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento delle attività d'impresa finalizzate all'inserimento ed all'integrazione sociale e lavorativa di persone svantaggiate ai sensi degli art. 1 lett. b) e art. 4 della legge 381/91. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. La Cooperativa, per poter curare nel miglior

modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, coopera attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, e in special modo volontari ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie anche all’apporto dei soci lavoratori – l’autogestione responsabile dell’impresa.

La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell’impresa che ne è l’oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Nella costituzione e nell’esecuzione dei rapporti mutualistici, gli Amministratori devono rispettare il principio di parità di trattamento nei confronti dei soci. In funzione della quantità e della qualità dei rapporti mutualistici, la parità di trattamento deve essere rispettata anche nella ripartizione dei ristorni.

La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi. La Cooperativa aderisce alla Confederazione Cooperative Italiane.

"Tecnologia, gestione, logistica, formazione e innovazione per opportunità di lavoro con dignità intellettuale" è lo slogan che ha ispirato la nascita ed ispira tuttora l’azione della cooperativa "ACS - Alveare Societa' Cooperativa Sociale (ONLUS)". Proprio attraverso l’impiego delle nuove tecnologie, infatti, la cooperativa "ACS - Alveare Societa' Cooperativa Sociale (ONLUS)" intende offrire servizi ad alto valore aggiunto in genere e servizi relativi ad infrastrutture informatiche e telematiche in particolare.

### **Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)**

La Cooperativa ha come oggetto:

#### **A. Servizi informatici e telematici**

Comprenderanno sia interventi di alto livello su server, sia assistenza a basso livello sui client e, precisamente, con elencazione esemplificativa e non esaustiva:

1. gestione principale, cioè la configurazione e il collegamento delle componenti della rete, dei PC e delle periferiche, nonché l’aggiornamento antivirus e dei sistemi operativi;
2. gestione back-up, che consiste nell’implementazione delle politiche di back-up e nella configurazione necessaria dell’hardware;
3. configurazione internet e accesso remoto, cioè la configurazione interna ed esterna della posta elettronica, l’attivazione di firewall di protezione, il controllo dell’accesso a internet dei PC client, la configurazione vpn (virtual private network) per gli accessi autorizzati degli utenti nella rete locale, sia tramite internet che servizi remote access;
4. assistenza hardware e software, cioè il controllo e la sostituzione del materiale danneggiato, la configurazione di router cisco e allied telesyn per accessi veloci, di bridge o routing per collegamenti tra reti in luoghi diversi, l’ottimizzazione del traffico di rete, il supporto nell’installazione di nuovi programmi.

B. Servizio di manutenzione e assistenza delle attrezzature telematiche e informatiche. Tale servizio, presso le organizzazioni, si basa sull'help desk telefonico degli utenti nell'utilizzo degli strumenti informatici e telematici. In particolare, garantirà:

1. risposta alle chiamate telefoniche o a fax ed email che segnalano problemi nell'utilizzo del PC o delle periferiche;
2. individuazione del problema hardware o software che viene descritto da chi contatta l'help desk;
3. risoluzione telefonica del problema segnalato.

Laddove non sarà possibile l'intervento a distanza dell'operatore, dei tecnici specializzati interverranno in loco.

Il servizio si completa, quindi, con l'assemblaggio, la configurazione e l'installazione hardware e software.

C. Altri servizi ad elevato contenuto tecnologico, quali:

- servizi di logistica cartelle cliniche e radiologiche (attività non attualmente svolta dalla cooperativa, pur essendo contenuta nell'oggetto sociale);
- servizi di sicurezza informatica;

(le attività elencate di seguito non sono attualmente svolte dalla cooperativa, pur essendo contenute nell'oggetto sociale)

- servizi di sicurezza antincendio e controllo accessi;
- servizi di telecontrollo;
- servizi di illuminazione pubblica;
- servizi global service impiantistico.

D. Consulenza specialistica per progetti di innovazione delle imprese. La cooperativa potrà offrire un servizio di consulenza mirata, ad esempio, al miglioramento della rete telematica, già presente presso i clienti, o a progetti innovativi per l'energia alternativa. Nello specifico caso delle reti telematiche, ad esempio, l'intervento della cooperativa "ACS - Alveare Societa' Cooperativa Sociale (ONLUS)", potrà essere ad ampio raggio e riguardare la gestione di tutti i 7 (sette) livelli del modello ISO/OSI, per un servizio globale di rete.

E. Servizio specialistico di introduzione del telelavoro nelle organizzazioni. Coerentemente con la vocazione della cooperativa "ACS - Alveare Societa' Cooperativa Sociale (ONLUS)" di utilizzare le tecnologie informatiche, telematiche, di telecontrollo e automazione come mezzi per migliorare e aumentare le opportunità di lavoro, la cooperativa intende porsi al fianco delle aziende che vogliono introdurre il telelavoro. Ciò comporterà:

- la messa a disposizione degli strumenti hardware e software;
- la configurazione della rete e la gestione delle comunicazione tra l'ufficio virtuale e il resto dell'organizzazione;



- la formazione degli utenti nell'utilizzo degli strumenti di lavoro e nella gestione delle comunicazioni a distanza.

