

Bilancio Sociale **2020**



Indice

Introduzione	3
La lettera del Presidente	4
Nota Metodologica.....	7
Identità	8
Presentazione della cooperativa	8
Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017. Descrizione attività svolta	8
Principale attività svolta come da statuto di tipo A	9
Il contesto in cui opera la Cooperativa	10
Andamento economico generale	10
La nostra storia	12
Testimonianze dei soci fondatori e dei soci storici.....	15
Mission, vision e valori	20
La Mission e le attività	20
Vision	20
Principi fondamentali	21
Partecipazione e condivisione della <i>mission</i> e della <i>vision</i>	22
Governance	23
Sistema di governo	23
Responsabilità e composizione del sistema di governo	24
Responsabilità e composizione del sistema di governo	26
Partecipazione: Vita associativa	27
Mappa degli Stakeholder.....	29
Sociale: Persone Obiettivi e attività	32
Sviluppo e valorizzazione dei soci.....	32
Focus Soci persone Fisiche.....	32
Occupazione: Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	34
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate.....	38
Formazione	40
Qualità dei servizi	44
Impatti dell'attività.....	48
Situazione economico finanziaria.....	53



Attività ed obiettivi economico finanziari	53
RSI	61
Responsabilità sociale e ambientale	61
Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs	64
Coinvolgimento degli stakeholder.....	66
Innovazione e cooperazione.....	70
Obiettivi di Miglioramento	73
Obiettivi di miglioramento strategici.....	76
TABELLA DI CORRELAZIONE.....	77



Introduzione

La redazione del Bilancio Sociale fornisce una visione di sintesi delle scelte operate dalla Passaparola Cooperativa Sociale in aderenza ai valori e alla loro applicazione nell'erogazione dei servizi offerti.

Questo strumento consente, infatti, di integrare le informazioni sui risultati economici con la rendicontazione degli obiettivi strategici della Cooperativa.

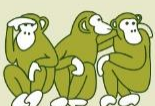
Il Bilancio Sociale consente una migliore conoscenza e valutazione del lavoro svolto e individua la cornice all'interno della quale proiettare gli obiettivi strategici per continuare a crescere nei prossimi anni.

Questo documento vuole condividere la storia e le attività della Cooperativa con i principali *stakeholders*, ovvero gli enti pubblici e privati, la società civile, le comunità territoriali di riferimento, gli altri operatori sociali e le imprese profit.

In questo senso, il Bilancio Sociale della Passaparola Cooperativa Sociale è lo strumento che consente di fornire trasparenza alle attività e agli obiettivi che si sono raggiunti e che si intende perseguire, come pure rendere note le modalità di gestione dei servizi, di coinvolgimento dei soci, dei lavoratori e di tutti gli *stakeholders* con l'obiettivo di esercitare la responsabilità sociale.

Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015



La lettera del Presidente

“L’interesse più alto è quello di tutti”

La realizzazione di questa prima edizione obbligatoria del bilancio sociale ha permesso alla Cooperativa Sociale Passaparola di affiancare al “tradizionale” bilancio di esercizio uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore da essa creato.

La redazione del bilancio è sempre un momento importante: guardare in modo sistematico a quanto è successo nell’anno concluso, misurare i risultati conseguiti e riconoscere con onestà errori, debolezze e punti di fragilità sono operazioni che aiutano a definire gli obiettivi successivi e a stabilire la rotta.

La strategia individuata per la redazione del bilancio sociale è stata quella di costituire un’equipe di lavoro formata da persone appartenenti a diverse aree di Passaparola, quali: area servizi, area direzionale, area amministrativa e quella della qualità. Coordinata dal responsabile amministrativo essa ha costruito la bozza presentata all’Assemblea dei Soci per l’approvazione.

Mi sento di poter affermare che il lavoro di raccolta dati che ci ha portato ad avere la rappresentazione delle nostre attività, per quanto faticoso, possa diventare una buona prassi che ci può aiutare a portare avanti con efficacia e con coerenza le attività quotidiane e che ci stimola e ci coinvolge nella responsabilità del loro continuo miglioramento.

Gli investimenti di Passaparola non hanno subito particolari variazioni durante il 2020, malgrado la pandemia, e si sono concentrati principalmente su:

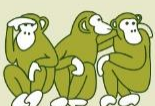
1. Ricerca e innovazione, al fine di promuovere l’innovazione nell’ambito progettuale;
2. Formazione, promuovendo programmi formativi volti all’aggiornamento delle competenze;
3. Sensibilizzazione continua sui temi di salute e sicurezza sul lavoro, con maggiore attenzione al rispetto dei protocolli di sicurezza dettati dall’attuale stato di emergenza dovuto al Covid-19
4. Partecipazione a progetti promossi da realtà pubbliche che tutelano la salute e assicurano una vita dignitosa e maggiore benessere alle persone in difficoltà.

4

Il 2020 ha stimolato ancora di più la riflessione sul contributo che Passaparola può continuare a dare in futuro agli *stakeholder* e all’intera comunità attraverso le proprie attività e l’impegno costante verso la promozione di comportamenti responsabili e rispettosi del lavoro e dei diritti umani, della salvaguardia dell’ambiente e finalizzati alla promozione dell’inclusione socio-lavorativa.

Vogliamo continuare a far presente che Passaparola ha conseguito la Certificazione di Qualità nell’anno 2012 ed in quella occasione ha deciso di investire in un processo di miglioramento organizzativo e di sviluppo delle risorse interne. Il bilancio sociale, dunque, è dedicato in primo luogo al socio in quanto riconosciuto come stakeholder interno di primissimo ordine. Socio inteso come Lavoratore, e quindi come quella risorsa umana che esprime, attraverso il proprio operato di tutti i giorni, l’adesione al lavoro in una azienda no-profit; ed inteso come componente dell’Assemblea che, tramite l’approvazione del bilancio sociale, riconosce in esso una scelta di valore e l’occasione per progettare il suo futuro.

Ritrovarci a collaborare verso il raggiungimento di ogni obiettivo, infatti, non significa soltanto condividere una responsabilità sociale per soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma anche



andare al di là, investendo “di più” nel capitale umano, nell’ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate. E’ riconosciuto che un’impresa che adotti un comportamento socialmente responsabile, monitorando e rispondendo alle attese economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori di interesse (stakeholder). coglie anche l’obiettivo di conseguire un vantaggio competitivo e di massimizzare i ritorni di lungo periodo. Infatti, il valore del bilancio sociale diventa proporzionale alla disponibilità dei soci, dei dipendenti, degli amministratori di Passaparola a confrontarsi, a mettersi in discussione e a intraprendere percorsi di miglioramento partendo dalla consapevolezza che i limiti di ciascuno possono essere superati solo dalla messa in comune dei vari punti di vista ed esperienze.

Uno strumento, quindi, che guarda al futuro ma che ci richiama, nel momento in cui la nostra azione si scontra con la complessità del presente e con il continuo evolversi degli scenari (nazionale e internazionale), a ritrovare il senso originario e valoriale di quando ebbe inizio l’avventura di Passaparola.

L’orientamento della Passaparola è rimasto negli anni concentrato sull’attenzione ai clienti/committenti/utenti ed è anche a loro che ci rivolgiamo con questa nuova rendicontazione sociale.

Presentiamo questa edizione del nostro bilancio sociale con la consapevolezza che non sia più possibile fare gli imprenditori (né tanto meno i operatori) non gestendo e non tenendo conto, nella propria visione strategica, di preoccupazioni di tipo sociale o ambientale, e perché no?, comunitarie, se si vogliono adottare modelli di impresa affidabili e duraturi.

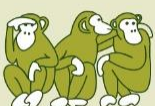
Infatti, sarà proprio ciò che è accaduto dall’inizio dell’emergenza sanitaria, e che continua ad accadere, che risulterà decisivo per il futuro di Passaparola.

Molto è ancora incerto: i servizi richiesti dai nostri committenti (servizi socio-educativi, di aggregazione e animazione, servizi di formazione) hanno subito e continuano a subire mutamenti per effetto dell’emergenza; diversi servizi di Passaparola, a causa delle regole del distanziamento, sono stati gestiti in remoto e a distanza, oltre che con l’utilizzo pervasivo dello “*smart working*”. Il processo di digitalizzazione è ancora in corso e non è chiaro quale assetto organizzativo dovremo darci in futuro. La capacità di spesa delle pubbliche amministrazioni nei servizi di welfare e le decisioni che stanno maturando nel governo nazionale potrebbero toccare la normativa sugli appalti e, allo stato, appare ancora indefinito cosa questo potrà comportare per Passaparola.

La forte accelerazione data a livello nazionale al processo di innovazione digitale della pubblica amministrazione potrà modificare profondamente il contesto e la stessa tipologia delle attività e dei servizi erogati da Passaparola, magari aprendoci a nuove opportunità ma anche a modelli gestionali che potrebbero favorire grandi aggregazioni di operatori.

Rincuora però osservare che Passaparola si è trovata ad affrontare l’emergenza in una condizione di buona salute e di solidità patrimoniale e finanziaria. Una barca solida può sperare di tenere la rotta anche in acque agitate. Non è allora un’operazione inutile redigere il bilancio sociale 2020, perché ciò ci può aiutare a comprendere le ragioni di fondo della solidità della Passaparola, nella sua storia e nei numeri che negli anni si sono succeduti, e a trarne comunque qualche indicazione per il futuro.

Il 2020 è stato per Passaparola un anno positivo, nel quale si è confermato il trend di crescita costante di questi ultimi tre anni. Il risultato di bilancio è stato ancora una volta in attivo e ha continuato ad incrementarsi, accompagnato anche da un contestuale aumento delle risorse umane coinvolte. Una volta garantita la solidità finanziaria ed economica, ciò da evidenza dell’efficacia dell’azione di Passaparola a vantaggio della comunità territoriale nella missione di



creare lavoro e distribuire reddito, garantendo la qualità e l'innovazione nei servizi che favoriscono la qualità di vita delle comunità locali.

Anche il 2020 ha raggiunto l'obiettivo del Consiglio di amministrazione di uno sviluppo economico, puntando contestualmente al consolidamento interno, alla razionalizzazione organizzativa e, soprattutto, alla crescita della responsabilità nei confronti delle comunità locali da parte di tutte le componenti di Passaparola, soci e operatori senza distinzione.

In tale prospettiva di responsabilità sociale si sono sviluppate le aggregazioni e le collaborazioni con diversi soggetti cooperativi per la partecipazione e la gestione comune di servizi territoriali, avendo come punto di riferimento la comune forte motivazione valoriale e metodologica e la qualità finalizzata alla concreta soddisfazione dei bisogni manifestati dalle comunità locali e dai singoli cittadini portatori di interesse.

Il bilancio sociale, infatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove Passaparola e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi *stakeholder*, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui Passaparola farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

Occorre continuare a guardare al futuro con positività e resilienza. Soltanto lavorando insieme, e condividendo esperienza, competenza e determinazione possiamo affrontare le incertezze e la complessità del presente.

Soltanto un modello organizzativo e manageriale che metta al centro le persone, la formazione, la salute e la sicurezza sul lavoro può permetterci di creare nuove opportunità di sviluppo e innovazione, generando valore e ricchezza non solo per il singolo, ma per l'intera comunità.

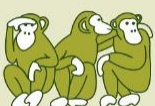
Ci attende un compito importante. Da un lato è necessario contrastare scelte e logiche di pensiero che puntano a ridimensionare lo stato sociale in favore della sola crescita di servizi a (buon) mercato, e dall'altro costruire assieme al Terzo Settore, alle Istituzioni Pubbliche e al territorio, nuove reti sociali in grado di far fronte alle sfide sociali emergenti dando così corpo ad un'idea condivisa di welfare comunitario.

Ciò che non possiamo fare è attestarsi su posizioni difensive, ma cercare, invece, di essere a tutti gli effetti attori sociali protagonisti del cambiamento.

Ci tengo, infine, a ringraziare le persone che condividono il nostro percorso, chi ha collaborato alla stesura del documento e chi quotidianamente lavora con e per le persone che incrociamo.

Vi auguro buona lettura.

Caterina Franca Carta



Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale della Passaparola Cooperativa Sociale ha come riferimento le richieste previste dalle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale e si ispira alle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit dell’Agenzia per il terzo settore (2011). Inoltre, segue le richieste specifiche previste dal Codice del Terzo Settore (D. Lgs 117/2017) e, nello specifico, dalle ‘Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti locali del Terzo Settore’. Per la sua elaborazione ci si è avvalsi della piattaforma digitale “Iscoop”, promossa dalla Lega coop sociali, nata per supportare l’elaborazione del bilancio sociale per le cooperative associate.

Il Bilancio Sociale è costituito dalle seguenti sezioni:

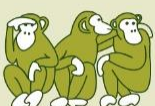
- Identità e governance
- Le nostre persone
- Servizi e attività
- Territorio, comunità e ambiente
- Informazioni economico-finanziarie

La stesura di questo documento è avvenuta con l’apporto del revisore di Amministrazione, dei diversi coordinatori e operatori nonché, indirettamente, grazie a tutti i soci della Cooperativa.

Le informazioni inserite all’interno del Bilancio Sociale fanno riferimento al periodo 01/01/2020–31/12/2020.

Il processo di reporting si è basato sui sistemi informativi in essere presso l’azienda -contabilità, qualità, sicurezza, gestione del personale, ecc.- integrati con specifici strumenti di raccolta e analisi dati.

L’obiettivo resta quello di rinforzare ulteriormente il sistema di reporting e aumentare l’accuratezza e l’affidabilità dei dati. Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in data 28 maggio 2021, ha preso visione del presente Bilancio Sociale e ne ha approvato i contenuti, dando mandato alla Presidente di compiere le ultime attività finalizzate alla pubblicazione dello stesso.



Identità

Presentazione della cooperativa

Ragione Sociale	Passaparola Società Cooperativa Sociale
Partita IVA	01621770922
Codice Fiscale	01621770922
Forma Giuridica	Cooperativa sociale tipo A
Settore Legacoop	Sociale
Anno Costituzione	1985
Associazione di rappresentanza	Legacoop
ConSORZI	Consorzio Ecosviluppo Sardegna FIDICOOP Sardegna

SEDE LEGALE ED OPERATIVA	
Indirizzo	Via Tiziano, 29
CAP	09128
Regione	Sardegna
Comune	Cagliari
Telefono	0704520048
Fax	0704520047
Mail	cooperativasocialepassaparola@gmail.com
Pec	Coop.passaparola@pec.it
Sito web	cooperativapassaparola.it

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017. Descrizione attività svolta

La Passaparola Cooperativa Sociale gestisce servizi socio educativi nel campo della prevenzione delle varie forme del disagio sociale e progetti di ricerca e formazione promuovendo l'organizzazione e la realizzazione di percorsi formativi rivolti ad operatori dei servizi sociali, a genitori ed educatori, finalizzati ad apprendere e condividere competenze e modalità innovative di lavoro nell'ambito sociale ed educativo, eroga attività socio-educative e assistenziali e in particolare si occupa di:

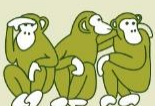
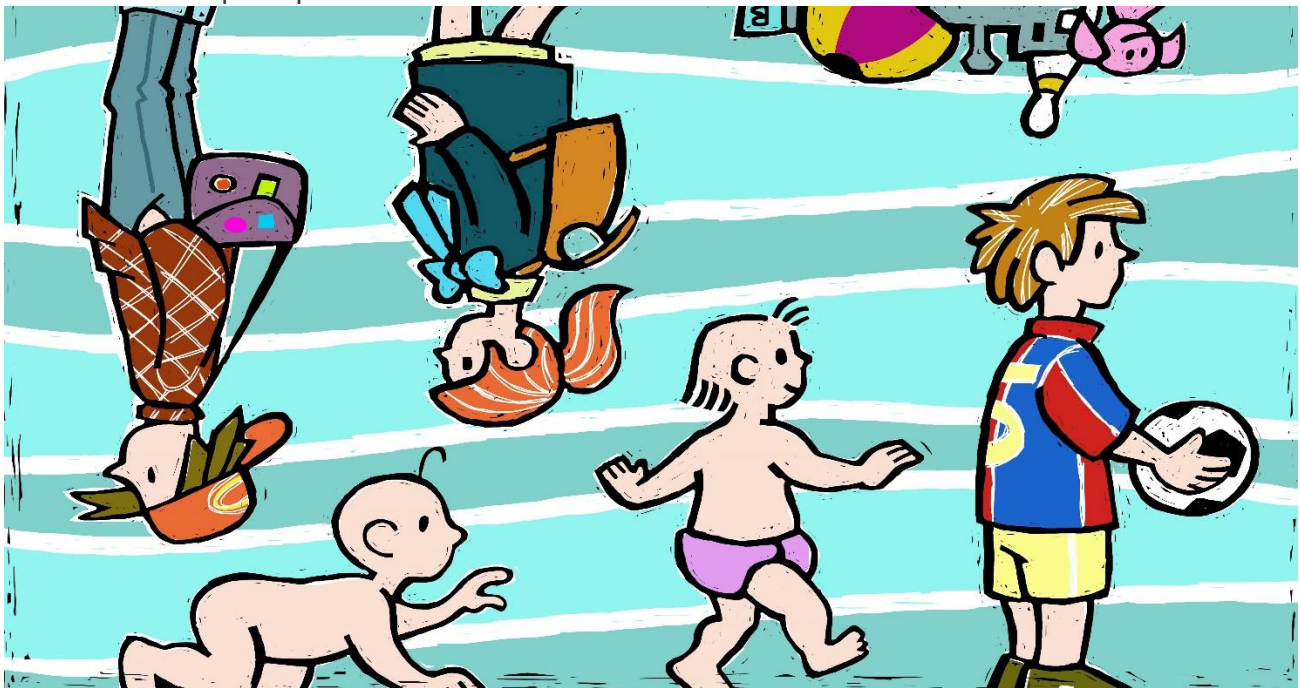
- Servizi domiciliari di tipo assistenziale, sociale, educativo, riabilitativo, rivolti a persone in situazione di marginalità, disabili psichiatrici, psichici, giovani, minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale;
- Servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico-pedagogica, definizione dei programmi individualizzati, rivolti ai minori e ai genitori, promuovendo percorsi di prevenzione e recupero del disagio, favorendo contestualmente l'integrazione ed il raccordo tra le diverse agenzie educative istituzionali che a diverso titolo si occupano di minori;
- Servizi Ludico-Educativi, sul versante della prevenzione, rivolti a minori dai 3 ai 17 anni, con metodologie ludiche volte a favorire la crescita personale in termini di incontro-confronto tra pari e di apprendimento di competenze e abilità;
- Servizi di mediazione, attraverso cui attivare processi di soluzione pacifica del conflitto attraverso l'intervento di mediazione in ambito familiare, culturale e sociale.