La gestione della cooperativa "ACS - Alveare Societa' Cooperativa Sociale (ONLUS)" sarà orientata alla continua innovazione e, per tale ragione, intende impiegare gli utili derivanti dalla sua attività per:

- a. l'autosostentamento;
- b. la formazione dei dipendenti;
- c. lo studio di progetti innovativi, che coinvolgeranno le energie mentali dei soggetti svantaggiati.

(Anche le attività dettagliate nel seguente punto "F" non sono attualmente svolte dalla cooperativa, pur essendo contenute nell'oggetto sociale - anche se non svolte nel corso dell'anno 2021 e degli ultimi anni, esse sono state erogate dalla Cooperativa in passato).

F. Servizi di gestione bibliotecaria e di attività culturali che comprendono l'utilizzo di software ed attrezzature informatiche. In particolare, a titolo esemplificativo:

- a. catalogazione bibliotecaria semantica e descrittiva;
- b. gestione punti bibliotecari e servizio al pubblico;
- c. attività di statistica e gestione di centri interbibliotecari;
- d. attività culturali e di segreteria connesse ai servizi bibliotecari.

G. Servizi di back office e inserimento dati a livello informatico;

H. Servizi di gestione informatizzata di archivi e inventari;

I. Organizzazione e gestione di servizi di formazione, negli ambiti della formazione professionale con particolare riguardo all'informatica ed alla tecnologia.

Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine alle attività sopraelencate, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili allo svolgimento delle attività sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti alle medesime compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale

finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.

Potrà, inoltre, emettere obbligazioni ed assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con particolare riguardo alla facoltà di sostenere lo sviluppo di altre cooperative sociali, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazioni riservata dalla legge a cooperative in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi o elenchi.

Il Consiglio di Amministrazione è autorizzato a compiere le operazioni di cui all'articolo 2529 del codice civile alle condizioni e nei limiti ivi previsti.

La Cooperativa, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento approvato dall'Assemblea, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del raggiungimento dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

### **Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale**

Sono state marginalmente svolte negli anni in maniera secondaria/strumentale le seguenti attività, collegate ad altri servizi erogati presso i propri clienti, al fine di consolidare la fiducia del cliente stesso e poter essere a servizio della comunità:

1. Attività legate alla gestione della Privacy e in supporto alle figure già delegate, internamente ed esternamente, dal cliente;
2. Attività di sviluppo software e/o customizzazione
3. Attività di sviluppo, creazione e mantenimento di siti web (internet ed intranet)
4. Attività di piccola consulenza specialistica mirata (Me.Pa., Salute e sicurezza sul lavoro)

### **Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)**

#### ***Reti associative (denominazione e anno di adesione):***

<b>Denominazione</b>	<b>Anno</b>
Confcooperative - Federsolidarietà	2007

#### ***Consorzi:***

<b>Nome</b>

#### ***Altre partecipazioni e quote (valore nominale):***

<b>Denominazione</b>	<b>Quota</b>
UNIONCOOP SOC. COOP:	25,82

### **Contesto di riferimento**

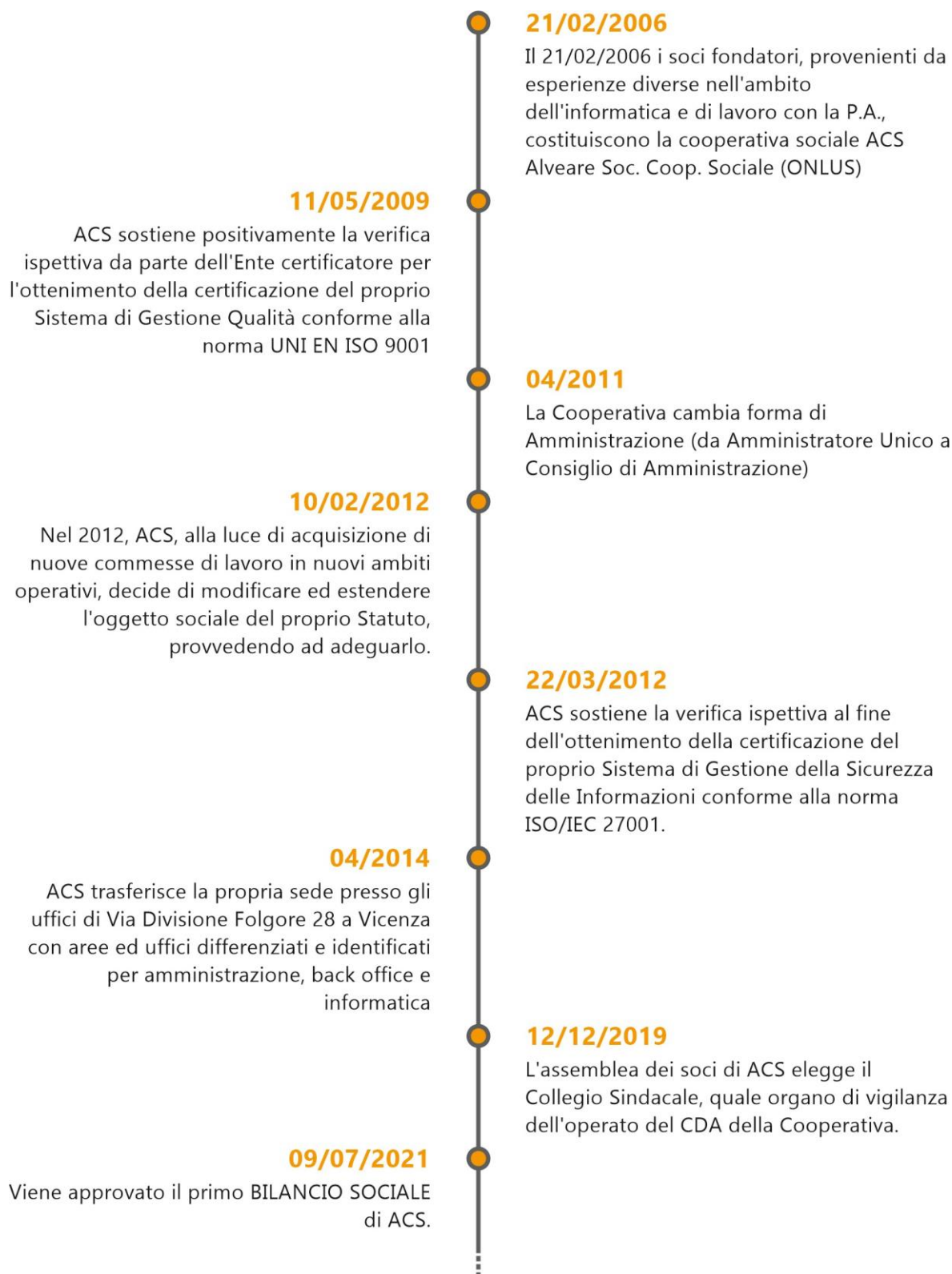
Il contesto di riferimento nel quale opera la Cooperativa ACS e per la quale svolge gran parte dei propri servizi è quello tecnologico della Pubblica Amministrazione e delle imprese private. ACS opera all'interno di contesti sanitari ASL, aziende private, Pubblica Amministrazione Locale, Società partecipate e strumentali. Al fine di poter sempre erogare i propri servizi mantiene attive tutte le iscrizioni ai diversi portali informatici per formulare offerte, partecipare a gare ed interloquire direttamente con tutta la propria committenza, acquisita ed in acquisizione.