- Servizi di segretariato sociale, caratterizzati per la relazione di aiuto, rivolti ai cittadini che vivono situazioni problematiche e che necessitano di informazioni sulle risorse disponibili per una possibile risposta al loro bisogno;
- Servizi di valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi del neuro sviluppo attraverso il Servizio di prevenzione e diagnosi per l'età evolutiva- S.P.E.E.D., sotto la supervisione scientifica del Centro Studi Erickson di Trento;
- Servizio rivolto a persone con disabilità medio-lieve (intellettiva, fisica, sensoriale) e ai loro familiari, per migliorare il livello di autonomia personale nelle attività della vita quotidiana, promuovere lo sviluppo di competenze in ambito sociale, l'incremento dell'autostima e del senso di autoefficacia e favorire, inoltre, l'inclusione socio-lavorativa, attraverso lo Sportello Itinerante Sport, Gioco e Salute;
- Servizio rivolto al supporto delle neomamme e in generale alle coppie in difficoltà attraverso il progetto "Nascere Mamma", cofinanziato dalla Fondazione di Sardegna.

Principale attività svolta come da statuto di tipo A

Servizi educativi pre e post scolastici



Il contesto in cui opera la Cooperativa

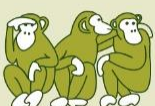
Il clima sociale del territorio della Sardegna risente sempre degli effetti lunghi della crisi economica e occupazionale, che vedono purtroppo l'Isola tra le prime regioni in Italia per numero di disoccupati, in particolare tra i giovani. Per questi ultimi i dati rilevano la ripresa dell'emigrazione, rappresentando un vero e proprio esodo delle giovani risorse, accelerando il processo di costante invecchiamento della popolazione, con tutte le ricadute negative che questo può comportare nella gestione delle complesse dinamiche sociali e nella erogazione dei servizi socioeducativi e assistenziali.

Sul versante del clima sociale si assiste, da un periodo ormai ventennale, ad un continuo mutamento ciclico delle maggioranze al governo della Regione, che non sembra aver inciso in modo sostanziale nella programmazione politica e nella adozione di provvedimenti che agiscano come leve importanti per lo sviluppo socio-economico dell'isola. Per quanto riguarda il clima politico, la Passaparola intende farsi portatrice di un approccio che interpreti in modo compiuto il concetto di amministrazione condivisa, promuovendo processi di co-progettazione in cui le azioni di programmazione dello sviluppo del territorio vedano coinvolte, oltre la Pubblica Amministrazione, il terzo settore, portatore delle esigenze e dei fabbisogni dei cittadini in termini di welfare di comunità. Si tratterebbe di un salto di qualità nella programmazione delle politiche del welfare in quanto il contributo che il settore della cooperazione sociale porta in termini di conoscenza delle problematiche dei territori e delle possibili efficaci soluzioni, favorirebbe la creazione di un sistema di orientamento delle politiche di investimento più organico da parte della Regione e delle pubbliche amministrazioni nel loro complesso. Per quanto riguarda il clima sindacale, si è avviata una prassi di interlocuzione costante dovuta alla gestione guidata dei passaggi di gestione ex articolo 37 CCNL cooperative sociali. Il dialogo è favorito soprattutto dalla condivisione delle difficoltà inerenti la gestione del personale in un momento così drammatico e le possibilità di accordi che tendano a favorire i processi di mantenimento dei posti di lavoro nel rispetto delle prerogative datoriali e dei vincoli economici della cooperativa.

10

Andamento economico generale

Un anno e mezzo di pandemia ha messo in difficoltà il sistema economico e finanziario nazionale e internazionale e, specificatamente per l'area Euro e per la nostra Regione, ha visto considerevoli cambiamenti degli scenari attuali e futuri. In tale contesto impatteranno le politiche di contenimento degli effetti della pandemia e di rilancio dell'economia nel suo complesso, grazie ai massicci investimenti pubblici attesi, che interesseranno diversi settori dell'economia, in una logica di intervento mirata al cambiamento strutturale, teso alla sostenibilità ambientale e sociale in una con la revisione dei modelli organizzativi e gestionali della pubblica amministrazione nelle sue diverse articolazioni. Questi elementi rivestono particolare interesse per la nostra Regione che sconta strutturalmente un gap di crescita nei confronti delle altre realtà regionali e risente di una sostanziale stagnazione anche a confronto con le sole regioni del mezzogiorno d'Italia. Infatti la Sardegna risulta essere tra le regioni più povere d'Europa il cui Pil sfiora il 70% della media europea, riportandola tra le regioni dell'obiettivo 1. Altri segnali preoccupanti sono gli esigui investimenti, la sensibile contrazione dell'export e una difficoltà di crescita da parte delle imprese, anche a causa delle loro ridotte dimensioni. Sul versante del capitale umano si riscontra una insufficiente presenza di laureati e la costante fuga delle risorse umane più qualificate verso altre nazioni che offrono migliori condizioni di crescita professionale. Pertanto, occorre da parte

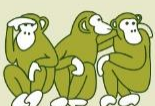


di tutti uno sforzo più ampio che parta dalla conoscenza del mercato del lavoro e dello sviluppo locale. Le azioni dovranno avere la capacità di formare il capitale umano, valorizzando le potenzialità del territorio per farlo divenire “attrattore” e non solo “esportatore” di capitale umano offrendo elevate abilità nelle tecnologie digitali necessarie ad accompagnare lo sviluppo, favorendo processi di valutazione degli investimenti nella redazione e gestione di progetti. Le linee di intervento delineate dall’Unione Europea e dal PNRR sugli indirizzi da dare agli investimenti per favorire la ripresa e lo sviluppo, non pongono al primo piano solo il dato della crescita del PIL, ma intervengono su una molteplicità di indicatori per cui la crescita si misura anche con la ecosostenibilità dello sviluppo, nel rispetto e mantenimento delle risorse ambientali, del miglioramento della qualità di vita delle persone.

L’aumentata consapevolezza della necessità di una crescita non solo in termini di indicatori economici ma anche sociali ha dato una forte accelerazione alla necessità di fornire nuove risposte e attivare servizi diversificati per le nuove esigenze delle famiglie e delle persone nel loro complesso. L’obiettivo è quello di organizzare i servizi con approcci preventivi del disagio, organizzando servizi territoriali regolati sui fabbisogni sociali, educativi e sanitari, con particolare attenzione agli anziani e alle persone più fragili.

In questa logica occorre:

- **Valorizzare** i servizi ecosistemici e metterli in primo piano in un quadro generale di sviluppo sostenibile;
- **Accompagnare** l’aggregazione delle piccole e medie imprese locali in quanto le dimensioni attuali potrebbero non essere sufficienti ad intercettare gli stanziamenti straordinari di risorse, oltre a quelli ordinari, per essere protagonisti e non comprimari nello sviluppo del nostro territorio;
- **Rafforzare** le competenze delle nostre cooperative per stimolare l’attività delle PA, partecipando a patti di sviluppo locale, supportate sinergicamente anche dalle associazioni di categoria.



La nostra storia

La Passaparola Società Cooperativa Sociale è una cooperativa di tipo A, costituita a Cagliari nel 1985 e si sviluppa nella gestione dei seguenti servizi sociali: animazione, aggregazione, educativa, mediazione/ascolto, risultando oggi tra le cooperative di maggiori dimensioni, ossia tra quelle con più di 50 addetti e con un fatturato superiore ai 250 mila euro.

Passaparola avvia la propria attività caratterizzandosi con iniziative di animazione ispirate dall'arrivo in Italia del training alla nonviolenza per declinare in chiave educativa la cultura della pace, dell'ecologia e della risoluzione nonviolenta dei conflitti.

Attraverso l'uso del gioco, inteso sia nel suo consueto valore ricreativo che nel senso più ampio di educazione a tenere sempre conto nelle scelte di vita delle opportunità e della casualità (secondo la teoria del processo stocastico proposta da Gregory Bateson), nascono i primi progetti di animazione scolastica basati sull'uso di contesti metaforici, tra i quali l'Arca di Noè, insignito nel 1987 del premio Don Milani.

Le due tematiche di fondo, l'educazione e il gioco, hanno sempre costituito un connubio inscindibile nella storia di Passaparola. In cui il gioco ha la funzione di cornice, poiché costituisce uno dei principali valori fondanti di cui permeare l'attività educativa sottraendola ad una visione puramente trasmissiva di regole ispirate al controllo. L'educazione, come la comunicazione

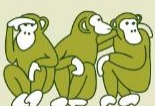


umana, è uno dei giochi più complessi che prevede in primo luogo l'apprendere e il far apprendere un approccio "ludico" alla vita. Nel senso di far concepire se stessi come attori/autori/protagonisti delle proprie scelte e capaci di valorizzare gli errori e le sconfitte, in vista della realizzazione dei propri obiettivi. Obiettivi che, in linea con un approccio ispirato all'ottimismo antropologico e memori dell'insegnamento socratico per cui fa il male chi non conosce il bene e la bellezza,

portino ciascuno a realizzare se stesso non a discapito degli altri (in linea con l'approccio *win-win* contrapposto a quello *win-lose*).

Infatti i valori più importanti cui si ispira l'essere umano, a cominciare dalla felicità e dalla libertà, possono realizzarsi solo se condivisi e non vissuti in una condizione di solitudine difensiva. Peraltro siamo consapevoli che i bisogni alti, come appunto quelli attinenti all'ambito del benessere, dell'affermazione di sé, dell'autostima e della buona reputazione, debbano contare su competenze di influenzamento e coinvolgimento attivo degli altri (life skills). Competenze che si possono imparare a partire da contenuti culturali da fare propri in un'ottica di autoefficacia, secondo la suggestiva indicazione di Michel de Montaigne che sia meglio una testa ben fatta che una testa ben piena.

Nella storia di Passaparola il gioco e l'educazione hanno, dunque, rappresentato elementi da combinare in modo creativo. Cosicché ha nel tempo intrapreso la gestione di servizi sia a prevalente carattere ludico, come ludoteche, centri sociali e di animazione, sia con prevalenza educativa: come i SET (servizi educativi territoriali), di assistenza educativa specialistica scolastica, di assistenza alle persone fragili. Una crescita costante fino all'odierna Passaparola, realtà affermata e di indiscusso valore organizzativo e professionale nel contesto regionale.



Attualmente Passaparola gestisce servizi sociali, educativi e di animazione socio-culturale rivolti a minori, giovani, adulti e anziani in convenzione con Enti Pubblici e soggetti privati. Rivolge l'attenzione al continuo processo formativo degli operatori quale risorsa per rispondere efficacemente ai bisogni del territorio e per mettere in campo nuove metodologie educative e di intervento.

Nella progettazione dei propri servizi dedicati ai minori ed alle famiglie, la Passaparola privilegia le attività di animazione e di educativa domiciliare con una attenzione particolare alla prevenzione del disagio minorile, ma realizza anche servizi di educativa all'interno della scuola, a favore di quelle fasce di persone con disabilità. Nel corso degli anni, andando incontro alle esigenze manifestate dai clienti, la progettualità si è ampliata, tanto da prevedere, in affiancamento agli interventi rivolti al singolo, anche interventi di consulenza e sostegno socio psico pedagogico.

Con attenzione particolare al contesto familiare e sociale si realizzano anche i nuovi progetti di mediazione/ascolto.

Rispetto al tema dei Bisogni Educativi Speciali Passaparola, dal 2013 come Centro Accreditato

Erickson, propone percorsi di formazione rivolti agli operatori e alle famiglie.

Nel 2014 ha attivato a Cagliari il servizio *Speed* (Servizio di prevenzione e diagnosi per l'età evolutiva) e lo Sportello Itinerante Sport Gioco e Salute per giungere nel 2018 al varo del servizio Mammatu MammaPiù, come innovativo supporto h24 rivolto alle neomamme. Nel 2020 è nato anche il progetto *Nascere Mamma*, in collaborazione con il reparto di ostetricia e ginecologia dell'ospedale di San Gavino e rivolto alle donne che affrontano l'esperienza della maternità.

La Passaparola gestisce i propri servizi in convenzione con gli Enti pubblici (es. Comuni, Province, Regione Sardegna, ASL, etc.) e negli ultimi tempi anche in convenzione con i privati. Nei casi di convenzioni con gli Enti pubblici, la Passaparola ha come interfaccia gli operatori del Servizio sociale, in sintonia con i quali programma:

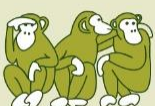
- Le attività di aggregazione ed animazione rivolte alla collettività,
- Gli interventi educativi in favore di nuclei familiari con minori e/o con soggetti disabili, o di singoli in condizioni di difficoltà,
- Le attività di mediazione/ascolto psicopedagogico rivolte alla comunità o agli utenti di servizi specifici (es. scuola).

Quando si tratta di servizi educativi, gli interventi possono essere svolti all'interno del contesto domiciliare, scolastico o con attività nel territorio. Per tutti gli altri servizi le attività vengono svolte all'interno degli spazi messi a disposizione dell'Ente pubblico o individuati in spazi aperti del territorio.

Le attività amministrative sono svolte nella propria sede da personale specializzato.

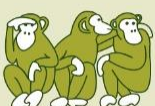
Per l'erogazione dei propri servizi la Passaparola si avvale di diverse professionalità quali: pedagogisti, psicologi, educatori, animatori, mediatori, ludotecari ed esperti in specifiche attività artistiche.

Nel contesto regionale, caratterizzato da un'elevata densità di cooperative sociali, soprattutto di tipo A, la Passaparola si iscrive al gruppo di enti non profit allineato rispetto alla media italiana, con buoni risultati di fatturato, discreto numero di addetti (solo il 10% in Sardegna ha più di 51 addetti) e pensione all'innovazione.



Nella graduatoria del quarto Report dell'indagine Top 1000 Sardegna, realizzata dalla Nuova Sardegna in collaborazione con la Camera di Commercio di Sassari e con l'Università di Sassari – Dipartimento di Scienze economiche e aziendali- che analizza i bilanci delle imprese sarde nel 2019, la Passaparola occupa la posizione n. 835, a conferma dei risultati economici, della crescita e dello sviluppo che Passaparola ha vissuto e sta vivendo in negli ultimi anni della sua attività.

Ciò conferma da parte della nostra organizzazione una costante sensibilità per le dimensioni progettuali ed operative degli interventi, ritenute leve essenziali con le quali affrontare la competizione con altri soggetti che, spesso, compensano le carenze dimensionali e qualitative con uno spiccato radicamento nel proprio territorio.



Testimonianze dei soci fondatori e dei soci storici

Nel 2016 in occasione delle celebrazioni dei trent'anni di attività della cooperativa, un giornalista intervistò pubblicamente tre soci storici della Passaparola allo scopo di ricostruirne rapidamente la storia. Ne riportiamo qui di seguito uno stralcio, come un flash back,

IL LOGO PARLANTE

(Intervista a tre soci della Passaparola)

Cagliari, 2 dicembre 2016, evento per il trentennale



Vito Biolchini

Nel ringraziare la Passaparola per avermi invitato a condurre questo particolare momento dedicato alle celebrazioni del suo trentesimo anniversario di inizio di attività, mi sembra giusto iniziare con una domanda alla sua Presidente.

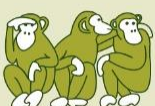
Dott.ssa Carta, Lei è la prima socia non fondatrice a ricoprire la carica di Presidente. L'unica in tutta la storia della Passaparola. Che cosa si prova ad aver conseguito tale importante risultato, com'è giunta alla Passaparola e quali avvenimenti vi hanno portato sin qui?

Caterina Carta

Ho conosciuto la cooperativa il giorno del suo primo compleanno.

In via Manno 22, al primo piano c'era una grande sala che si affacciava su una veranda ovale chiamata il Giardino d'inverno. E proprio in quel salone i soci della appena nata Passaparola festeggiavano il suo primo anno di attività. Ciò che mi colpì subito fu che la festa era appunto un insieme di giochi di animazione. Una festa un po' inusuale ma non così tanto per un gruppo di giovani studenti che avevano messo al centro del loro interesse il **gioco, l'animazione, l'educazione, la nonviolenza** per farne un lavoro, dopo che avevano fatto parte del Movimento per la pace per opporsi ai missili Cruise stanziati a Comiso. Volevano, e io ero d'accordo con loro, passare dal dire no ai missili, a proposte positive in campo educativo e gettare i presupposti per una **società di pace**. Il carburante di questo passaggio furono le **metodologie training** che un gruppo di formatori quaccheri americani portarono in Sicilia nei campi pacifisti. Quelle metodologie proposte per allenarsi alla **presa consensuale delle decisioni** in modo da avere **affiatamento e fiducia nei gruppi** di azione **diretta nonviolenta** di fronte alle cariche della polizia, vennero rielaborate, incrementate e sperimentate sia in Sardegna che in Italia con training stavolta tenuti da noi (si sarà capito: ero rimasta alla festa ed ero diventata socia).