### **Storia dell'organizzazione**

Nel 2006 nasce l'idea della Cooperativa ACS. L'obiettivo è quello di fornire servizi ed innovazione al cliente, nell'ottica di dare un vero e proprio valore aggiunto, offrendo nuove opportunità di lavoro a soggetti svantaggiati e normodotati. Per questo, anche nell'ambito delle cooperative sociali di inserimento lavorativo, ACS crede sia necessario puntare all'innovazione, ricercando e creando nuovi ambiti di servizi, che garantiscano una presenza concorrenziale sul mercato, al pari delle altre imprese del settore, organizzate in altre forme sociali. ACS intende essere un cantiere progettuale di innovazione. Le cooperative, nell'ottica intesa dall'idea di ACS, dovrebbero essere sempre più presenti accanto ai propri clienti nelle azioni e nelle proposte di servizi, finalizzate allo sviluppo di politiche lavorative attive. ACS nasce nel 2006 come cooperativa sociale con forte vocazione innovativa, con l'intento di favorire l'ingresso nel mondo del lavoro di soggetti svantaggiati. Le attività iniziali sono state strettamente collegate al mondo dell'informatica, in particolar modo negli ambiti della sanità pubblica, con servizi di help desk dedicato, da remoto e on-site, oltre che di gestione dell'inventario decennale, fisico ed informatizzato, dei beni mobili di alcuni clienti. Successivamente il know-how e le esperienze della cooperativa sono cresciute negli anni, con lo sviluppo di nuove attività e l'ingresso nella compagine sociale e tra i dipendenti di figure sempre più specializzate. Nel frattempo si è cominciato a proporre una differenziazione delle attività, attivando servizi di front e back office specialistico e servizi bibliotecari, creando il settore parallelo all'informatica, denominato per convenzione interna "generale".

Negli anni ACS si muove nel mercato del privato e del settore pubblico, proponendo offerte e partecipando a gare per servizi proposte dai singoli enti, proponendosi attivamente sia in gare di settore esclusivamente dedicate al mondo della cooperazione sociale, sia a quelle aperte alla partecipazione, che più si adattano alle attività svolte ed alle caratteristiche professionali ed umane del personale operativo ed attivo in ACS. L'intento dei soci fondatori era quello di creare un contesto dinamico, giovane e pronto a raccogliere le sfide poste dal mercato, in cui i propri lavoratori potessero trovare il modo migliore per esprimere tutte le proprie potenzialità, oltre che creare un team competente e affiatato a cui i propri clienti possono fare sempre riferimento.





## 4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
24	Soci cooperatori lavoratori
1	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

### Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

#### *Dati amministratori – CDA:*

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante e di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente e C.d.A.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Marco Pavan	Sì	Maschio	41	17/07/2020		4		No	PRESIDENTE
Monica Zattra	Sì	Femmina	51	17/07/2020		3		No	VICE PRESIDENTE
Paolo Penzo	No	Maschio	46	17/07/2020		4		No	CONSIGLIERE

#### *Descrizione tipologie componenti CdA:*

Numero	Membri CdA
3	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
1	di cui femmine
1	di cui persone svantaggiate
2	di cui persone normodotate
2	di cui soci cooperatori lavoratori
1	di cui soci cooperatori volontari
0	di cui soci cooperatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche

0	Altro
---	-------

### Modalità di nomina e durata carica

DELIBERA ASSEMBLEA dei SOCI (ULTIMA DEL 17/07/2020). Durata tre esercizi, conformemente allo STATUTO DELLA COOPERATIVA

### N. di CdA/anno + partecipazione media

Almeno 5/6 annui con partecipazione al 100% delle cariche sociali

### *Persone giuridiche:*

Nominativo	Tipologia

### Tipologia organo di controllo

COLLEGIO SINDACALE

presidente collegio - gettone lordo annuo €3.500,00

sindaco effettivo - gettone lordo annuo € 2.500,00

sindaco effettivo - gettone lordo annuo € 2.500,00

### *Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):*

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2019	presenza	10/05/2019	3	95,00	36,84
2019	presenza	10/05/2019	3	95,00	36,84
2019	presenza	14/06/2019	2	89,47	52,94
2019	presenza	20/09/2021	3	90,00	16,66
2019	presenza	12/12/2019	2	71,43	35,00
2019	presenza	12/12/2019	3	71,43	35,00
2020	presenza e videoconferenza	17/07/2021	4	96,42	34,61
2021	presenza e videoconferenza	09/07/2021	5	91,66	22,70
2021	presenza e	10/12/2021	3	80,77	9,52

	videoconferenza	1			
--	-----------------	---	--	--	--

Nell'assemblea i soci hanno sempre partecipato attivamente nei vari punti del giorno; su dubbi circa approvazione del bilancio o eventuali conti e risultati non chiari o non capiti, hanno sempre chiesto le spiegazioni e nel dubbio si sono riservati nel dare il loro appoggio. C'è stata collaborazione tra i soci e la voglia di far crescere e soprattutto di salvaguardare il lavoro di tutti. Sulle questioni su cui sono stati interpellati i soci hanno sempre dimostrato interesse, chiedendo informazioni al C.d.A. prima di esprimere il proprio voto, dove non chiara perfettamente la questione.

Tutti i principi ripresi dal nostro statuto sono stati rispettati; ogni socio è libero di esprimere il proprio pensiero e su varie proposte o situazioni anche preoccupanti. Ognuno esprime il proprio parere liberamente, poi si cerca di trovare la soluzione più appropriata da approvare all'unanimità o comunque in netta maggioranza.

## **Mappatura dei principali stakeholder**

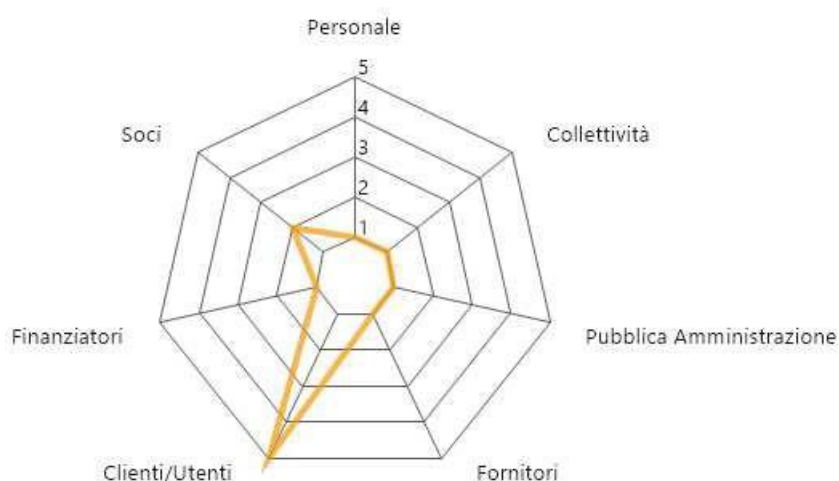
### ***Tipologia di stakeholder:***

<b>Tipologia Stakeholder</b>	<b>Modalità coinvolgimento</b>	<b>Intensità</b>
Personale	Documenti - mail - riunioni	1 - Informazione
Soci	Documenti - mail - assemblee	2 - Consultazione
Finanziatori	mail	1 - Informazione
Clienti/Utenti	Documenti - mail - incontri commerciali e gestionali - proposte scritte e brochure	5 - Co-gestione
Fornitori	Mail - sito aziendale	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	Mail - sito aziendale - presentazioni - brochures	1 - Informazione
Collettività	Sito - bacheca aziendale - mail	1 - Informazione

Percentuale di Partnership pubblico: 0,00%

### ***Livello di influenza e ordine di priorità***





**SCALA:**

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

**Tipologia di collaborazioni:**

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione

**Presenza sistema di rilevazioni di feedback**

- 61 questionari somministrati
- 15 procedure feedback avviate

**Commento ai dati**

I risultati relativi alla partecipazione del questionario di soddisfazione del cliente sottolineano invece una partecipazione BUONA alla data del 15/03/2021.

Questi i risultati tuttora pervenuti:

- Questionari inviati 61
- Questionari ricevuti 15

Le domande hanno valori da 1 a 5:

- 1. INSUFFICIENTE,
- 2.SUFFICIENTE,

- 3. DISCRETO,
- 4. BUONO,
- 5. OTTIMO

ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA (Gestione contabilità e fatturazione) (media voto)

4,50 (4.07 risultato 2020)

ORGANIZZAZIONE TECNICA (Gestione tecnica del servizio) (media voto)

4,79 (4.47 risultato 2020)

ORGANIZZAZIONE COMMERCIALE (Risposte commerciali richieste) (media voto)

4,64 (4,47 risultato 2020)

Personale operativo

DISPONIBILITA' (media voto)

4,93 (4,67 risultato 2020)

CORTESIA (media voto)

4,86 (4,87 risultato 2020)

Rispetto protocolli interni anticontagio del cliente da parte del personale di ACS

4,86 (4,53 risultato 2020)

Rispetto delle disposizioni ed utilizzo dpi anticontagio Sars Cov-2 da parte del personale di ACS

4,86 (4,53 risultato 2020)

RISPETTO SLA E TEMPI DI RISPOSTA (media voto)

4,64 (4,53 risultato 2020)

COMPETENZA INERENTE AL SERVIZIO RICHIESTO (media voto)

4,93 (4,73 risultato 2020)

NUMERO DELLE RISORSE DEDICATE (media voto)

4,64 (4,73 risultato 2020)

RAPPORTO COMPLESSIVO QUALITA' / PREZZO (media voto)

4,86 (4,80 risultato 2020)

CAPACITA' DI FORNIRE ANALISI E SOLUZIONI MIGLIORATIVE (media voto)

4,93 (4,53 risultato 2020)

GIUDIZIO COMPLESSIVO (media voto)

4,79 (4,47 risultato 2020)

CONSIGLIO SU ACS

CERTAMENTE SI 100%

SI MA CON DELE LIMITAZIONI 0,00 %

NO 0,00 %

## 5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

#### *Occupazioni/Cessazioni:*

N.	Occupazioni
49	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
25	di cui maschi
24	di cui femmine
18	di cui under 35
8	di cui over 50

N.	Cessazioni
2	Totale cessazioni anno di riferimento
1	di cui maschi
1	di cui femmine
2	di cui under 35
0	di cui over 50

#### *Assunzioni/Stabilizzazioni:*

N.	Assunzioni
5	Nuove assunzioni anno di riferimento*
3	di cui maschi
2	di cui femmine
4	di cui under 35
0	di cui over 50

\* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
2	Stabilizzazioni anno di riferimento*
2	di cui maschi
0	di cui femmine
1	di cui under 35
0	di cui over 50

\* da determinato a indeterminato

### Composizione del personale

#### *Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:*

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	45	4
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	45	4
Operai fissi	0	0
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

**Composizione del personale per anzianità aziendale:**

	<b>In forza al 2021</b>	<b>In forza al 2020</b>
Totale	49	44
< 6 anni	38	33
6-10 anni	7	7
11-20 anni	4	4
> 20 anni	0	0

<b>N. dipendenti</b>	<b>Profili</b>
49	Totale dipendenti
1	Responsabile di area aziendale strategica
0	Direttrice/ore aziendale
2	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
0	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
0	di cui educatori
0	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
0	operai/e
0	assistenti all'infanzia
0	assistenti domiciliari
0	animatori/trici
0	mediatori/trici culturali
0	logopedisti/e
0	psicologi/ghe
0	sociologi/ghe
0	operatori/trici dell'inserimento lavorativo
0	autisti
0	operatori/trici agricoli
0	operatore dell'igiene ambientale
0	cuochi/e
0	camerieri/e
23	impiegati amministrativi
23	tecnici informatici

<b>Di cui dipendenti Svantaggiati</b>	
12	Totale dipendenti
12	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

<b>N. Tirocini e stage</b>	
0	Totale tirocini e stage
0	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

***Livello di istruzione del personale occupato:***

<b>N. Lavoratori</b>	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
7	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
2	Laurea Triennale
32	Diploma di scuola superiore
2	Licenza media
6	Altro

***Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:***

<b>N. totale</b>	<b>Tipologia svantaggio</b>	<b>di cui dipendenti</b>	<b>di cui in tirocinio/ stage</b>
12	Totale persone con svantaggio	12	0
5	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	5	0
7	persone con disabilità psichica L 381/91	7	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0

0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0
---	--	---	---

6 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

4 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

### ***Volontari***

<b>N. volontari</b>	<b>Tipologia Volontari</b>
1	Totale volontari
1	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

### **Attività di formazione e valorizzazione realizzate**

#### ***Formazione professionale:***

<b>Ore totali</b>	<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione pro-capite</b>	<b>Obbligatoria / non obbligatoria</b>	<b>Costi sostenuti</b>
3	SU80 – XG FIREWALL	1	3,00	Si	0,00
10	S15 – SOPHOS CENTRAL ENDPOINT AND SERVER	1	10,00	Si	0,00
5	ET15- SOPHOS CENTRAL ENDPOINT AND SERVER	1	5,00	Si	0,00
9	ET80 – SOPHOS FIREWAL	1	9,00	Si	0,00
2	WEBINAR PRIVACY	1	2,00	Si	0,00

#### ***Formazione salute e sicurezza:***

<b>Ore totali</b>	<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione</b>	<b>Obbligatoria / non</b>	<b>Costi</b>
-------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------	---------------------------	--------------

			<b>pro-capite</b>	<b>obbligatoria</b>	<b>sostenuti</b>
60	Rischi specifici	15	4,00	Si	385,00
8	Formaz. generale	2	4,00	Si	54,00
30	Agg. formazione	5	6,00	Si	245,00
4	Agg. 1° soccorso	1	4,00	Si	60,00
15	Agg. antincendio	3	5,00	Si	270,00
8	Agg. RLS	1	8,00	Si	120,00