Le tappe principali dei successivi trent'anni non possono che essere orientative, ma credo che decisivi passaggi furono:



1. **I primi progetti di animazione scolastica** che ci permisero di portare in campo didattico i valori dell'ascolto attivo, della facilitazione, della trasformazione dei conflitti. Lavoravamo organizzati per equipe di due animatori...(due scimmiette vedono meglio di una...) anticipando le analisi che poi diverranno fondamentali per il lavoro dell'equipe multi-professionale.
2. **La gestione a Donori del nostro primo servizio:** una ludoteca, a seguito di un corso regionale per ludotecari alla cui organizzazione e come docenti avevano partecipato nostri soci. La ludoteca così diventava autonoma rispetto alla biblioteca di cui sino a quel momento veniva concepita come sezione specializzata. Quelli erano tempi di grande fermento nel campo dei servizi sociali: a livello regionale venne varata la L. quadro n. 4 dell'88. Ma anche a livello nazionale ci furono importanti novità se pensiamo che proprio a questo stesso periodo risale l'istituzione della figura professionale dell'Assistente sociale con suo ingresso, prima figura sociale, nella pianta organica dei Comuni.
3. **Il corso per operatori sociali finanziato** dal Ministero del lavoro nel 1991 che ci dà l'opportunità di aumentare la compagine sociale. Da questo momento in poi la maggior parte di chi entra in cooperativa lo fa per un esplicito bisogno di lavoro. L'interrogativo sottotraccia di tale esperienza fu: chi entra lo fa per motivi ideali o per motivi materiali? Senza però dimenticare che proprio il coniugare ideali e lavoro era stata la sfida originaria della Passaparola.
4. **Il momento formativo dell'Irs** (Istituto ricerca sociale di Milano) condotto dal sociologo Ugo d'Ambrogio alla fine del 1999. La cooperativa usciva allora da una fase molto complessa in cui si erano fronteggiate due diverse visioni circa la natura e quindi anche il futuro della Passaparola: una legata all'idea, più tipica di una associazione in senso classico, di potersi schierare politicamente sui grandi temi che attraversano la società italiana, la seconda, invece, basata sull'idea che essa dovesse concepirsi soprattutto come un'organizzazione che deve cercare di assicurare posti di lavoro per i suoi soci. La tendenza che prevalse fu quest'ultima con dimissioni di alcuni soci storici.
5. **Il mio inserimento nella sede amministrativa** presso la nostra sede legale Cagliari nel 2005, dopo circa quindici anni di gestione del nostro sistema **ludotecario di Oristano**. Questo momento fu molto importante sul piano organizzativo, in quanto inaugurai con tanto di accordo a livello sindacale, il ruolo, che assunsi, di Responsabile dei servizi, al fine di garantire uniformità nella gestione delle diverse attività con cui operiamo nel territorio, nella ricerca e nella progettazione dei servizi e soprattutto per assicurare la massima partecipazione possibile alle gare d'appalto. Da allora sono passati dieci anni intensi dedicati ad un lavoro di costante attenzione sia alla struttura interna della nostra organizzazione che alla sua efficacia esterna, nel tentativo di comunicare coi fatti i valori fondanti di cui ho parlato.

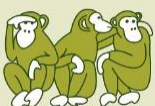
Oggi vorremmo però tracciare un orizzonte per i prossimi anni con delle idee, condivise con chi vorrà percorrere almeno un po' della nostra strada insieme, per realizzare progetti che cerchino di conciliare il benessere delle persone con quello della comunità....

Vito Biolchini

Bene! a proposito di viaggio, non male come percorso....

Ma passando dall'attuale Presidente al primo storico Presidente di Passaparola, Paolo Rossetti, perché questo logo e soprattutto questo nome?

Paolo Rossetti



Ci mettemmo circa un anno per decidere il nome della coop. e, per farlo, guarda caso, utilizzammo proprio un lungo e sofferto brainstorming (da noi sempre tradotto tempesta di idee). Le metodologie training, infatti, venivano da noi usate anche “su di noi” (Alberto L’Abate, citando Parknas, scrisse che in questo modo ci comportavamo come fa il buon medico che sperimenta prima su di sé la medicina che da al paziente...) per decidere le questioni relative alle scelte del gruppo così come i principi. Per fare un altro esempio di ciò, applicammo all’organizzazione della coop il principio **della rotazione dei ruoli**, prevedendo che il consiglio d’amministrazione fosse sempre destinato ad essere cambiato allo scadere di un determinato lasso di tempo più breve di quello previsto dalla legge di massimo tre anni. Tale scelta si collegava al principio ancora più ampio della diffusione **della leadership**.

Ricordo però che ben presto ci rendemmo conto che per esercitare certi ruoli occorre, oltre all’interesse, anche una certa propensione o disponibilità ad approfondire le competenze richieste dalla gestione di incarichi di responsabilità e dall’altra che tutti i nostri tentativi avvenivano rimuovendo un dato scomodo e difficile da accettare che si chiama carisma. Ricordo che noi stessi, così aperti i tentativi alle novità, riconoscevamo che quello fosse un imprescindibile carattere per una gestione efficace della leadership.

Vito Biolchini

Bene...dottor Sechi non si sarà dispiaciuto se la coinvolgo per ultimo...

Pier Gavino Sechi

Beh Si può anche dire per terzo...il fatto di vedere il cosiddetto bicchiere sempre mezzo pieno è un gioco cui ci siamo sempre allenati e che chiamiamo ristrutturazione...del resto se ci pensiamo, continuando in questo gioco...io ho da lei la parola per terzo, ma ho avuto la possibilità, e il piacere, di ascoltare di più colleghi...ciò non è poco, dato che ho imparato in questi trent'anni che ascoltare è importante quanto parlare.

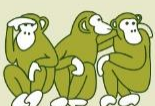
La scelta delle tre scimmiette che parlano all’orecchio, ascoltano attentamente e guardano lontano è stata molto importante. Uso non a caso il plurale perché i gesti sono tre e attribuiti a tre scimmiette diverse solo perché altrimenti non si capirebbero, ma ciascuno di noi deve educarsi (e essere educato) a saper fare tutt’e tre queste azioni: questo concetto stiamo ora cercando di applicarlo anche a livello di comunità parlando di cittadinanza attiva e responsabile. Se ci pensiamo, infatti, anche le comunità dovrebbero saper chiedere (servizi migliori, una politica migliore, etc.) e saper fare le critiche (concetto che va oltre la protesta si esprime in termini di cittadinanza attiva...). D’altronde come ente gestore di servizi sociali siamo portati a fare tesoro delle critiche (e forse il terzo settore dovrebbe imparare talvolta a dire anche di no...) poiché il nostro compito è quello di educare anche l’intera comunità a chiedere, perché le risorse sono limitate, e a fare critiche costruttive perché possano essere recepite come realistiche. Così dovrebbero fare anche gli Enti pubblici.

A pensarci bene questo momento mi ricorda uno strumento molto usato nel training...quello del Dialogo tra trainers.

Vito Biolchini

Molto interessante di che cosa si tratta?

Caterina Carta



I conduttori di un training si presentano davanti al gruppo dei corsisti dialogando tra loro “come se” il gruppo non ci fosse ed esplicitano tutti ragionamenti che li stanno guidando nella conduzione del lavoro...è molto utile per esplicitare i presupposti delle scelte di conduzione...ed è uno strumento molto ricco di spunti di riflessione specie in contesti di formazione ai formatori. Nello stesso modo è nata la metodologia del TGroup...un giorno un gruppo di corsisti scoprirono dove si riunivano i formatori per prendere le decisioni sul prosieguo delle sessioni di lavoro. Assisteranno in silenzio alla discussione finché i formatori non si accorsero della loro presenza...La scoperta folgorante fu che le loro discussioni vennero reputate più interessanti delle loro traduzioni in pratica....

Paolo Rossetti

Il “parlare di” e il rappresentare il “come se” (molto noto ai bambini che giocano a fingere di essere qualcuno...) è proprio il tratto comune a tutti quegli strumenti che si basano sull’immedesimazione in situazioni immaginarie...educa a mettersi nei panni dell’altro e ad avere una pluralità di punti di vista diversi, come se ci mettessimo un cappello con scritto “sono questa persona” e allora ho i suoi pensieri sino a che non ne metto un altro e così via. A me questo allenamento continuo mi aiuta nel mio incarico di Dirigente scolastico, dove bisogna mediare tra molteplici esigenze non sempre facilmente conciliabili...

Vito Biolchini

Sono tecniche attinte dal teatro...

Caterina Carta

Nel nostro bagaglio c’è l’esperienza del teatro dell’oppresso di Augusto Boal...e come formatori ci serviamo molto dell’immedesimazione...e dei giochi di ruolo.

Calandosi in ruoli diversi da quello nostro abituale otteniamo due risultati: impariamo a considerare punti di vista diversi dai nostri e ci rendiamo conto che il nostro è solo uno dei diversi possibili...

Il gioco di ruoli ad esempio ci permette di rappresentare in scala più piccola (ma non semplificata in senso riduttivo) ma analizzabili (come fa la sociologia quando seleziona i cosiddetti campioni significativi...) le dinamiche della realtà “vera” senza correre il rischio delle conseguenze...della “vera” realtà

Vito Biolchini

Ma in questo modo non si rischia alla fine di non saper più prendere posizione?

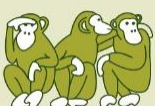
Pier Gavino Sechi

Ma che cosa significa prendere posizione o tenere una posizione...se anziché essere “coi piedi per terra” (altra metafora che si basa sull’idea che esistono certezze assolute) ci accorgiamo di essere immersi nell’acqua come suggerisce la metafora della società liquida?

Vito Biolchini

Quindi anche voi siete approdati, pardon!, arrivati a questa idea?

Caterina Carta



Beh siamo tutti d'accordo che se ci troviamo in acqua è difficile...tenere i piedi per terra, occupare un punto preciso...

Paolo Rossetti

Infatti ci muoviamo...per cercare di stare sempre, più o meno nello stesso punto...

Caterina Carta

Insomma la metafora dell'acqua permette di conciliare l'idea della trasformazione con quella della coerenza...quando si congela, quando distrugge o quando scava la roccia goccia dopo goccia...l'acqua è pur sempre acqua.

Vito Biolchini

Bene credo che chiunque starebbe ancora per molto tempo ad ascoltarvi, ma riassumere in poco tempo trent'anni sapevamo sarebbe stata impresa sociale impossibile...per concludere avete qualcosa da dire che pensate di poter lanciare come idea per i prossimi anni?

Caterina, Paolo e Pier Gavino (come Qui, Quo e Qua...)

Caterina
ASCOLTO ATTIVO

Paolo
PARLA PIANO

Pier Gavino
GUARDA LONTANO



Mission, vision e valori

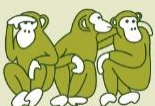
La Mission e le attività

- Sviluppare una politica di servizi improntata ai principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente.
- Favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore;
- Sviluppare un piano formativo per migliorare le competenze tecniche, trasversali e relazionali degli operatori in un'ottica di formazione continua al fine di essere maggiormente professionali, competitivi e vicini ai bisogni dell'utenza;
- Favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Passaparola con i vari agenti sociali (e non) presenti all'interno del territorio per la condivisione di un progetto comune rivolto alla Persona
- Definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costruire sotto-gruppi di progettazione all'interno dei vari servizi che possono contribuire allo sviluppo della progettazione della Passaparola attraverso l'utilizzo delle specifiche professionalità degli operatori che desiderano mettersi in gioco nell'attività di progettazione (sviluppo attività progettuale per migliorare l'espressione della gestione risorse umane)
- La cooperativa promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli agenti con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori morali nei comportamenti collettivi (CODICE ETICO)

Vision

Alle origini della nostra scelta di fare cooperativa sta un desiderio di impegno e di responsabilità sociale, per cui tutti possano creare valore contribuendo alla costruzione collettiva di benessere sociale condiviso e diffuso a tutti i livelli, come terreno fertile per nuove forme di cittadinanza. Dentro questa evoluzione, vogliamo essere un agente del cambiamento competente, un interlocutore innovativo, aperto e affidabile per tutta la comunità in cui operiamo, contribuendo allo sviluppo armonico, equo e sostenibile della comunità. Con il termine Vision, la Cooperativa Passaparola, intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la medesima vuole definire per la propria organizzazione, comprendente la visione generale del contesto all'interno del quale opera e quindi l'interpretazione di lungo periodo del proprio ruolo nel contesto economico e sociale di riferimento. Partendo dal coinvolgimento del cittadino protagonista, intendiamo:

- Potenziare i servizi offerti, ampliando il numero degli interlocutori, per una maggiore visibilità sul territorio.
- Diventare nodo di una rete sociale solida, apportando entusiasmo ed esperienza, traendone lavoro e crescita professionale.
- Promuovere, attraverso l'analisi del bisogno, un percorso di formazione continua, per tutte le professionalità interessate.
- Rafforzare il senso di consapevolezza e di appartenenza alla Cooperativa, al fine di condividere le strategie operative.



Principi fondamentali

Uguaglianza

Poiché L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione, ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi offerti dalla Passaparola.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e qualsiasi forma di disabilità. I servizi erogati sono progettati in modo personalizzato tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente.

Imparzialità

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto del principio dell'imparzialità, intesa come obiettività e giustizia per tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della Passaparola. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, equo, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

Continuità

La Passaparola garantisce la regolarità e la continuità del servizio erogato, senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale i servizi della Passaparola vengono attivati.

Partecipazione e informazione

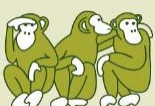
La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio. La Passaparola si pone come obiettivo il miglioramento continuo e accoglie in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione.

Trasparenza

La Passaparola garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e, laddove possibile, la pubblicizzazione della Carta Dei Servizi Sociali. La Passaparola rende partecipe del proprio operato, attraverso un costante scambio di comunicazioni e realizza la raccolta di suggerimenti e o reclami dai portatori di interesse.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti, le risorse impiegate (economiche ed umane) e i risultati attesi. La Passaparola si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio stesso, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.



Partecipazione e condivisione della *mission* e della *vision*.

Poiché possiamo definire riassuntivamente la **Vision** di Passaparola come “fare in modo che tutti si giochino al meglio le proprie possibilità” e la **Mission** col “comunicare a tutti che la vita è un gioco serio”, il coinvolgimento in esse di tutti coloro che sono in contatto con la cooperativa si realizza, come anche confermano le sue regole interne, compreso il regolamento disciplinare, con le seguenti modalità:

1. L'atteggiamento condiviso da parte di coloro che la rappresentano, qualunque sia l'incarico che ricoprono, di ascolto e non giudicante volto a comunicare cura per la relazione e per le persone
2. La presa immediatamente in carico delle richieste espresse in modo tale da darvi risposta nel minor tempo possibile
3. Evitare comunicazioni preconfezionate e, anche qualora si tratti di richieste di adempimenti contrattuali, usare la massima cortesia possibile, venendo incontro alle difficoltà manifestate
4. La presa in carico professionale, mettendo l'accento sulle potenzialità dell'utente e aiutandolo a individuare le strategie per affrontare i suoi problemi (problem solving)
5. Trasmettere il messaggio che per quanto complessa nessuna situazione è priva di possibilità di miglioramento
6. In caso di difficoltà e conflitti accettare la possibilità di aver concorso a determinarne la causa, magari involontariamente. Su tale presupposto disporsi ad affrontare costruttivamente e lealmente il conflitto
7. Tra le tante soluzioni possibili per risolvere un problema proporre quella che coinvolga gli altri in modo tale che si riveli un'occasione per sperimentare pratiche collaborative
8. Preferire alla semplice proclamazione di principi la loro effettiva attuazione e pratica
9. Concepirsi come portatore di risorse dovute non solo alla propria capacità ma anche alla presenza degli altri e agli stimoli del contesto.
10. Cercare di migliorare sempre con spirito esplorativo. Consapevoli che la curiosità è molto più potente dell'obbedienza.

22

Il coinvolgimento su questi principi avviene tutti i giorni con:

1. La relazione umana.
2. La cura scrupolosa per gli impegni assunti.
3. Il confronto leale con i colleghi.
4. La partecipazione all'esterno di quanto si fa all'interno dell'organizzazione, con la consapevolezza che ciascuno ne rappresenta la cultura sua e di quanti ci lavorano e credono in essa.



Governance

Sistema di governo

La Passaparola ha adempiuto alla modifica statutaria prevista dai disposti previsti dalla Legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha riguardato:

- Il Consiglio di Amministrazione quale organo collegiale formato da almeno tre componenti, sempre scelti in maggioranza tra i soci cooperatori o tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche, qualora presenti.
- La durata in carica dell'organo amministrativo, come sopra composto, che non può essere superiore a tre esercizi, venendo a scadere alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio.

Pertanto, il sistema di governance della Passaparola prevede tre organi sociali dotati di competenze e poteri distinti, così definiti:

L'assemblea dei soci.

È l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. Ad essa possono intervenire tutti i soci. Le decisioni vengono assunte a maggioranza attraverso il voto. Di norma l'assemblea è convocata una volta all'anno. Tra i suoi compiti principali: il rinnovo delle cariche sociali, l'approvazione del bilancio d'esercizio e dei criteri di ripartizione dell'utile o di copertura dell'eventuale perdita, l'approvazione dei regolamenti interni (gestione del rapporto di lavoro, dei conferimenti, dei prestiti sociali), la valutazione di ogni altra proposta formulata da parte del consiglio di amministrazione.

In assemblea ogni socio ha diritto ad un voto, qualunque sia il numero delle quote possedute. I soci impossibilitati a partecipare all'assemblea possono farsi rappresentare rilasciando delega ad altri soci i quali possono rappresentare, singolarmente, fino ad un massimo di 3 soci.

Le delibere assunte nel rispetto della legge e dello statuto vincolano tutti i soci, anche se assenti o in disaccordo.

L'assemblea dei soci è "straordinaria" quando è chiamata a deliberare su alcune materie, quali le proposte di modifica all'atto costitutivo e allo statuto o lo scioglimento anticipato della cooperativa, per le quali sono richieste maggioranze particolari.

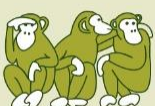
Consiglio di amministrazione.

L'assemblea ordinaria provvede all'elezione del Consiglio di Amministrazione che è l'organo di governo della cooperativa.

Esso cura l'amministrazione della società e ha il compito, tra gli altri, di redigere il bilancio annuale e la relazione sulla gestione e di decidere in ordine all'ammissione o esclusione di soci.

In termini generali, il Consiglio ha il compito di porre in essere tutte le iniziative che risultano necessarie per il conseguimento dell'oggetto sociale.

I consiglieri sono scelti tra i soci, ma con la riforma del diritto societario possono essere nominati amministratori anche terzi non soci, purché la maggioranza del Consiglio sia costituita da soci cooperatori.



Lo Statuto dispone che il Consiglio di amministrazione elegga tra i suoi componenti il Presidente e il Vicepresidente e può conferire deleghe particolari ad uno o più dei suoi membri. Il mandato degli amministratori dura tre anni.

Il Collegio sindacale.

Ha il compito di controllare che la cooperativa sia gestita in modo corretto ed è nominato dall'Assemblea dei soci. Il Collegio sindacale è composto da un revisore esterno che provvede a vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società.

Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015

Responsabilità e composizione del sistema di governo

ASSEMBLEA DEI SOCI

La compagine sociale costituisce l'Assemblea dei Soci. Tutti gli iscritti al Libro dei Soci da almeno 90 giorni hanno diritto di voto (secondo il principio democratico "una testa, un voto"); per coloro che non possono intervenire personalmente agli incontri dell'Assemblea, è previsto il diritto di delega ad altro socio avente diritto di voto.

L'Assemblea si riunisce ordinariamente una volta l'anno per l'approvazione del Bilancio di Esercizio. Nell'anno 2020 sono state convocate due assemblee, una ordinaria e una straordinaria, per approvare la modifica statutaria necessaria per completare l'iter di accreditamento da parte dell'Ufficio Regionale Scolastico della Sardegna, necessaria per l'erogazione di attività formativa rivolta ai docenti della scuola pubblica con il riconoscimento dei crediti formativi.

La partecipazione media dei soci alle assemblee ordinarie è stata pari al 73,3%.

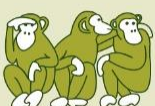
Spetta ai soci il diritto di esaminare il Libro dei Soci, il Libro delle Adunanze e delle deliberazioni dell'Assemblea.

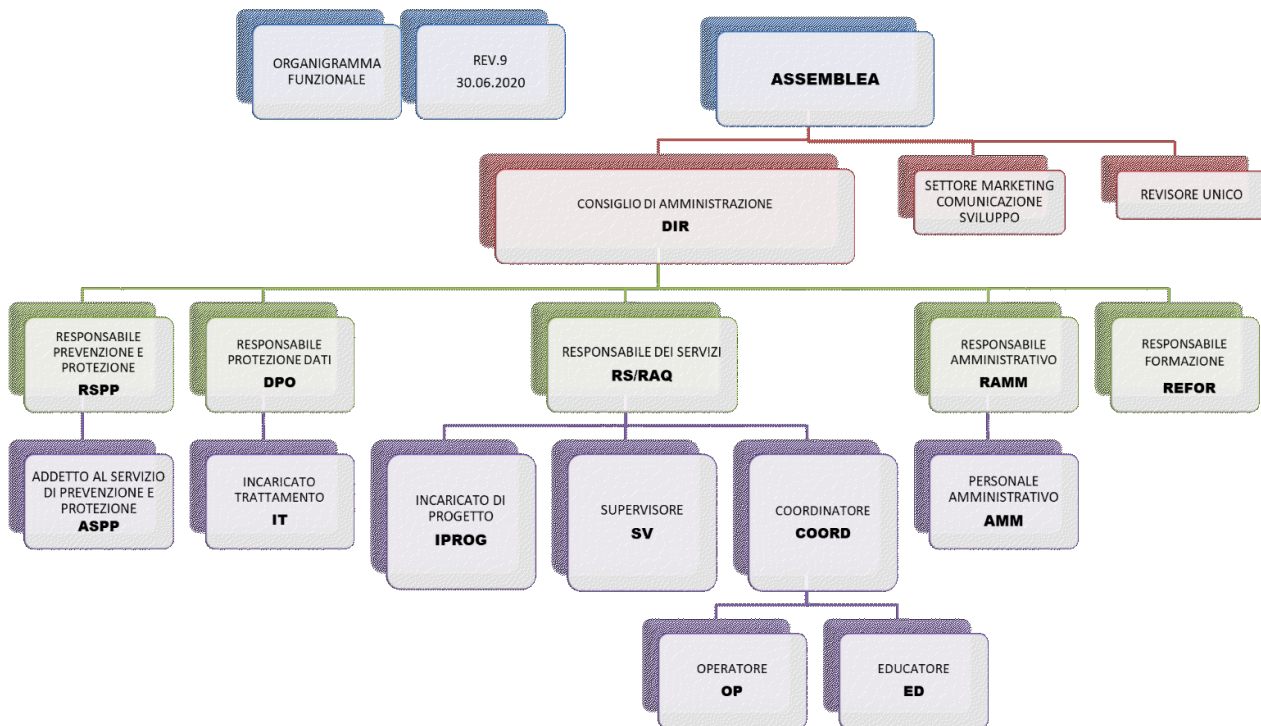
La compagine sociale di Passaparola è costituita da 5 soci lavoratori, 8 soci non lavoratori e 2 soci volontari. L'80% dei soci lavoratori è costituito da donne.

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio con funzioni strategiche e di verifica sul raggiungimento degli obiettivi aziendali, composto da 3 componenti interni.

Nell'anno 2020 tale organo si è radunato in 32 incontri con una percentuale media di presenza dei consiglieri pari al 100%.

Gli amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e il loro compenso ammonta a euro 6.600,00 l'anno.





CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Lo Statuto prevede un minimo di 3 componenti l’organo collegiale di amministrazione.

Nominativo	Carica ricoperta	Nomina
Caterina Franca Carta	Presidente e legale rappresentante	28 Giugno 2018
Pier Gavino Sechi	Vice Presidente	28 Giugno 2018
Vladimiro Frau	Consigliere	28 Giugno 2018

SINDACO E REVISIONE LEGALE DEI CONTI

Per le attività di vigilanza, la Passaparola si affida al supporto di un revisore dei conti, nominato dall’Assemblea dei Soci. Tale organo si riunisce regolarmente con cadenza trimestrale (nell’anno 2020 gli incontri sono stati 4) ma partecipa anche ai Consigli di Amministrazione e alle Assemblee dei Soci della Cooperativa.

Il revisore Dr. Mario Nicola Onnis è stato nominato il 12/12/2019 e rimarrà in carica fino ad approvazione del Bilancio al 31/12/2022



Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Caterina Franca Carta	Presidente e legale rappresentante		28/06/2021
Pier Gavino Sechi	Vice Presidente		28/06/2021
Vladimiro Frau	Consigliere	22/03/2013	28/06/2021

Focus su presidente e membri del CDA
Presidente e legale rappresentante in carica

Presidente	Durata Mandato (anni)	Numero mandati
Caterina Franca Carta	3	2

Consiglio di amministrazione

Numero mandati	Durata Mandato (anni)	Numero componenti
2	3	3

26

Consiglio di amministrazione	
Maschi	Totale Maschi
2	%66.67
Femmine	Totale Femmine
1	%33.33

da 41 a 60 anni	Totale da 41 a 60 anni
1	%33.33
oltre 60 anni	Totale oltre 60 anni
2	%66.67

Nazionalità italiana	Totale Nazionalità italiana
3	%100.00



Partecipazione: Vita associativa

I valori e principi di democrazia imprenditoriale differenziano sostanzialmente il modello d'impresa cooperativo dalle società di capitali, facendo della partecipazione dei soci alla gestione dell'impresa uno degli elementi essenziali della natura cooperativa.

In particolare, il coinvolgimento dei soci alla vita cooperativa ruota attorno a due principi cardine:

1. Il principio del controllo democratico da parte dei soci.
2. Il principio della partecipazione economica dei soci

L'obiettivo che la Passaparola si è dato, cioè il mantenimento della reputazione, favorendo la condivisione dei valori e del comportamento etico degli associati, viene perseguito attraverso la partecipazione agli eventi e alle manifestazioni promosse e organizzate dalla Passaparola. Il livello informativo viene garantito sia attraverso la news letter istituzionale e sia attraverso il sito istituzionale, sul quale vengono pubblicate costantemente le diverse iniziative programmate.

La compagine sociale partecipa attivamente alle assemblee dei soci con una frequenza che va oltre il 50% di essa, sia per le assemblee ordinarie che per quelle straordinarie.

Numero aventi diritto di voto	15
N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione	2

27

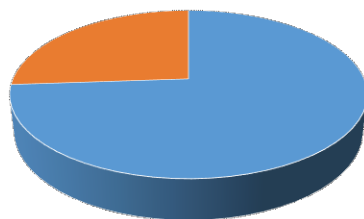
Data Assemblea	N. partecipanti (Fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione %
30/06/2020	9	2	73,33

Data Assemblea	14-07-2020
N. partecipanti (Fisicamente presenti)	8
N. partecipanti (con conferimento di delega)	4
Indice di partecipazione %	80

Media partecipanti in presenza	8,5
Media partecipanti con delega	3
Media indice partecipazione %	76,665



Partecipazione



- Media partecipanti in presenza
- Media partecipanti con delega

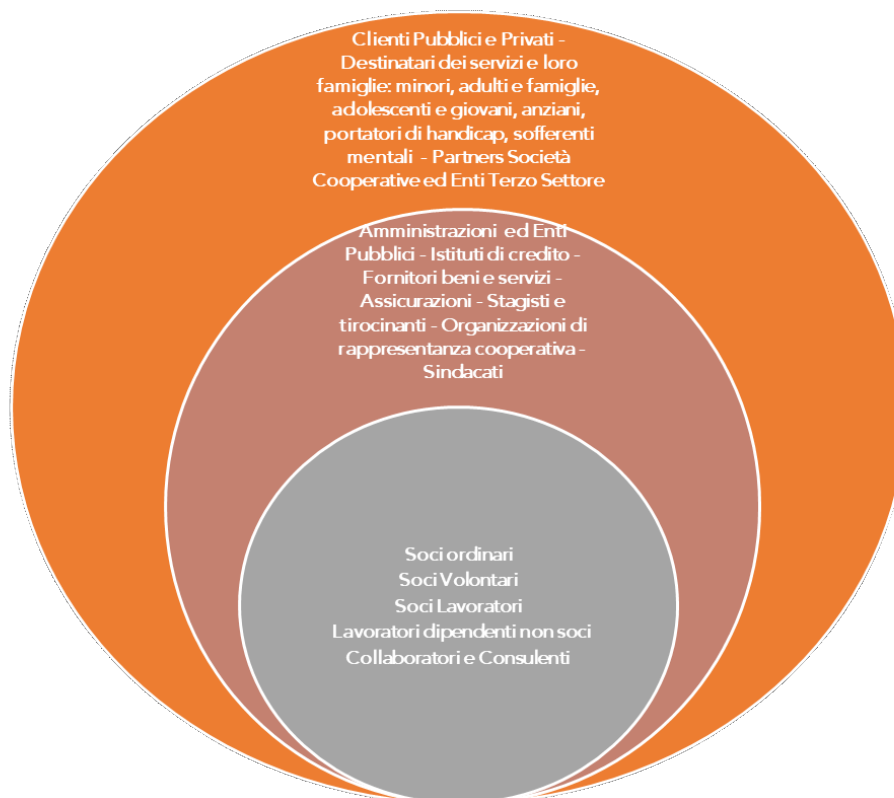


Mappa degli Stakeholder

I portatori di interesse (stakeholder) sono gli interlocutori diretti e indiretti della cooperativa. In relazione alla modalità di interazione con l'attività della cooperativa, gli *stakeholder* si possono raggruppare in:

- **Stakeholder interni:** soci, dipendenti e collaboratori, e tutti gli altri soggetti che operano direttamente nella cooperativa;
- **Stakeholder esterni:** committenti, fornitori, finanziatori (banche e azionisti), Pubblica Amministrazione, utenti, territorio, ovvero stakeholder che non svolgono attività interne alla cooperativa, ma che ne sono comunque influenzati.

La Passaparola crede nel valore dei propri stakeholder e per questo si impegna a instaurare con loro un rapporto di collaborazione e fiducia al fine di costruire relazioni improntate alla correttezza e alla trasparenza.



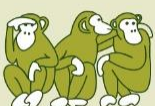
La Passaparola Cooperativa Sociale si basa sul modello *multi stakeholder*, ovvero un modello che prevede la presenza di molteplici portatori di interesse.

L'identificazione degli stakeholder è funzionale alla comprensione dei loro bisogni e ciò mira a consolidare le relazioni instaurate.

La mappa mette al centro la persona fin dall'inizio ma ne identifica le relazioni e le connessioni, promuovendo il principio di sostenibilità.

Il coinvolgimento degli stakeholder riveste un ruolo strategico per l'operato della Passaparola, la quale investe nell'informare le persone e nel promuovere una cultura partecipativa e inclusiva.

A tal proposito, la Passaparola comunica in generale con tutti i suoi stakeholder tramite i canali istituzionali: sito internet, social.



Nella tabella di seguito riportata, vengono descritti i principali stakeholder della Passaparola, con le relative esigenze e aspettative e le strategie sviluppate per soddisfarle.

Portatori di interesse	Esigenze e Aspettative	Strategie
CDA	Equilibrio economico, durata nel tempo della cooperativa, reputazione, partecipazione dei soci e condivisione degli obiettivi, informazione dell'operato	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pianificazione strategica ■ Informativa periodica da parte della Direzione circa le evoluzioni che riguardano le aree produttive e amministrative ■ Assemblee dei soci
SOCI	Coinvolgimento e condivisione delle politiche, sostenibilità economica ed etica, crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali, benefit, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Disponibilità ad incontrare i soci per esigenze di varia natura ■ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti ■ Fondo di assistenza sanitaria integrativa ■ Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni ■ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
DIPENDENTI	Stabilizzazione e crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali, benefit, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stabilizzazione dei servizi e quindi del personale in forza a tempo determinato ■ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti ■ Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni ■ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza
VOLONTARI	Coinvolgimento alla vita della Cooperativa, affiancamento e formazione professionale, valorizzazione del ruolo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assemblea dei soci ■ Affiancamento al personale di servizio
ASSOCIAZIONE DI APPARTENENZA	Mantenimento della reputazione, condivisione dei valori cooperativi, comportamento etico degli associati, partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partecipazione attiva alla vita associativa: partecipazione ad eventi e riunioni ■ Promozione di figure della Cooperativa nella dirigenza delle Associazioni ■ Condivisione materiale divulgativo
FAMIGLIE	Informazione e comunicazione adeguata, capacità di risposta ai bisogni	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema di rilevazione della soddisfazione ■ Sistema di informazione relativo al funzionamento del servizio ■ Reperibilità dei Coordinatori di Servizio ■ Disponibilità ad incontri con Coordinatori di Servizi e operatori ■ Personale che svolge i servizi competente ed in grado di comprendere i bisogni degli utenti
TERRITORIO (COMUNI, ASSOCIAZIONI, SCUOLE,	Trasparenza, collaborazione, opportunità lavorative/formative	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partecipazione alle iniziative di programmazione negoziata ■ Pubblicazione materiale divulgativo relativo ai servizi ■ Sistema di comunicazione che, attraverso sito



Portatori di interesse	Esigenze e Aspettative	Strategie
CITTADINANZA)		internet e social, divulga informative e news relative ai servizi e alla vita della Cooperativa
SINDACATI	Rispetto del contratto e delle norme del diritto del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consultazioni costanti mirate a supporto della gestione delle relazioni sindacali ■ Istituzione di una figura interna dedicata ai rapporti sindacali ■ Aggiornamento politiche gestione del Personale ■ Rispetto delle norme sulla sicurezza ■ Coinvolgimento sui temi aziendali in particolare di salute e sicurezza
BANCHE	Rispetto tempi di pagamento, stato patrimoniale, solvibilità	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pianificazione patrimoniale e finanziaria
FORNITORI	Definizione chiara e puntuale degli ordini, puntualità dei pagamenti, fidelizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Procedure di registrazione e di valutazione periodica delle prestazioni ■ Istituzione di una funzione interna dedicata agli acquisiti e al rapporto con i fornitori ■ Pianificazione finanziaria



Sociale: Persone Obiettivi e attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

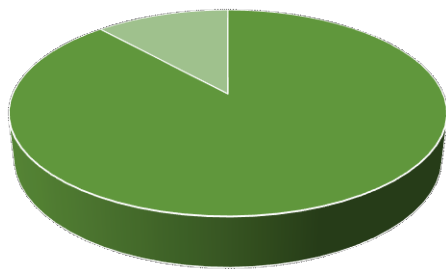
I Soci Cooperatori sono coloro che si avvalgono delle prestazioni mutualistiche della Cooperativa. Possono essere ammessi come soci cooperatori tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire ed in particolare:

- Coloro che abbiano maturato una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto della Passaparola.
- Coloro che intendono comunque collaborare al raggiungimento dei fini sociali.

In accordo con la sua storia e con la sua natura di impresa cooperativa, che fonda la sua esistenza sulle persone e non sui capitali, i soci rappresentano per la Passaparola la principale ragione d'essere e il più potente motore del suo sviluppo. Chi diventa socio cooperatore può partecipare alle assemblee con diritto di voto e può:

- Partecipare alle scelte aziendali;
- Identificarsi in un ente che non punta ad obiettivi di lucro personale, ma destina ogni anno la quota dell'utile al potenziamento e crescita della Passaparola;
- Appartenere a una istituzione profondamente radicata nel tessuto socio-economico del territorio regionale.

Numero e Tipologia di Soci



■ Soci Ordinari ■ Soci Volontari

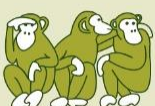
Soci Ordinari	15
Soci Volontari	2

Focus Soci persone Fisiche

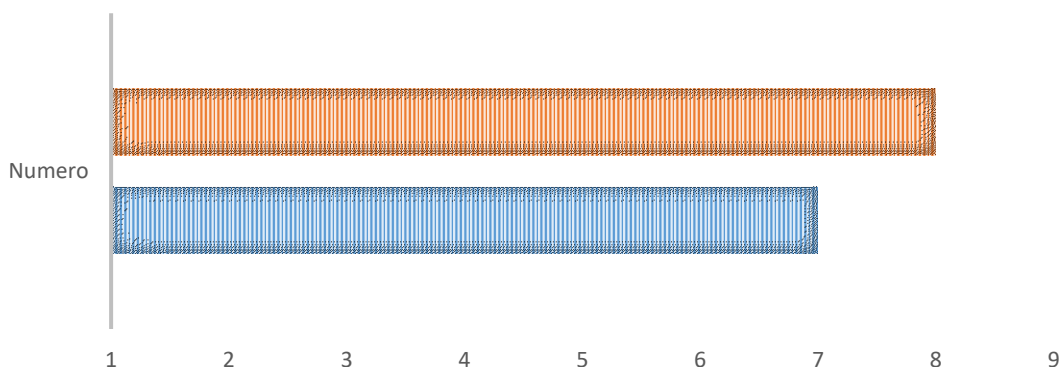
Genere

Numero

Percentuale



Maschi	7	47%
Femmine	8	53%

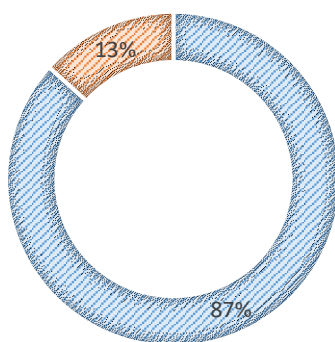


Età	Numero	Percentuale
Dai 41 ai 60 anni	13	%86.67
Oltre 60 anni	2	%13.33

Studi	Numero	Percentuale
Laurea	13	%86.67
Scuola media superiore	2	%13.33
Totale	15.00	

TITOLO DI STUDIO

■ Laurea ■ Scuola media superiore

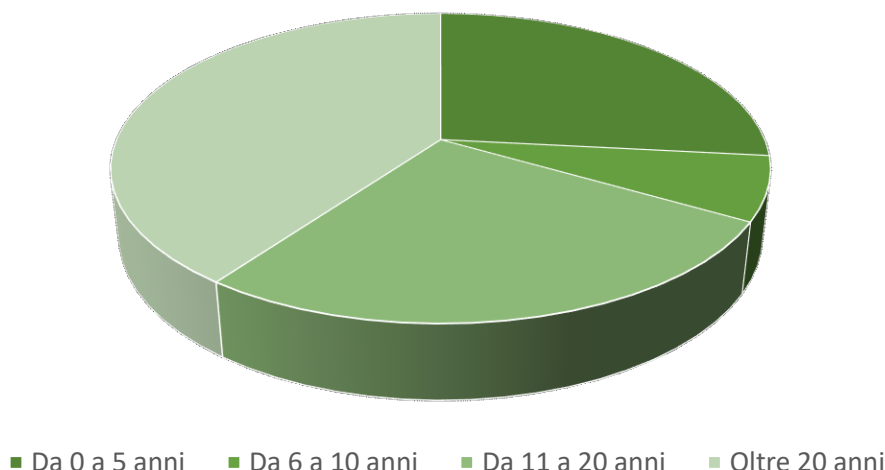


Anzianità associativa	Numero	Percentuale
Da 0 a 5 anni	4	26,67%
Da 6 a 10 anni	1	6,67%



Da 11 a 20 anni	4	26,67%
Oltre 20 anni	6	40,00%

Anzianità associativa



Occupazione: Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

La Passaparola si propone come obiettivo fondamentale della propria politica aziendale il pieno rispetto dell'integrità e della salute dei lavoratori e il miglioramento dell'ambiente di lavoro, perseguendo la conformità alle norme in materia.

A tal fine gli aspetti legati alla sicurezza sono considerati contenuti essenziali fin dalla fase di definizione delle nuove attività e nelle fasi di conduzione e mantenimento delle stesse, intervenendo con rapidità ed efficacia nel far fronte all'insorgere di nuove necessità.

Tutto il personale viene formato, informato e sensibilizzato sui rischi aziendali e sulle modalità di prevenzione al fine di impedire incidenti, infortuni e malattie professionali.

Nell'anno 2020 si è fatto fronte al grave problema dell'emergenza sanitaria COVID 19.

La pandemia ha portato, da un lato, all'impossibilità di fermare alcuni servizi che si sono ritrovati sul fronte dell'emergenza, dall'altro al blocco improvviso di servizi quali educativo scolastico, centri di aggregazione e animazione.

Passaparola si è adoperata per garantire la piena sicurezza dei lavoratori.

Al fine di prevenire e ridurre al minimo il rischio di contagio negli ambienti di lavoro, sono state tempestivamente divulgate informative e norme comportamentali a tutto il personale, si è provveduto alla ricerca e distribuzione dei dpi necessari (in particolare per i servizi essenziali ma anche per i servizi amministrativi svolti in sede centrale) e alla sanificazione degli ambienti di lavoro.

È stato inoltre fornito tutto il necessario al fine di attuare le disposizioni ministeriali e regionali, quali la misurazione della temperatura corporea e la sanificazione delle mani.



Il Contratto di lavoro applicato è quello delle cooperative sociali stipulato tra le organizzazioni datoriali maggiormente rappresentative appartenenti all'Alleanza delle Cooperative Italiane (Lega delle Cooperative, Confcooperative e AGCI) e tra i sindacati CGIL, CISL e UIL.

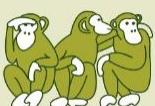
Welfare aziendale

La Passaparola ha promosso progetti di welfare aziendale con le aziende del territorio, attivando servizi in risposta ai bisogni dei dipendenti, promuovendo la sottoscrizione di una:

- Convenzione con la Società nazionale di mutuo soccorso Cesare Pozzo finalizzata alla erogazione di una forma di assistenza sanitaria integrativa base denominata “Fondo Integrativo sanitario Impresa Sociale 60”, in favore dei lavoratori soci e non soci con contratto a tempo indeterminato, con un costo totalmente a carico della Passaparola.
- Per i dipendenti il rimborso di alcune prestazioni specialistiche in ambito sanitario, sia presso enti convenzionati, sia presso altre strutture mediche opportunamente certificate.
- Convenzione con lo studio Ponti, garantendo ai soci e non soci, nella fase della emergenza COVID – 19 la possibilità di fare i tamponi per controllare l’eventuale contagio, con gli oneri a carico della Passaparola.

Numero Occupati

187

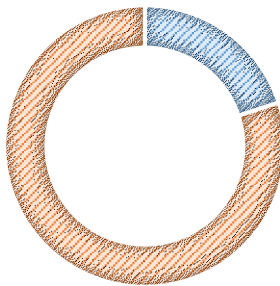


Occupati per genere

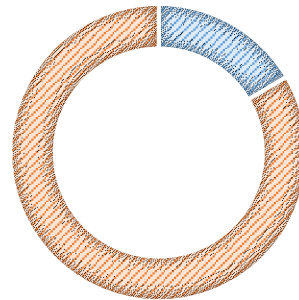
Occupati soci	
Maschi	Femmine
1	4

Occupati non soci	
Maschi	Femmine
30	152

Maschi Femmine



Maschi Femmine



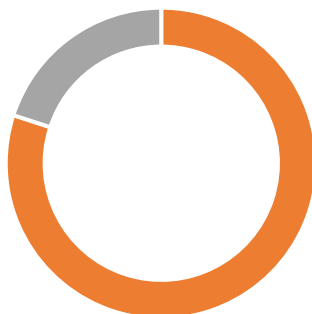
Occupati per fascia d'età

Occupati soci		
Under 40	40 -60	Over 60
0	4	1

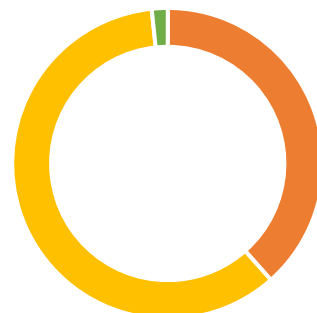
Occupati non soci		
under 40	40 -60	over 60
70	109	3

36

under 40 40 -60 over 60

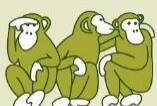


under 40 40 -60 over 60



Occupati per titolo di studio

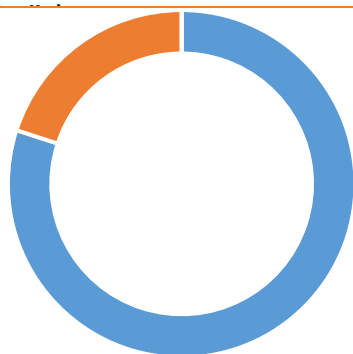
Occupati soci



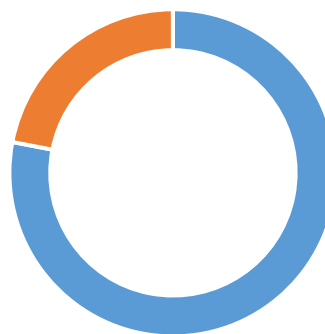
Laurea	Media Superiore	Media Inferiore
4	1	0

Occupati non soci		
Laurea	Media Superiore	Media Inferiore
142	40	0

Inquadramento	Mansione	Addetti maschi	Addetti Femmine
A1 (ex 1° livello)	Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari		1
B1 (ex 3° livello)	OSS non formato		10
	Addetto alla segreteria		2



■ Laurea ■ Media Superiore ■ Media Inferiore



■ Laurea ■ Media Superiore ■ Media Inferiore

	Impiegato d'ordine	4	14
	AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/		1
	Animatore non qualificato	1	3
D1 (ex 5° livello)	Animatore qualificato	2	5
	Impiegato amministrativo	4	10
D2 (ex 6° livello)	Impiegato di concetto		1
	Educatore professionale	18	63
	Assistente sociale	1	35
	Bibliotecario		1
E1 (ex 7° livello)	Coordinatore/ capo ufficio		3
E2 (ex 8° livello)	Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi		2
	Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista		3
F2 (ex 10° livello)	Direzione	1	2
Totale		31	156

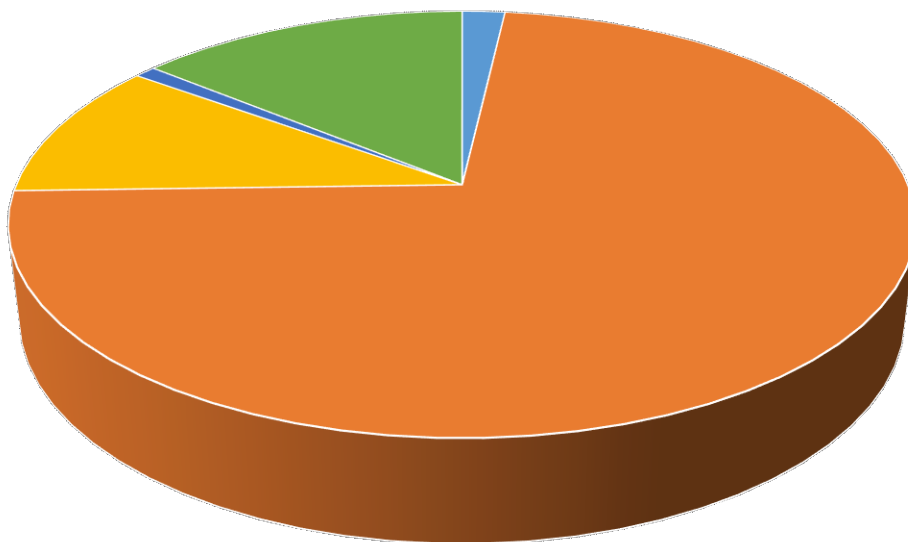
37

Tipologia di contratti di lavoro applicati: Contratto applicato CCNL Cooperative sociali

	Numero	Percentuale
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	4	1,82
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	160	72,73
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	0	0



Dipendenti a tempo determinato e a part time	23	10,45
Collaboratori continuativi	2	0,91
Lavoratori autonomi	31	14,09
Totale	220	100



- Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno
- Dipendenti a tempo indeterminato e a part time
- Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno
- Dipendenti a tempo determinato e a part time
- Collaboratori continuative
- Lavoratori autonomi

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo Amministrativo e di Controllo

Retribuzione annua lorda minima	17.065,00 €
Retribuzione annua lorda massima	78.909,00 €
Rapporto	4.62

Organo Amministrativo e di Controllo

Nominativo	Tipologia	Importo
------------	-----------	---------



Caterina Franca Carta	Compensi	- €
Pier Gavino Sechi	Compensi	6.600,00 €
Vladimiro Frau	Compensi	- €
Mario Nicola Onnis	Compensi	3.500,00 €

Dirigenti

Nominativo	Tipologia	Importo
Caterina Franca Carta	Retribuzioni	78.909,00 €

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali	Numero volontari che hanno usufruito del rimborso
2.992,00 €	1

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12 (C)	Rapporto % turnover
56	60	106	109%

39

Malattia e infortuni

Nel corso dell'anno 2020 si sono verificati n. 4 infortuni, di cui n. 2 in itinere e n. 2 sul luogo di lavoro nello svolgimento delle mansioni lavorative

N. malattie e infortuni e incidenza

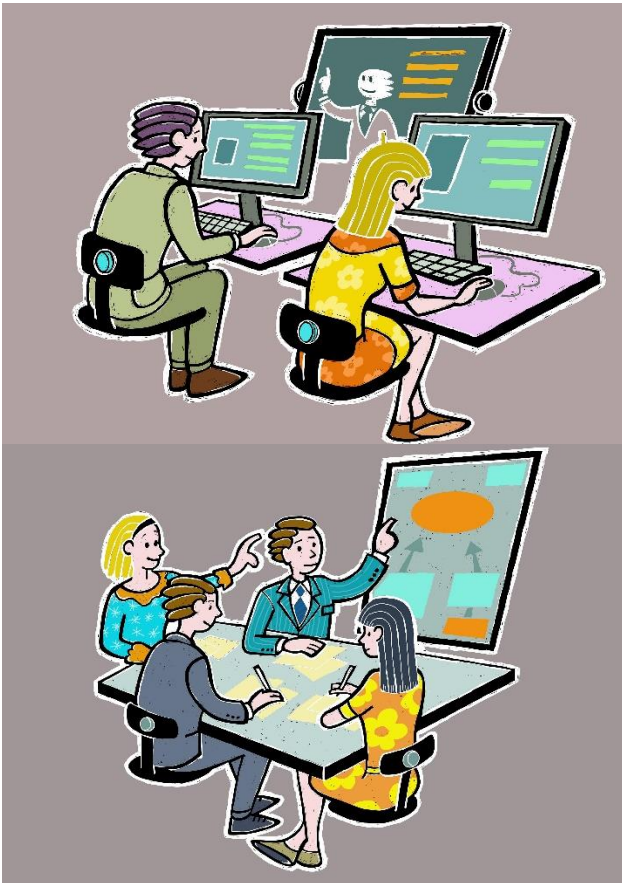
N. infortuni professionali	N. malattie professionali
4	0



Formazione

La formazione riveste un ruolo fondamentale nello sviluppo delle competenze dei professionisti e dei collaboratori della Passaparola ed anche in termini di sviluppo delle competenze professionali del territorio e della comunità in cui opera.

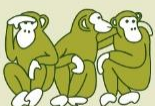
La Passaparola è Agenzia formativa accreditata dalla Regione Sardegna ed è in possesso dell'accREDITAMENTO da parte dell'Ufficio Regionale Scolastico della Sardegna per la formazione dei docenti della Scuola Pubblica.



Il piano Formativo annuale che predispose la Passaparola garantisce a tutti i lavoratori la formazione anche tenendo conto della diversità dei servizi gestiti e le normative che li regolamentano, che impongono una pianificazione e programmazione finalizzata a garantire a tutti i lavoratori il miglioramento delle proprie competenze professionali.

Per quanto concerne le progettazioni complesse e le relazioni con gli enti pubblici, con riferimento all' Avviso Pubblico "PRO.PIL. E. I" Progetti Pilota di Eccellenza per l'Innovazione sociale, inseriti nella programmazione del POR 2014 – 2020, si sta procedendo alla collaborazione con l'ASPAL per l'avvio delle azioni previste dai seguenti progetti:

- C.Re.S.I.L - Competenze di Rete nei Servizi per Il Lavoro.** Percorso formativo in modalità benchmarking volto a consolidare i Servizi per il lavoro. Il territorio interessato sarà quello del Plus Trexenta (che comprende i Comuni di Barrali, Gesico, Goni, Guamaggiore, Guasila, Mandas, Nuraminis, Ortacesus, Pimentel, Samatzai, Sant'Andrea Frius, San Basilio, Selegas, Senorbì, Siurgus Donigala, Suelli), del Plus Sarrabus Gerrei che comprende i Comuni di Armungia, Ballao, Castiadas, Muravera, San Nicolò Gerrei, San Vito, Silius, Villasalto Villaputzu



e Villasimius), e del Plus 21 (che comprende i Comuni di Monastir, Monserrato, Quartucciu, Selargius, Sestu, Settimo San Pietro e Ussana). Per rispondere alle richieste di operatori provenienti dagli altri PLUS si è richiesta una modifica progettuale per inserire tra i destinatari anche i territori del PLUS di Cagliari e del PLUS Area Ovest.

- **JUST -- Job Urban Street Trainer**, si propongono attività di Laboratorio per la Comunità, da svolgere nel quartiere cagliaritano di IS Mirrionis, mediante attività di strada, per intercettare soggetti svantaggiati, che per il loro vissuto di estrema fragilità a causa della perdita di lavoro, della disgregazione del nucleo familiare e della rete di relazioni, fanno fatica ad orientare le proprie scelte lavorative e formative.

Con l'obiettivo di migliorare la qualità degli interventi in favore dell'utenza sono stati programmati e sono in corso di svolgimento dei sottoelencati moduli finalizzati all'aggiornamento delle competenze delle assistenti sociali.

Si precisa che, a causa della situazione pandemica che ha modificato in modo sostanziale i tempi e le modalità attuative delle attività formative, anche in considerazione del fatto che molti operatori svolgevano e svolgono il lavoro in *smart working*, vi è stato uno slittamento dei tempi programmati per cui i percorsi formativi si sono svolti nel corso del 2021. Tali percorsi, realizzati in FAD sincrona dalla Dott.ssa Elena Giudice, si sono articolati in 3 moduli, ciascuno dei quali ha ottenuto l'accreditamento presso il CNOAS permettendo il riconoscimento dei crediti formativi alle partecipanti:

	Tema	Durata (ore)	Periodo
1	Tecniche e strumenti creativi per il lavoro sociale	8	4 e 11 marzo 2021
2	La gestione delle situazioni di conflittualità	16	1° Edizione_ 15-23 marzo 2021 2° Edizione: 27 maggio 2021
3	Coaching e progettazione partecipata finalizzato alla costruzione di processi di cambiamento tra metodo, strumenti operativi e deontologici	8	15 – 20 aprile 2021

41

Al fine di migliorare la qualità degli interventi educativi e di coinvolgere i genitori e gli insegnanti su tematiche relative alla gestione delle situazioni di disagio dei minori e sulla gestione della relazione adulto-minore, nel piano formativo annuale sono stati programmati e sono in corso di svolgimento i seguenti moduli. Anche in questo caso le attività programmate nel 2020 sono realizzate a causa delle diverse restrizioni intervenute nel corso del 2021. Vengono svolti in FAD e sono curati dai pedagogisti Giuseppe Farci e Lorenzo Braina e dalla psicologa Valeria Loddo, secondo il seguente calendario:

	Tema	Durata (ore)	Periodo
1	Strategie educative efficaci e relazione educativa Giuseppe Farci	16	9/12/16/23 aprile 14/17/21/28 maggio
2	"Educare oggi: percorso verso nuovi strumenti" Educare all'autostima: timidezza, riservatezza, ansie e fobie sociali nel tempo del covid" Lorenzo Braina	3	6/ 18 maggio



3	“Le emozioni dei ragazzi ai tempi del COVID: riflessioni tra ansie e speranze”. “Le emozioni dei bambini ai tempi del COVID: riflessioni tra ansie e speranze”. “Adolescenti tra tecnologia e social: rischi e risorse” Valeria Loddo	4,5	1/16/30 giugno
---	---	-----	----------------

Nel corso del 2020 è stato portato a compimento il ciclo di seminari affidati dalla Città Metropolitana di Cagliari rivolti prioritariamente ai docenti degli istituti superiori della scuola pubblica del territorio della Città Metropolitana.

	Tema	Durata (ore)	Periodo
1	La Coerenza Relatore: Dr Giuseppe Farci	2	15 gennaio 2020
2	Il limite Relatore: Dr Giuseppe Farci	2	29 gennaio 2020
3	Il quadrimestre Relatore: Dr Giuseppe Farci	2	12 febbraio 2020
4	Affrontare l'insuccesso e motivare il successo Relatore: Dr. Massimo Portas	2	26 febbraio 2020
5	Se avete una buona opinione dei vostri ragazzi non aiutateli. Se la caveranno da soli Relatore: Dr Giuseppe Farci	2	14 ottobre 2020

La partecipazione e il gradimento dei partecipanti è andato oltre gli obiettivi iniziali individuati dalla stessa Città Metropolitana.

Nel corso del 2020 si sono programmati diversi interventi formativi, rivolti agli operatori della Passaparola e finalizzati all'acquisizione, alla informazione/formazione sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni nei luoghi di lavoro, con particolare attenzione al tema della sicurezza in tempo di pandemia, per offrire gli strumenti in grado di affrontare idoneamente questa emergenza.

	Formazione “covid”	Formazione generale	Formazione primo soccorso
Edizioni complessive	10	8	1
Partecipanti	159	143	5

Nel corso del 2020 si è realizzato un intervento formativo, finalizzato al miglioramento delle competenze degli operatori, di cui la prima ha riguardato gli educatori

	Tema	Durata (ore)	Periodo	Partecipanti
1	Strategie educative efficaci per bambini e ragazzi con problemi di comportamento: dall'approccio cognitivo comportamentale e alla <i>mindfulness</i> Formatore: Dr, Giuseppe Farci	30	Dal 24/01/2020 al 09/10/2020	14



La seconda realizzata in collaborazione con l'Associazione il Volo e grazie al contributo del Fondo Interprofessionale FONARCOM, che ha visto coinvolto mediamente 12 operatori della Passaparola coinvolti nei servizi di welfare.

Tema	Durata (ore)	Periodo	Partecipanti
1 La procedura amministrativa nella predisposizione delle gare d'appalto Formatore: Avv. Nicola Ibba	20	Dal 25.11.2020 Al 21.12.2020	12
2 Principi e strumenti per una comunicazione efficace Formatore: Dr Brunello Manca	20	Dal 27.11.2020 Al 22.12.2020	12

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
110	182	1

Feedback ricevuti dai partecipanti

La valutazione della qualità del percorso formativo, raccolto grazie alla somministrazione del questionario di Questionario di gradimento Formazione, Mod. 047 Rev. 0 del SQ della Passaparola ha dato una valutazione media del gradimento di 4 su 5 di punteggio massimo.



Qualità dei servizi

La Passaparola Cooperativa Sociale gestisce ed eroga attività socio-educative e assistenziali, in particolare si occupa di:

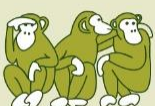
- Servizi domiciliari di tipo assistenziale, sociale, educativo, riabilitativo, rivolti a persone in situazione di marginalità, disabili, psichiatrici, psichici, giovani, minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale; servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico- pedagogica, definizione dei percorsi individualizzati, rivolto ai minori e ai genitori, promuovendo percorsi di prevenzione e recupero del disagio, favorendo contestualmente l'integrazione ed il raccordo tra le diverse agenzie educative istituzionali che a diverso titolo si occupano di minori;
- Servizi Ludico-Educativo, opera sul versante della prevenzione, rivolto a minori dai 3 ai 17 anni, con metodologie ludiche volte a favorire la crescita personale in termini di incontro-confronto tra pari e di apprendimento di competenze e abilità;
- Servizi di mediazione, attraverso cui attivare processi di soluzione pacifica del conflitto attraverso l'intervento di mediazione in ambito familiare e sociale.
- Servizi di segretariato sociale, caratterizzati per la relazione di aiuto, rivolto ai cittadini che vivono situazioni problematiche e che necessitano di conoscere le risorse disponibili per una possibile risposta al loro bisogno;
- Servizi di valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi del neuro sviluppo attraverso lo Servizio per L'Età Evolutiva Diagnosi e sviluppo – SP.E.E.D., sotto la supervisione scientifica del Centro Studi Erickson di Trento;
- Servizio rivolto a persone con disabilità medio-lieve (intellettiva, fisica, sensoriale) e ai loro familiari, per migliorare il livello di autonomia personale nelle attività della vita quotidiana, promuovere lo sviluppo di competenze in ambito sociale, l'incremento dell'autostima e del senso di autoefficacia e favorire, inoltre, l'inclusione socio-lavorativa, attraverso lo Sportello Itinerante Sport, Gioco e Salute;
- Servizio rivolto al supporto delle neomamme e in generale alle coppie in difficoltà attraverso il progetto "Nascere Mamma", cofinanziato dalla Fondazione di Sardegna;
- Servizio formazione, promuovendo l'organizzazione e la realizzazione di percorsi formativi rivolti ad operatori dei servizi sociali, dei genitori e degli educatori, finalizzati ad apprendere e condividere competenze e modalità innovative di lavoro nell'ambito sociale ed educativo.

44

Attraverso la formazione si intende sostenere l'integrazione delle competenze esperienziali delle famiglie con le competenze tecniche degli operatori e le risorse del sociale.

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017

- a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;



- i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
- l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Dal 2012 la Passaparola Cooperativa Sociale è certificata per il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001-2015.

La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:

1. Ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfino i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili;
2. Mira ad accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per il miglioramento del sistema stesso ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili.

Si rimanda al sito della Passaparola www.cooperativapassaparola.it per la consultazione della politica del sistema di gestione della qualità.

45

Autorizzazione e Accredimenti

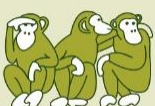
Per i servizi socio educativi e assistenziali, ove previsti dalle indicazioni degli enti locali (Comuni, Province e Regione, PLUS e Unione dei Comuni) la Passaparola risulta accreditata in un Albo fornitori per cui è autorizzata ad erogare la propria offerta ai cittadini.

La presenza negli albi fornitori assicura la rispondenza della Passaparola ai requisiti tecnico professionali necessari per l'erogazione del servizio e ne valuta l'efficienza e l'efficacia dello svolgimento in merito alla rispondenza ai reali bisogni dell'utenza cui esso è rivolto.

Privacy

Nel rispetto della normativa vigente la Passaparola persegue l'obiettivo di contribuire al miglioramento dei diritti degli interessati al trattamento dei dati personali anche attraverso una crescita culturale, a tutti i livelli dell'organizzazione, tramite specifici percorsi formativi. Viene attuato un sistema di analisi e valutazione delle minacce che possano recare danno agli interessati e all'azienda, in base all'evoluzione che correla gli aspetti organizzativi, procedurali, tecnici, informatici e logistici. Da un punto di vista informatico sono state attuate misure di prevenzione e di controllo, quali: l'inventario hardware e software della Passaparola, il Regolamento interno per l'utilizzo delle strumentazioni informatiche (divulgato al personale). Per quanto concerne la documentazione cartacea, sono stati disposti spazi di archiviazione opportunamente controllati. Considerate le caratteristiche della Passaparola, nel rispetto della normativa vigente, è stata nominata la figura del *Data Protection Officer (DPO)* che, tra le diverse attività, si occupa anche di svolgere audit di verifica del rispetto nelle norme aziendali.

Sistemi Informatici



Nel corso dell'anno 2020, la Passaparola ha concluso un importante percorso di *software selection*, con l'implementazione di nuovi programmi informatici per la gestione delle risorse umane, dei processi amministrativi e dei servizi. L'obiettivo di questa operazione è stato ottimizzare i processi gestionali e garantire maggiore sicurezza e tracciabilità di ogni attività, mettendo quindi le basi per un'offerta sempre più tecnicamente e tecnologicamente avanzata.

Tipologia Servizio	n. utenti diretti	n. utenti diretti
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	350	Sono inclusi minori in carico ai servizi educativi territoriali e minori/giovani adulti frequentanti i centri di aggregazione e di animazione estiva
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	180	Sono inclusi minori e adulti con disabilità (interventi ex L.162/98, Home care premium, L.R. 20/97 e interventi domiciliari privati)
Istruzione e Servizi scolastici	100	Sono inclusi minori con certificazione ex L. 104, frequentanti scuole pubbliche di ogni ordine e grado

		Maschi	Femmine	Totale
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	40	30	70
	Interventi socio-educativi domiciliari	170	110	280
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e socioeducativa)	85	95	180
Istruzione e servizi scolastici	Istruzione e servizi scolastici Sostegno e/o recupero scolastico	60	40	100

Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

La Passaparola al fine di monitorare l'andamento del sistema di gestione qualità ha determinato:

- Cosa è necessario monitorare e misurare
- I metodi per il monitoraggio e la misurazione, l'analisi e la valutazione necessari per assicurare risultati validi quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti
- Quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere valutati.

La Passaparola conserva tutte le registrazioni appropriate per dare evidenza dei risultati ottenuti col monitoraggio del sistema.



La nostra organizzazione nel corso della sua esperienza ha interiorizzato il concetto che i dati ottenuti dalle misurazioni sono importanti per poter prendere decisioni basate sui fatti.

Disponibilità di dati significa assicurare misurazioni efficaci ed efficienti, nonché la raccolta e la validazione dei dati per assicurare le prestazioni dell'organizzazione e la soddisfazione delle parti interessate.

L'analisi dei dati comporta il riesame della validità e della finalità delle misure per assicurare valore aggiunto all'organizzazione.

Pertanto, sono stati definiti e pianificati e vengono attuati processi di misurazione, di monitoraggio, di analisi e di miglioramento per garantire che il SGQ, i processi ed il prodotto, siano conformi ai requisiti.

Il processo di misurazione, analisi e miglioramento è schematizzabile come segue:

Le misurazioni sono valutate periodicamente per verificarne l'efficacia e costituiscono un dato di ingresso per il processo di riesame da parte della direzione.

Soddisfazione del cliente

La nostra organizzazione è cosciente che tutte le informazioni di ritorno provenienti dal cliente e, soprattutto, dagli utenti e relative ai servizi erogati rappresentano uno strumento vitale al fine di un efficace riesame delle proprie prestazioni e del proprio miglioramento continuativo.

Il monitoraggio e la misura della soddisfazione del Cliente, si basano sul riesame delle informazioni ricavate dai questionari, riunioni periodiche con i clienti, reclami o elogi scritti. La raccolta di tali informazioni e le loro analisi sono effettuate non solo allo scopo di valutare la rispondenza ai requisiti esplicitati nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, ma anche per prevedere in anticipo le esigenze dei Clienti e raggiungere la loro soddisfazione.

47

Analisi e valutazione

Per tutti i processi significativi dell'organizzazione sono stati identificati gli elementi critici del processo e sono stati definiti i parametri da monitorare, nonché le metodologie di determinazione.

Indicatori di monitoraggio anno 2020

I dati elaborati sono stati aggregati per tipologia di servizio e secondo questa modalità sono comparati con quelli dell'anno precedente, tenuto conto del fatto che certe attività subiscono forti oscillazioni a causa della loro stagionalità e dell'essere correlati alle attività del calendario scolastico.

Tipologia di servizio	2020
Aggregazione – animazione – ludoteca	75
Servizi educativi	91
Mediazione	100
Ascolto	100
Servizi socio-assistenziali	100



Servizi di valutazione e sostegno	99,5
Formazione	--
Progettazione	75
Approvvigionamento dei fornitori	100
Approvvigionamento dei liberi professionisti	100
INDICE DI QUALITÀ TOTALE IQ= MS/NS	93%

Informazioni di ritorno da parte del cliente anno 2020

Al fine di raccogliere il grado di soddisfazione del cliente sono state svolte le interviste ai responsabili degli uffici dei servizi sociali comunali in occasione della chiusura delle gare d'appalto o in occasione di valutazioni intermedie nel caso di appalti pluriennali. Sono stati somministrati n° 10 questionari, dai quali si rileva un gradimento molto elevato con una netta prevalenza del giudizio "Ottimo" (36), cui segue il giudizio "Buono" (4).

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Mediocre	Scarso
Raggiungimento obiettivi contrattuali	9	1			
Rispetto dei tempi nell'esecuzione del contratto	9	1			
Metodologia coerente con gli obiettivi contrattuali	9	1			
Assetto organizzativo coerente con gli obiettivi contrattuali	9	1			

48

Non si registrano reclami da parte dei Committenti (stazioni appaltanti o enti accreditanti).

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Le imprese che, come la Passaparola, vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro, sono definite ad alta intensità di capitale umano. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva; per natura una cooperativa sociale pone al centro dei suoi processi la persona, nella sua complessità umana, quindi presentare i dati relativi ai lavoratori della Passaparola significa interpretare questi stessi dati con una duplice valenza:

- Quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei nostri servizi e ne influenzano, grazie ad impegno e professionalità, la qualità,
- Quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Al 31/12/2020 i lavoratori ordinari presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 185. La nostra è quindi una grande cooperativa sociale, stando alle definizioni e allo scenario nazionale e ciò influenza l'impatto occupazionale generato nel nostro territorio.

La Passaparola ha generato occupazione a favore del territorio in cui essa opera: questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce



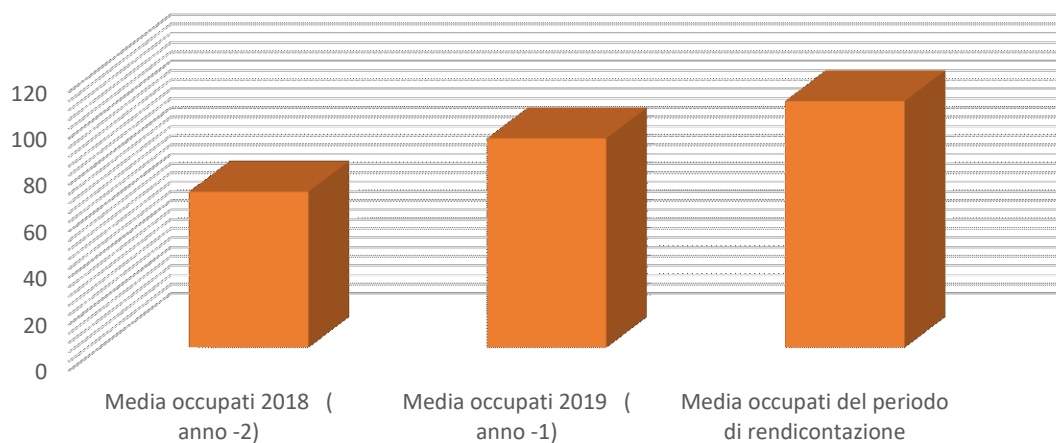
gli spostamenti dei dipendenti, incide sul benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress, e il costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro.

Di rilievo nella riflessione sull’impatto occupazionale della nostra cooperativa è inoltre l’analisi dell’impatto occupazionale femminile. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 83,51% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%.

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	106
Media occupati 2019 (anno -1)	90
Media occupati 2018 (anno -2)	67

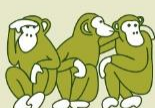
Occupati



Rapporto con la collettività

La Passaparola si sta sempre più diversificando cercando anche di aprire nuovi spazi e nuove opportunità che diventano anche opportunità d’impresa e quindi di occupazione e di sviluppo economico legato ad alcuni ambiti importanti e significativi per la collettività come, ad esempio, la sostenibilità ambientale e sociale, sperimentando nuovi approcci per la risposta a problemi sociali. Negli ultimi anni ha cercato di sviluppare nuovi servizi per quel che avvicinare al mondo del lavoro i NEET attraverso la gestione di progetti formativi finalizzati a percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro di individui vulnerabili attraverso, ad esempio, l’attivazione di tirocini con finalità di inclusione sociale.

Siamo stati in grado di generare coesione sociale nei nostri territori? Gli stakeholder rappresentativi della nostra cooperativa sociale si esprimono molto positivamente in tal senso ed affermano che Passaparola ha avuto nell’anno e in generale grazie alla sua attività elevate ed eterogenee ricadute in termini di coesione sociale: ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha tenuto comportamenti volti alla tutela



dell'ambiente, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni e iniziative per promuovere la non discriminazione, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, e ha in un certo modo generato legami di affinità e solidarietà tra individui, stimolando i cittadini verso obiettivi sociali anziché verso l'ottica individualista.

Come abbiamo promosso integrazione ed inclusione sociale? La Passaparola ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e cercato concretamente di rispondere ai bisogni di fasce marginalizzate di cittadini: concretamente essa ha dato la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili; inoltre, anche se in misura meno marcata, la cooperativa sociale ha prestato una certa attenzione anche alla promozione di iniziative che rendono i cittadini partecipi e avvicinano i soggetti con etnie e culture diverse, con ricadute in termini di buon aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio di marginalizzazione nella società.

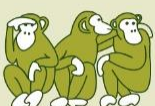
In cosa siamo riusciti in sintesi a generare impatto sociale? La Passaparola ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, ma anche con buone ricadute in termini di miglioramento delle percezioni di benessere dei cittadini, di miglioramento dell'ambiente di vita, di riduzione di problemi sociali presenti nel territorio.

Le azioni adottate hanno riguardato:

- Facilitare la costruzione di reti sociali territoriali, valorizzando le diverse identità associative e di scopo presenti nei territori interessati, favorendo la costruzione e presentazione di iniziative culturali (presentazione di libri da parte degli autori, rappresentazioni teatrali aventi come oggetto i temi della prevenzione e della inclusione sociale, laboratori di educazione alla lettura, organizzazione di eventi finalizzati alla presentazione di lavori prodotti da artisti locali); partecipazione alle iniziative di programmazione territoriale finalizzata allo sviluppo sociale dei diversi territori in cui è presente Passaparola;
- Attivare iniziative di coinvolgimento delle famiglie per l'attivazione di processi virtuosi di crescita della consapevolezza del ruolo genitoriale e contestuale contrasto alla povertà educativa nell'infanzia, anche con la partecipazione a progetti a livello nazionale ed europeo;
- Promuovere la crescita della cittadinanza attiva, favorendo processi di *empowerment* sociale e di welfare di comunità, con azioni presso ambiti territoriali a rischio di marginalizzazione sociale.

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

La Passaparola opera costantemente con la Pubblica Amministrazione, in quanto fornitore di prodotti e servizi alla PA finalizzati alla realizzazione di servizi ed interventi diretti ad elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e promozione sociale e della qualità di vita della comunità.



L'organizzazione adottata dalla Passaparola prevede che la figura del Coordinatore dei servizi sia l'interfaccia dei responsabili della Pubblica Amministrazione interessata alla realizzazione del servizio, secondo il seguente processo:

- Definizione con il referente della PA delle linee progettuali di intervento; obiettivi, destinatari, risultati attesi, azioni, attività, risorse e tempi di realizzazione e monitoraggio delle attività.
- Incontri costanti, almeno mensili, tra il coordinatore del servizio e il referente della PA interessata;
- Verifica e monitoraggio dello stato di attuazione, delle criticità rilevate e delle possibili soluzioni da adottare;
- Coinvolgimento del Responsabile dell'Area Servizi Qualità che, in stretta collaborazione con il Referente dei servizi della PA e del Coordinatore dei servizi, definiscono l'eventuale ri-progettazione degli interventi, ridefinendo obiettivi, azioni, tempi e risorse a disposizione.

Questo approccio organizzativo consente di attivare in termini concreti ed operativi.

- Azioni di co-progettazione continua delle attività, ridurre il rischio dovuto alle criticità;
- Ottimizzare le risorse economiche e umane;
- Migliorare la qualità del servizio erogato a favore dei destinatari finali degli interventi;

Si tratta di un processo continuo che deve includere anche l'identificazione di una serie di persone chiave a cui assegnare responsabilità specifiche e ruoli appropriati.

Passaparola ritiene che la funzione di gestione del rischio, predisponendo un quadro metodologico che permette la piena operatività, attraverso uno svolgimento coerente e controllato di ogni attività, garantisce, nella relazione con la PA:

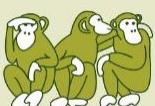
- Una comprensione esauriente e strutturata dei reciproci obiettivi, finalità e identità d'azione;
- La pianificazione e la creazione di reali priorità delle attività da realizzare;
- La destinazione più efficace delle risorse;
- Il miglioramento di tutti i processi decisionali
- L'ottimizzazione dell'efficienza operativa
- Una strategia condivisa delle politiche di intervento.

Ambito attività svolta: Pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari, formativi e di educazione.

Impatti ambientali

Le attività umane hanno un impatto negativo sull'ambiente derivante da diversi settori: quello produttivo, quello dei trasporti e quello dell'energia. Tale impatto consiste di diversi aspetti: consumo di risorse (terreno, acqua, combustibile), inquinamento (dei terreni, delle acque, dell'aria), disboscamento, alterazioni del clima. Tutto questo danneggia sia l'ambiente naturale che la nostra salute.

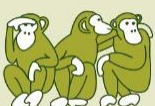
In questo contesto la Passaparola, dato che la sua attività è indirizzata alla gestione di servizi socio – educativi e quindi a basso impatto ambientale, opera per promuovere processi educativi e di aumento della consapevolezza individuale sulle tematiche ambientali in quanto convinta che risultati significativi sulla riduzione dell'impatto ambientale si possano ottenere organizzando un forte movimento d'opinione, che veda coinvolto il singolo cittadino, con le sue decisioni personali,



relative al suo stile di vita, alle sue scelte di consumo: i "*decision-maker*" siamo noi! Ne abbiamo il potere, e quindi la responsabilità.

La Passaparola in particolare si è focalizzata sui seguenti obiettivi di risparmio ambientale:

- Smaterializzazione della documentazione.
Attraverso l'attivazione della piattaforma intranet che gestisce gli aspetti documentali riferiti al sistema della qualità, ha ridotto quasi totalmente la produzione della documentazione cartacea. La gestione del personale ha consentito attraverso la piattaforma GECOS e della gestione delle buste paghe, di ridurre del 100% la produzione e stampa di cedolini, buste paga e relativa documentazione fiscale.
- Azione sulla mobilità.
La decisione di valorizzare le risorse umane dei diversi ambiti territoriali in cui operiamo, consente una ridotta mobilità degli operatori, consentendo un risparmio di energia.
- Educazione ambientale al risparmio e al riciclo.
Nelle diverse attività educative gestite presso centri di aggregazione giovanile e per adulti, si attivano specifici laboratori finalizzati a promuovere atteggiamenti per l'uso responsabile delle risorse e ad una attenta azione di riciclo dei materiali.



Situazione economico finanziaria

Attività ed obiettivi economico finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Un anno e mezzo di pandemia ha messo in difficoltà il sistema economico e finanziario a livello nazionale e internazionale e, specificatamente per l'area Euro e per la nostra Regione, hanno visto considerevoli cambiamenti degli scenari attuali e futuri. In tale contesto l'impatto che le politiche di contenimento degli effetti della pandemia e di rilancio dell'economia nel suo complesso, grazie ai massicci investimenti pubblici attesi, che interesseranno diversi settori dell'economia, in una logica di intervento mirata al cambiamento strutturale, puntando alla sostenibilità ambientale e sociale, rivedendo anche i modelli organizzativi e gestionali che interesseranno anche la pubblica amministrazione nelle sue diverse articolazioni.

Questi elementi rivestono particolare interesse per la nostra Regione che sconta strutturalmente un divario di crescita nei confronti delle altre realtà regionali e risente di una sostanziale stagnazione anche in riferimento alle sole regioni del mezzogiorno d'Italia. Infatti, la Sardegna risulta essere tra le regioni più povere d'Europa e il cui Pil sfiora il 70% della media europea, riportandola tra le regioni dell'obiettivo 1. Altri segnali preoccupanti sono i pochi investimenti, la sensibile contrazione dell'export e una difficoltà di crescita da parte delle imprese, anche a causa delle ridotte dimensioni. Sul versante del capitale umano si riscontra una insufficiente presenza di laureati e, dall'altro, la costante fuga delle risorse umane più qualificate verso altre nazioni che offrono migliori condizioni di crescita professionale.

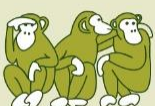
Pertanto, occorre uno sforzo più ampio che parta dalla conoscenza del mercato del lavoro e dello sviluppo locale. Le azioni dovranno avere la capacità di formare il capitale umano, valorizzandone le potenzialità nel territorio e divenendo "attrattori" di capitale umano con elevate abilità nelle tecnologie digitali e non solo "esportatori" delle risorse umane necessarie ad accompagnare lo sviluppo, favorendo processi di valutazione degli investimenti, nella redazione e gestione di progetti.

Le linee di intervento delineate dall'Unione Europea e dal PNRR nazionale sugli indirizzi da dare agli investimenti per favorire la ripresa e lo sviluppo, non pongono al primo piano solo il dato della crescita del PIL ma intervengono in una complessità di indicatori in cui la crescita si misura anche con la ecosostenibilità dello sviluppo, nel rispetto e mantenimento delle risorse ambientali, del miglioramento della qualità di vita delle persone.

L'aumentata consapevolezza della necessità di una crescita non solo in termini di indicatori economici ma anche sociali ha dato una forte accelerazione sulla necessità di fornire nuove risposte e attivare servizi diversificati per le nuove esigenze delle famiglie e delle persone nel loro complesso. L'obiettivo è quello di organizzare i servizi con approcci preventivi del disagio, organizzando servizi territoriali regolati sui fabbisogni sociali, educativi e sanitari, con particolare attenzione agli anziani e alle persone più fragili.

In questa logica occorre:

- Valorizzare i servizi eco sistemici e metterli in primo piano in un quadro generale di sviluppo sostenibile;
- Accompagnare alla aggregazione delle piccole e medie imprese locali in quanto le dimensioni attuali potrebbero non essere sufficienti ad intercettare gli stanziamenti



straordinari di risorse, oltre a quelli ordinari, per essere protagonisti e non comprimari nello sviluppo del nostro territorio;

- Rafforzare le competenze delle nostre cooperative per stimolare l'attività delle PA, partecipando a patti di sviluppo locale, supportati sinergicamente anche dalle associazioni di categoria.

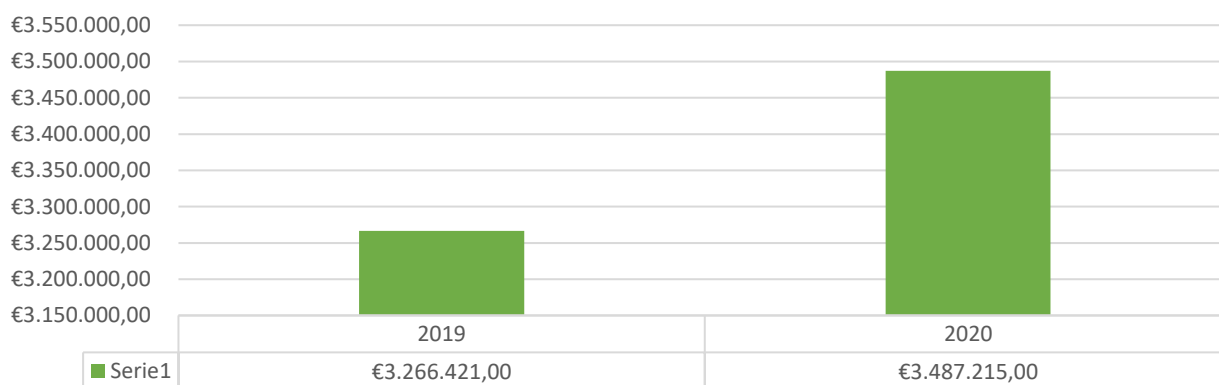
Andamento economico/patrimoniale della Cooperativa – biennio 2019/2020

Il bilancio evidenzia un avanzo di gestione pari ad euro 86.944, un dato ulteriormente positivo rispetto all'anno precedente che ha registrato un utile pari a euro 63.905. Le principali voci di ricavo e costi relativi alla gestione operativa si possono di seguito evidenziare.

Conto economico – biennio 2019/2020

Conto Economico	2019	2020	Variazioni
Ricavi Vendite e Prestazioni	3.266.421	3.487.215	220.794
Ricavi al Break Even Point	3.203.239	3.414.691	211.452
Var Rimanenze Semil e Finiti			
Costi x M.Prime, Sussid, ...	34.306	13.982	- 20.324
Costi per servizi	802.031	737.793	- 64.238
Costo per godimento di beni di terzi	31.667	28.370,00	- 3.297
Totale Costi del Personale	2.291.933	2.604.265	312.332
Valore - Costo Produzione	64.662	89.978	25.316
Proventi ed Oneri Finanziari	2	- 79	- 81
Risultato Prima delle Imposte	64.664	89.699	25.035
Utile (Perdita) dell'Esercizio	63.905	86.944	23.039

54



Indici Economici	2019	2020	Variazioni
Costo del Venduto / Ricavi Vendite	1,10%	0,40%	-0,7
Costo del Personale / Ricavi Vendite 7	70,20%	74,70%	4,5
Risultato Operativo / Ricavi Vendite (ROS)	2,00%	2,60%	0,6



Oneri Finanziari / Ricavi Vendite	0,00%	0,0% -	
Risultato Prima Imposte / Ricavi Vendite	2,00%	2,60%	0,6
Utile (Perdita) dell'Esercizio / Ricavi Vendite	2,00%	2,60%	0,6

**Le principali voci patrimoniali si possono di seguito evidenziare.
Stato patrimoniale – biennio 2019/2020**

Attivo	2019	2020	Variazioni
Liquidità a Breve Termine	1.749.718	2.006.965	257.247
Liquidità Differite	5.946	5.946	-
Immobilizzazioni	12.028	8.330	- 3.698
Attivo Totale	1.767.692	2.021.241	253.549
Crediti Vs Soci x Ver -153			
Crediti Verso Clienti	1.137.220	1.326.328	189.108
Crediti Totali	1.205.821	1.392.326	186.505
Attività Finanziarie			
Disponibilità Liquide	530.818	601.713	70.895
Ratei e Risconti Attivi	19.025	18.872	- 153

55

Passivo	2019	2020	Variazioni
Debiti a Breve Termine	761.722	850.238	88.516
Debiti a Medio Lungo Termine	446.938	526.945	80.007
Capitale Proprio	559.032	644.058	85.026
Passivo Totale	1.767.692	2.021.241	253.459
Patrimonio Netto	559.032	644.058	85.026
Fondi per Rischi ed Oneri	12.748	12.748	-
Trattamento Fine Rapporto	434.190	514.197	80.007
Debiti Verso Banche	6	30.050	30.044
Debiti Verso altri Finanziatori			
Debiti Verso Fornitori	186.448	154.263	- 32.185
Debiti Totali	646.363	782.562	136.199
Ratei e Risconti Passivi	115.359	67.676	- 47.683

Indici patrimoniali



Indici patrimoniali	2019	2020	Variazioni
Capitale Circolante Netto	987.996	1.156.727	168.731
Capitale Investito	1.767.692	2.021.241	253.549
Posizione Finanziaria Netta	530.812	571.663	40.851
Flusso di Cassa	45.268	40.851	-4.417
Margine di Struttura	547.004	635.728	88.724
Margine di Tesoreria	987.996	1.156.727	168.731

Gestione finanziaria

Investimenti

Nel corso dell'esercizio è stato acquistato il software "GECAS" Gestione Cartella Sanitaria. Sono stati rinnovati, inoltre, i canoni per l'utilizzo del programma Fatel (fatturazione elettronica), ADHOC (contabilità) il software paghe web, GECOS (rendicontazione ore personale), e quelli per la gestione del sito web e della piattaforma Qualità.

Con l'intento di consolidare i servizi rivolti ai privati (SPEED e SPORTILT) sono state avviate le ricerche per l'acquisto di una sede della cooperativa, nella quale trasferire la sede amministrativa e strutturare spazi dedicati ai Servizi potenzialmente accreditabili presso la RAS. A questo fine sono in atto interlocuzioni con il Banco di Sardegna, con il Consorzio FIDICOOP a cui la cooperativa si è associata, e con la Banca Nazionale del Lavoro.

Attività di ricerca e sviluppo. La ristrutturazione dell'organigramma dell'organizzazione ha previsto la creazione del polo sviluppo, ricerca e comunicazione in affiancamento alla direzione generale. Attraverso il piano di comunicazione triennale si è giunti alla ridefinizione del profilo della cooperativa sul sito web e nei social.

Analogamente sono stati rinnovati gli aspetti grafici e tutti i materiali che vengono prodotti per la pubblicizzazione degli eventi della cooperativa hanno una grafica coordinata in cui il logo della cooperativa è particolarmente caratterizzato e facilmente individuabile.

Questa combinazione di elementi quali nome, slogan, logo, comunicazione, stanno contribuendo a comunicare la nostra storia aziendale e sono il segno distintivo ed esclusivo della nostra reputazione. Anche questo investimento verso la creazione dell'immagine ci differenzia dai competitor, aiutandoci a determinare il rapporto con i clienti e gli altri stakeholder.

Il canale comunicativo, curato anche nella sua composizione grafica, sta creando vicinanza tra i diversi Servizi che la cooperativa gestisce nei diversi territori, sta facendo creare gruppo anche tra i coordinatori delle varie sedi e tra queste e la sede centrale di Passaparola. La cura della comunicazione in tutti i sensi faciliterà l'approfondimento della relazione con i territori in cui attualmente la nostra organizzazione opera generando nuove opportunità di investimento professionale.

Destinazione 5 per mille

La Passaparola, in quanto ente Onlus, è iscritta nell'albo degli Enti che possono ricevere donazioni a valere sul 5 per mille.

Nel corso dell'esercizio sono stati accreditate i contributi delle donazioni relativi agli anni 2017 per € 565,21 e 2018 per € 434,56, per un totale di € 999,77.



La destinazione delle donazioni è stata indirizzata al sostegno del servizio Sportello sport e salute, in quanto, non usufruendo di finanziamenti pubblici, si sostiene unicamente con il supporto dei destinatari e dei loro familiari.

Aiuti di stato

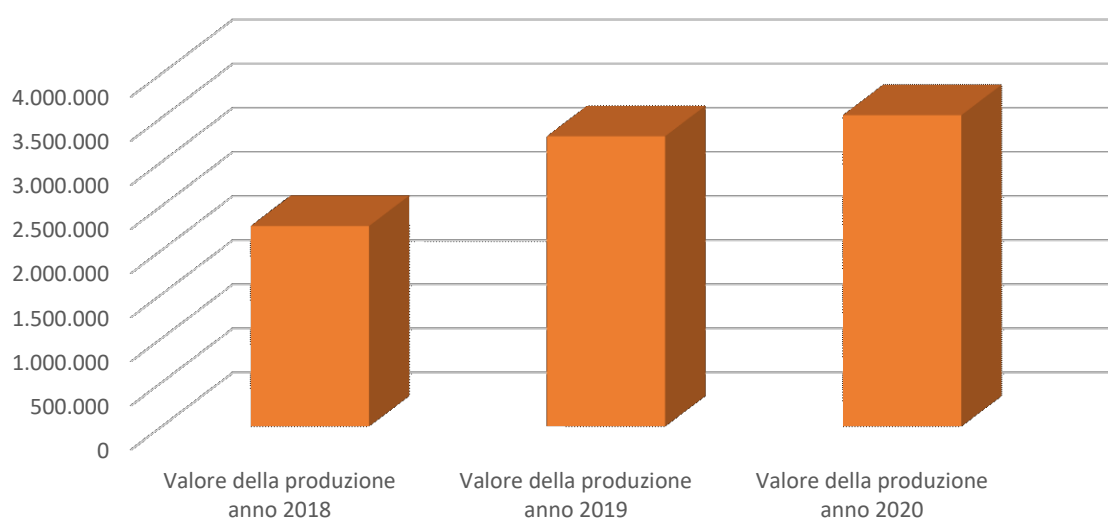
La Passaparola, in quanto cooperativa sociale, usufruisce della esenzione totale dell'IRAP prevista dall'attuale normativa della Regione Sardegna.

L'importo di cui la Passaparola Beneficia nel corso dell'esercizio è pari a € 11.394, sottoposto alle regole "de minimis".

Dati da Bilancio economico	
Fatturato	3.487.215
Attivo patrimoniale	2.021.241
Patrimonio netto	644.058
Utile di esercizio	86.944

Valore della produzione (€)	
Valore della produzione anno di rendicontazione	3.529.083
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	3.290.047
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)	2.272.766

Valore della produzione nel triennio



Composizione del valore della produzione		
Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	3.109.718	% 89.17
Ricavi da aziende profit	35.448	% 1.02
Ricavi da persone Fisiche	341.049	% 9.78
Donazioni (compreso 5 per mille)	1.000	% 0.03
Totale	3.487.215	

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi	Fatturato (€)
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	3.448.236
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	38.979
Totale	3.487.215

58

Fatturato per servizio Cooperative tipo A

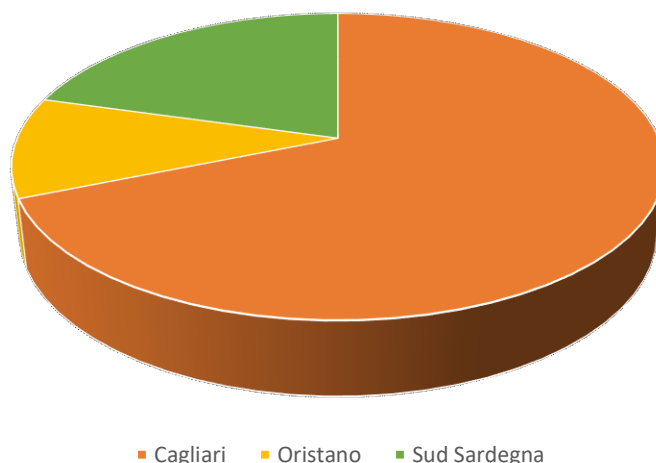
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	
Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	1.544.562
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	
Segretariato sociale e servizi di prossimità	1.427.337
Istruzione e servizi scolastici	



Sostegno e/o recupero scolastico	365.831
Altri Servizi	
Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale	146.426
Ricerca e Formazione	3.059
Totale	3.487.215

Fatturato per Territorio		
Provincia	Importo	Incidenza
Cagliari	2.399.203,00	% 68.80
Oristano	369.644,00	% 10.60
Sud Sardegna	718.368,00	% 20.60

Fatturato per territorio



Obiettivi economici prefissati

Gli obiettivi del piano di miglioramento per l'anno 2020-2021 prevedono l'investimento della Passaparola in azioni di consolidamento del proprio patrimonio culturale e metodologico, rappresentato dalle risorse umane che operano nei Servizi, verso le quali si intende rinforzare i percorsi di aggiornamento e formazione specialistica, in modo da rispondere ai bisogni emergenti con azioni adeguate e specialistiche.

Per questa ragione si intende continuare ad operare per progettare Servizi in cui sviluppare buone prassi e sperimentare nuovi modelli gestionali, per esempio, mantenendo e rinforzando il presidio nella gestione dei Servizi socio-educativi e di aggregazione e per perfezionare le azioni di supporto alla co-programmazione con la pubblica amministrazione verso una logica di innovazione e sviluppo.

In particolare, gli obiettivi precisati dal Piano di miglioramento sono:



- Il mantenimento dei servizi gestiti nel 2020. La verifica effettuata tra il rapporto per tipologia dei servizi gestiti e quelli che abbiamo confermato nella gestione del 2020 è superiore dell'80%, confermando la qualità erogata nella gestione delle attività e il gradimento degli stakeholder;
- Incremento del fatturato nella gestione dei servizi pari ad almeno il 5%.

Sotto il profilo della gestione delle attività Amministrative, di Segretariato Sociale gestite in forma esternalizzata per gli enti pubblici si rende opportuno portare a sistema nuove procedure con la relativa modulistica per la gestione in qualità anche di questi Settori integrando i servizi per cui la cooperativa è certificata ai sensi della UNI EN ISO 9001-2018.

Nell'ottica dei progetti innovativi ciò potrà contribuire ad impostare un sistema di raccolta dati finalizzato all'attivazione dell'osservatorio sui bisogni sociali dei territori.

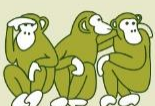
In questa direzione vanno anche gli investimenti verso progetti di assistenza tecnica in favore delle pubbliche amministrazioni, in merito ai quali, il settore sviluppo, ricerca e comunicazione, sta orientando le proprie proposte al consiglio di amministrazione.

La tutela dei livelli qualitativi dei Servizi verrà consolidata mediante l'investimento ulteriore nelle attività di formazione del personale.

Rimane attivo l'impegno verso la costruzione di una rete di collaborazione con gli Istituti scolastici, che permetta alla Passaparola di implementare il proprio ruolo di Agenzia Formativa accreditata per la formazione e l'aggiornamento del corpo docente.

Analogo impegno avrà la sua completa realizzazione attraverso le partnership instaurate con l'Agenzia Formativa ARAFORM, con la quale la cooperativa ha in corso la realizzazione di progetti complessi in cui la formazione si integra con i Servizi di supporto finalizzati alla concreta attivazione dei processi di inclusione socio-lavorativa.

Nonostante le restrizioni previste dalla normativa anti contagio Covid-19 la realizzazione delle attività formative non ha avuto interruzioni, grazie all'utilizzo della piattaforma on line GSuite No profit, dotata di tutte le funzionalità atte ad erogare e tracciare i percorsi svolti.



RSI

Responsabilità sociale e ambientale

Buone pratiche

La Passaparola interpreta le buone pratiche come interventi, attività e progetti che "in armonia con i principi e i valori che le sono propri, ben integrati con il contesto ambientale, dimostrano la loro efficacia nel poter raggiungere il miglior risultato possibile in una determinata situazione" (Kahan e Goodstadt, 2001), creando le condizioni affinché operatori, decisori e portatori di interesse possano riflettere e confrontarsi in maniera costruttiva sugli elementi che hanno favorito la buona riuscita di un intervento di prevenzione e promozione socio educativa in una comunità locale.

Riflettere e sviluppare criteri di buona pratica sono importanti passaggi per rispondere a tre necessità tra loro collegate:

- **Formativa**, per tutti gli operatori (scuola, sanità, enti locali, cooperative, compagnie teatrali, volontariato...) che intendano provare a descrivere in maniera efficace le proprie pratiche professionali, verificando di aver descritto tutti i passaggi fondamentali e mettendo in luce le caratteristiche metodologiche del proprio intervento
- **Certificativa**, per la valorizzazione di pratiche già scritte (in fase di avvio e/o realizzazione, e/o già concluse) e la loro diffusione
- **Decisionale**, a sostegno delle scelte dei decisori di tutti i settori della società circa progetti e interventi che abbiano caratteristiche di qualità e/o di efficacia pratica.

Sulla base di queste riflessioni la Passaparola ha progettato e realizzato le seguenti attività progettuali:

61

Little steps in castle: little steps to INVolve Cagliari Students in sustainable Transport for a Low Emission city.

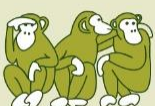
La Passaparola, con l'Assessorato Regionale dei Trasporti, con il supporto dell'Ufficio di Bruxelles della Regione ed in collaborazione con la Città metropolitana di Cagliari ed il Centro Interuniversitario per le ricerche economiche e di mobilità dell'Università di Cagliari CIREM, hanno partecipato al progetto Civitas, co-finanziata dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Horizon 2020 e volta alla realizzazione di iniziative dedicate al trasporto urbano sostenibile.

Si tratta di una campagna di sensibilizzazione per promuovere il cambiamento dei comportamenti di viaggio presso un'intera comunità scolastica verso forme di mobilità sostenibile.

L'iniziativa ha coinvolto tre scuole primarie della Città di Cagliari e altrettante nella città di Capoterra, attraverso laboratori per bambini e workshop.

IMPARISI - Interventi Mirati per la Protezione degli Anziani da Raggiri ed Inganni con Sensibilizzazione e Informazione

Il Progetto è volto a prevenire i rischi ed i pericoli a cui sono esposti gli anziani, focalizzando l'attenzione sui diritti ed i bisogni dell'anziano, lasciando spazio necessario alla formazione/informazione necessaria ad evitare gli abusi e rendere l'anziano un soggetto meno vulnerabile alle truffe.



Il progetto intende, mediante momenti di aggregazione sociale, limitare l'emarginazione e la solitudine dell'anziano.

Nello specifico attraverso l'attivazione del Punto di Prevenzione Itinerante verrà garantita nelle principali piazze dei Comuni della Città Metropolitana informazione e un concreto sostegno agli anziani in campo consumeristico garantendo loro la massima prevenzione ed assistenza, si sono sviluppate attività di back office indirizzate sia allo studio ed all'aggiornamento sulla normativa di riferimento, sia alla realizzazione di ricerche tese a rilevare la casistica delle tipologie di truffe più ricorrenti; attraverso la promozione di diverse attività attraverso i principali canali comunicativi.

Parallelamente verranno incrementate iniziative pubbliche e campagne di divulgazione, al fine di informare e tutelare, specificatamente, la popolazione anziana, puntando a promuovere azioni di comunicazione specifica e di approfondimento sulle truffe.

Si implementeranno attività di integrazione per le persone anziane, in collaborazione con le associazioni ed eventualmente servizi d'ambito presenti nel territorio di riferimento.

Infine, sarà progettata e messa in scena una rappresentazione teatrale a tema con la collaborazione del Teatro del Segno e del Teatro impossibile.

Progetto HELPING FAMILY – Servizio Modulare di Supporto Familiare.

Il progetto è stato finanziato a valere sull'avviso pubblico CA.R.P.E.D.I.E.M. "Catalogo Regionale Dei Progetti Eleggibili Di Inclusione E Di Empowerment, approvato dalla Regione Sardegna e inserito nel por 2014 – 2020.

Il progetto, attualmente in svolgimento, di cui la Passaparola è la capofila, di un'ATI costituita da: Cooperativa Consortile Sociale Onlus Andalus de Amistade di Valledoria, la Società Cooperativa Sociale "So.Se." di Villaputzu, l'Agenzia Formativa Araform di Cagliari e la Società Sviluppo Performance Strategie (SPS s.r.l.) di Olbia.

Si realizzano sia attività di supporto educativo, psicologico, orientamento e *empowerment* personale accompagnante da interventi di politiche attive del lavoro, finalizzate all'attivazione di tirocini di inserimento socio - lavorativo. Le interlocuzioni avvengono con le equipe multiprofessionali di ciascun PLUS coinvolto (PLUS di Cagliari, Plus area Ovest, Plus Olbia, Plus Anglona-Coros Figulinas e Plus Sarrabus Gerrei).

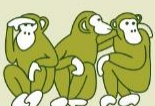
La buona prassi sperimentata anche in questi progetti è quella della metodologia del lavoro in equipe.

Il modello dell'equipe multidisciplinare e multiprofessionale è una metodologia che la Passaparola sperimenta sin dalla sua nascita, consentendo così di affermare questo modello organizzativo, riferito alla programmazione e gestione degli interventi socio – educativi, di affermarsi negli ambiti territoriali in cui opera, divenendo pratica organizzativa anche di altre imprese sociali.

I benefici dell'adozione di questo modello riguardano:

- **L'utenza**

La presa in carico da parte di un gruppo di professionisti ha innumerevoli vantaggi per gli utenti. In primo luogo, la risposta a 360° ovvero sugli innumerevoli aspetti, necessità e bisogni che possono celarsi dietro a una domanda o problematica. L'aver più professionisti che operano sullo stesso caso, confrontandosi e discutendo delle possibili soluzioni, cause e conseguenze, prendendo in carico il singolo e spesso il gruppo familiare, migliora inevitabilmente la qualità della risposta. Questo anche grazie al fatto che avere un obiettivo comune, non solo migliora



l'efficienza lavorativa del gruppo e dei singoli operatori, ma incrementa la cooperazione, la condivisione e la coesione del gruppo e di conseguenza l'azione risulta maggiormente integrata. Il gruppo offre, quindi, all'utenza una risposta univoca e integrata di diversi pareri, proposte di intervento adeguate e costruite per e sul singolo caso, in cui la professionalità singola agisce in piena autonomia e consapevolezza, ma con uno sguardo attivo sulla complessità del caso.

■ I professionisti.

L'equipe multidisciplinare consente agli operatori di lavorare in un ambiente di confronto, crescita e supporto. Sono gruppi di professionisti con conoscenze e competenze differenti che operano insieme sulle stesse richieste al fine di attivare una risposta complessa e su più fronti per attivare servizi che operino ad ampio raggio per il benessere la soddisfazione piena del bisogno e delle richieste dell'utenza. In primo luogo, sono favoriti la condivisione e il confronto che permettono di fare chiarezza anche sui casi maggiormente complessi e di difficile risoluzione.

Riducono inoltre i dubbi, le preoccupazioni ed eventuali ansie relative alla messa in atto corretta di risorse e competenze. Il sostegno reciproco, l'aumento della conoscenza per scambi reciproci, l'allestimento di interventi maggiormente completi e più efficaci, che donano anche visibilità al gruppo ma anche al singolo e accrescono la propria consapevolezza e abilità operativa nel tempo. Infine, si è osservato che una buona equipe riduce il rischio di burnout nei singoli, incrementano la capacità di resilienza personali, offrendo spazi di scarico, condivisione e gestione dello stress e delle difficoltà nonché crescita professionale, personale e di relazioni durevoli e positive.

Tutto questo è possibile se c'è accettazione reciproca, riconoscimento della professionalità e personalità dell'altro nonché predisposizione al confronto e all'interdipendenza. La funzione cardine nel rendere un'equipe efficace è la figura del coordinatore capace di delegare, favorire un confronto attivo e produttivo, valorizzare al meglio le abilità del singolo ma anche del gruppo intero o piccoli sottogruppi, favorire la risoluzione efficace e costruttiva dei conflitti e garantire la condivisione di decisioni, azioni, proposte e casistiche. Ogni tassello dell'equipe multidisciplinare è fondamentale e offre agli altri e all'utenza un valore aggiunto, spesso indispensabile.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner	Denominazione Partnership	Tipologia Attività
Cooperative	ATI So.Se. Società Cooperativa/Passaparola	Gestione del Servizio Educativo Territoriale dei Comuni dell'Ambito PLUS Sarrabus – Gerrei - Unione dei Comuni del Sarrabus
Cooperative	ATI Consorzio Andalus De Amistade/Passaparola	Gestione Servizio Welfare Comune di Cagliari - Sostegno alle funzioni di segretariato sociale – rafforzamento servizio sociale professionale
Cooperative	ATI Consorzio Andalus De Amistade/Passaparola	Gestione Servizio di governance 2019/2020 - PLUS Area Ovest Comune di Villa



		San Pietro
Cooperative	ATI So.Se. Società Cooperativa/Passaparola	Gestione Servizio di assistenza Specialistica Scolastica 2020/2022 - Provincia Sud Sardegna

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



3 SALUTE E BENESSERE: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni

16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI: promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli



Politiche e strategie

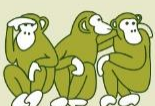
La Passaparola ritiene che la Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile 2017-2030 si configura come lo strumento principale per la creazione di un nuovo modello economico circolare, a basse emissioni di CO2, resiliente ai cambiamenti climatici e agli altri cambiamenti globali causa di crisi locali, come, ad esempio, la perdita di biodiversità, la modificazione dei cicli biogeochimici fondamentali (carbonio, azoto, fosforo) e i cambiamenti nell'utilizzo del suolo.

La Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile si basa, infatti, su un approccio multidimensionale per superare le disuguaglianze economiche, ambientali e sociali e perseguire così uno sviluppo sostenibile, equilibrato ed inclusivo. È strutturata in cinque aree di intervento, corrispondenti alle "5P" dello sviluppo sostenibile proposte dall'Agenda 2030:

- **Persone:** contrastare povertà ed esclusione sociale e promuovere salute e benessere per garantire le condizioni per lo sviluppo del capitale umano;
- **Pianeta:** garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali, contrastando la perdita di biodiversità e tutelando i beni ambientali e culturali;
- **Prosperità:** affermare modelli sostenibili di produzione e consumo, garantendo occupazione e formazione di qualità;
- **Pace:** promuovere una società non violenta ed inclusiva, senza forme di discriminazione. Contrastare l'illegalità; **Partnership:** intervenire nelle varie aree in maniera integrata.

La Passaparola, come parte della società civile, intende dare il proprio fattivo contributo