### **Contratto di lavoro applicato ai lavoratori**

#### ***Tipologie contrattuali e flessibilità:***

<b>N.</b>	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
44	Totale dipendenti indeterminato	23	21
21	di cui maschi	21	0
23	di cui femmine	2	21

<b>N.</b>	<b>Tempo determinato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
5	Totale dipendenti determinato	1	4
3	di cui maschi	1	2
2	di cui femmine	0	2

<b>N.</b>	<b>Stagionali /occasional</b>
0	Totale lav. stagionali/occasional
0	di cui maschi
0	di cui femmine

<b>N.</b>	<b>Autonomi</b>
0	Totale lav. autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine

## Natura delle attività svolte dai volontari

Supporto e promozione alla vita sociale interna della cooperativa.

### **Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"**

	<b>Tipologia compenso</b>	<b>Totale Annuo Lordo</b>
Membri Cda	Indennità di carica	16000,00
Organi di controllo	Indennità di carica	8840,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperativa del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo.**

### **Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente**

42108,73/13257,40

### **In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito**

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**

Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **Tutte le spese sostenute per conto della cooperativa, vengono rimborsate ai soci volontari dietro presentazione degli scontrini che attestano la spesa sostenuta nello svolgimento della specifica attività di volontariato e nel caso il socio volontario utilizzasse la propria auto sempre per fini aziendali, la cooperativa procederà al rimborso km in base alle tabelle ACI.**



## 6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

### Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

**Sviluppo economico del territorio, Capacità di generare valore aggiunto economico, Attivazione di risorse economiche "comunitarie" e Aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:**

ACS favorisce i propri soci attraverso la redistribuzione dell'utile della cooperativa nella forma del ristorno, ove possibile e come previsto da specifico regolamento interno.

**Governance democratica ed inclusiva, Creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e Aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):**

Dal momento in cui ACS ha effettuato il passaggio dell'organo amministrativo da AMMINISTRATORE UNICO a CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE si è cercato un coinvolgimento fin da subito di:

- almeno 1 donna.
- almeno 1 componente under 40

Allo stato attuale, nel CDA della cooperativa risultano presenti 3 soggetti tra i 41 e i 51 anni e con la presenza di 1 donna nel ruolo di vice presidente.

**Partecipazione e inclusione dei lavoratori, Coinvolgimento dei lavoratori, Crescita professionale dei lavoratori e Aumento del livello di benessere personale dei lavoratori oppure riduzione dell'incidenza di occupati sovraistruiti (% di occupati che possiedono un titolo di studio superiore a quello maggiormente posseduto per svolgere quella professione sul totale degli occupati):**

non presente

**Resilienza occupazionale, Capacità di generare occupazione, Capacità di mantenere occupazione e Aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):**

- % trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili =  $2 / 49 = 4,08 \%$
- Totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0  $4/49 = 8,16 \%$

$4,08\% / 8,16\% = 50 \%$

Il t0 è il momento di chiusura del bilancio (fine 2021) e 49 è il numero di lavoratori sempre considerato a fine esercizio.

**Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:**

Tutte le risorse svantaggiate della cooperativa sono coinvolte nei servizi erogati e contribuiscono a svolgere tutte le mansioni consone al ruolo delle quali vengono investite. Fin dalla sua nascita ACS ha costituito dei team di lavoro per le singole commesse che fossero eterogenei (per sesso, età, ruolo, e presenza di normodotati e svantaggiati) dando a ciascuno un ruolo preciso e favorendo il lavoro di squadra. Ciò si è rivelata una mossa particolarmente efficace nei servizi strutturati di help desk e nelle commesse dell'area generale (front e back office)

**Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e Aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure Aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita (Soddisfazione per la propria vita: Percentuale di persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio di soddisfazione per la vita tra 8 e 10 sul totale delle persone di 14 anni e più):**

non presente

**Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Miglioramento qualità della vita (familiari) e Riduzione dell'indice di asimmetria del lavoro familiare (tempo dedicato al lavoro familiare dalla donna di 25-44 anni sul totale del tempo dedicato al lavoro familiare da entrambi i partner per 100):**

Le donne in ACS vengono agevolate nella conciliazione di vita familiare e vita lavorativa, concedendo orari part time orizzontale e verticale, distribuzione dell'orario lavorativo (compatibilmente con il servizio) più idonea alle esigenze personali, concessione di permessi e congedi. Inoltre per alcune tipologie lavorative (dove sono per lo più impiegate figure femminili) c'è stato ampio ricorso allo smart working.

**Qualità e accessibilità ai servizi, Accessibilità dell'offerta, Qualità ed efficacia dei servizi e Costruzione di un sistema di offerta integrato:**

ACS offre servizi attraverso le piattaforme a disposizione per la propria clientela. Ogni offerta è studiata partendo dalle procedure specifiche del servizio, dalle risorse da dedicare presenti in cooperativa, esperienze in servizi analoghi presso altri clienti. La qualità e l'efficacia dei servizi vengono misurate periodicamente con il monitoraggio / presenza presso il cliente e un questionario di soddisfazione del cliente almeno annuale.

**Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Attivazione di processi di community building e Aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale sul totale delle persone di 14 anni e più):**

non presente

**Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Trasparenza nei confronti della comunità e Aumento della fiducia generalizzata (% di persone di 14 anni e più che ritiene che gran parte della gente sia degna di fiducia sul totale delle persone di 14 anni e più):**

non presente

**Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Sviluppo e promozione del territorio e Aumento della consistenza del tessuto urbano storico (% di edifici in ottimo o buono stato di conservazione sul totale degli edifici abitati costruiti prima del 1919) oppure**

**riduzione dell'insoddisfazione per il paesaggio del luogo di vita (% di persone di 14 anni e più che dichiarano che il paesaggio del luogo di vita è affetto da evidente degrado sul totale delle persone di 14 anni e più):**

non presente

**Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Creatività e innovazione e Aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo (% di imprese che hanno introdotto innovazioni di prodotto-servizio nell'arco di un triennio sul totale delle imprese con almeno 10 addetti):**

ACS ha promosso presso le imprese/enti pubblici propri clienti lo sviluppo di una cultura innovativa in ambito tecnologico di diversi processi. Sono stati introdotti:

- 1) rapportini di lavoro informatizzati consultabili dall'organizzazione, dai tecnici e dal cliente finale
- 2) sistemi di ticketing
- 3) sistemi di backup e sicurezza informatica su diverse tecnologie e in cloud su piattaforme accreditate e certificate. Monitoraggio interno dei backup dei clienti ed intervento immediato in caso di errore/malfunzionamento.
- 4) sistemi di sicurezza perimetrale all'avanguardia costantemente monitorati.

**Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Propensione imprenditoriale e Aumento dell'Incidenza dei lavoratori della conoscenza sull'occupazione (% di occupati con istruzione universitaria (Isced 5,6, 7 e 8) in professioni Scientifico-Tecnologiche (Isco 2-3) sul totale degli occupati):**

$2/49 = 4,08 \%$

**Conseguenze sulle politiche pubbliche, Risparmio per la P.A. e Aumento delle risorse di natura pubblica da riallocare:**

non presente

**Conseguenze sulle politiche pubbliche, Rapporti con istituzioni pubbliche e Aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:**

non presente

**Sostenibilità ambientale, Attività di conservazione e tutela dell'ambiente e Aumento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica (% di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti):**

Conferiti a specifica società cartucce/toner esauste raccolte su contenitore dedicato / Raccolta differenziata in azienda (carta, plastica, secco).

Conferiti in ecocentro i pochi rifiuti annui prodotti contenenti RAEE.

**Sostenibilità ambientale, Promozione di comportamenti responsabili da un punto di vista ambientale e Aumento del livello di soddisfazione per la situazione ambientale (% di persone di 14 anni e più molto o abbastanza soddisfatte della situazione ambientale (aria, acqua, rumore) della zona in cui vivono sul totale delle persone di 14 anni e più):**

non presente

### **Sviluppo tecnologico, Utilizzo di ICT, Competenze ICT e Aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:**

ACS cooperativa con vocazione tecnologica, sviluppa internamente strumenti di gestione informatica della propria attività (es. portale per gestione dei rapportini delle attività svolte, sistemi di ticketing, soluzioni per inventari informatizzati del cliente) coinvolgendo direttamente anche la propria clientela.

### **Output attività**

Il ritorno dalle attività svolte / servizi erogati può essere riassunto nei seguenti punti:

- 1) Mantenimento posto di lavoro in mansioni possibilmente analoghe o equiparabili per i lavoratori della cooperativa.
- 2) Inserimento risorse svantaggiate nelle commesse e nei team di lavoro che lo consentono.
- 3) Presenza nel territorio e sviluppo di servizi capillari a supporto di PA e imprese, per aumentare conoscenza diretta delle esigenze.

### **Tipologia beneficiari e Output delle attività (Cooperative sociali di tipo B)**

<b>N. totale</b>	<b>Categoria utenza</b>	<b>Divenuti lav. dipendenti nell'anno di rif</b>	<b>Avviato tirocinio nell'anno di rif</b>
0	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	0	0
1	soggetti con disabilità psichica L 381/91	1	1
0	soggetti con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone detenuti, in misure alternative e post-detenzione L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi	0	0

	del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco		
0	svantaggio L.381/91	0	0

Durata media tirocini (mesi) 6 e 75,00% buon esito

### **Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)**

**Numero attività esterne:** 0

**Tipologia:**

### **Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti**

non presente

### **Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse**

Beneficiari diretti della attività della cooperativa:

Soci, lavoratori, soggetti in tirocinio.

Beneficiari indiretti:

Comunità locali, PA, tessuto imprenditoriale presso il quale si è presenti.

OUTCOME beneficiari diretti: mantenimento del posto di lavoro, sviluppo nuovi servizi per i propri clienti, ritorni economici quando possibile per soci e lavoratori, sviluppo di nuovi tirocini nelle attività della cooperativa.

OUTCOME beneficiari indiretti: incremento sviluppo tecnologico presso i clienti, accelerazione e supporto della transizione digitale. Consolidamento di procedure operative e proposte per il cliente finale.

### **Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)**

UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione qualità

1 reclamo (gestito e risolto) nel corso del 2021

ISO IEC 27001:2013 Sistema di gestione delle informazioni

nessun reclamo gestito

**Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati**

Obiettivi SISTEMA QUALITA' raggiunti come esplicitati in Riesame della Direzione annuale. Come fattori rilevanti del raggiungimento vanno elencati:

- 1) miglioramento generale della soddisfazione del cliente finale
- 2) selezione di servizi da erogare e procedure di gara cui partecipare in relazione a risorse materiali ed umane a disposizione
- 3) selezione ed inserimenti mirati del personale e fidelizzazione del personale stabilizzato presso la cooperativa e presso i clienti finali per i quali si eroga il servizio.

**Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni**

Analisi dei rischi effettuata come da procedura e tabella specifica "MOD SGQ 6.3.1\_Risk Management Format" prevista nel sistema qualità. Inserite anche tutte le opportunità di miglioramento.

## 7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

### Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

#### *Ricavi e provenienti:*

	2021	2020	2019
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi pubblici	35,00 €	2.782,78 €	193,94 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	710.790,00 €	633.700,00 €	682.878,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	840.685,00 €	908.007,00 €	855.595,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	50.229,00 €	45.134,00 €	42.703,00 €
Ricavi da altri	515,11 €	2.043,00 €	0,00 €

#### *Patrimonio:*

	2021	2020	2019
Capitale sociale	5.999,76 €	5.975,00 €	6.075,00 €
Totale riserve	594.079,00 €	541.574,00 €	494.390,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	42.363,00 €	54.129,00 €	48.644,00 €
Totale Patrimonio netto	642.442,00 €	601.678,00 €	549.109,00 €

#### *Conto economico:*

	2021	2020	2019
Risultato Netto di Esercizio	42.363,00 €	54.129,00 €	48.644,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	45.000,00 €	40.000,00 €	49.453,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	41.810,00 €	52.776,00 €	50.152,00 €

**Composizione Capitale Sociale:**

<b>Capitale sociale</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
capitale versato da soci cooperatori volontari	25,00 €	50,00 €	50,00 €
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	5.974,76 €	5.925,00 €	6.025,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

<b>Composizione soci sovventori e finanziatori</b>	<b>2021</b>
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

**Valore della produzione:**

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	1.602.254,0 0 €	1.591.667,0 0 €	1.581.370,00 €

**Costo del lavoro:**

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	1.161.071,0 0 €	1.141.079,0 0 €	1.183.143,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	72,46 %	71,69 %	74,00 %

**Capacità di diversificare i committenti****Fonti delle entrate 2021:**

<b>2021</b>	<b>Enti pubblici</b>	<b>Enti privati</b>	<b>Totale</b>
Vendita merci	159.183,00 €	58.830,00 €	218.013,00 €
Prestazioni di servizio	557.011,00 €	662.949,00 €	1.219.960,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €



Altri ricavi	0,00 €	515,00 €	515,00 €
Contributi e offerte	35,00 €	0,00 €	35,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	163.730,00 €	163.730,00 €

***È possibile indicare, in maniera facoltativa, una suddivisione dei ricavi per settore di attività usando la tabella sotto riportata:***

<b>2021</b>	<b>Enti pubblici</b>	<b>Enti privati</b>	<b>Totale</b>
Servizi socio-assistenziali	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi socio-sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri servizi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi	0,00 €	0,00 €	0,00 €

***Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2021:***

	<b>2021</b>	
Incidenza fonti pubbliche	716.229,00 €	44,70 %
Incidenza fonti private	886.024,00 €	55,30 %

**Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)**

Promozione iniziative di raccolta fondi:

0

**Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse**

0

**Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi**

Indicare se presenti:

## 8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

### **Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale**

Sono in corso due cause civili per i quali la cooperativa attende lo sviluppo delle prossime fasi procedurali. Entrambe sono in fase di chiusura: una prima con esito favorevole in primo grado, sulla quale si stanno valutando azioni transattive con la controparte; una seconda con sentenza definitiva nei prossimi mesi. Le cause non pregiudicano il regolare svolgimento delle attività della cooperativa.

### **Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.**

Parità di genere: favorire l'ingresso in cooperativa per settore front e back office (generale) di donne, incentivando smart working e gestione flessibile dell'orario (con part time orizzontale e verticale a seconda delle esigenze) per garantire una giusta alternanza lavoro / vita privata.

Lotta contro la corruzione: trasparente comunicazione di tutti propri dati ad ANAC per partecipazione a procedure di gara, compilazione DGUE con tutte le informazioni pertinenti.

Altri aspetti di natura sociale: favorire l'ingresso nel mondo del lavoro di soggetti svantaggiati mediante tirocini sviluppati con enti locali socio sanitari; favorire, ove possibile, i tirocini vengono fatti fin dall'età scolastica con alternanza scuola lavoro.

### **Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti**

2021 (bilancio 2020).

Organi deputati alla gestione ed approvazione del bilancio:

GESTIONE: C.d.A. e Collegio Sindacale

Presenza del 100% di C.d.A. e Collegio Sindacale

APPROVAZIONE: Assemblea dei Soci

Presenza del 100% di C.d.A. e Collegio Sindacale

Presenza del 91,66 % dei Soci di cui 5 deleghe.

### **Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni**

2021 (bilancio 2020)

- Illustrazione bilancio e risultato di esercizio con specifiche e puntuali precisazioni su dubbi e domande
- Destinazione utile di esercizio e ristorni per i soci lavoratori.
- Relazione organo di controllo.

- Illustrazione e presentazione del bilancio sociale.

**La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No**

**La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No**

**La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì**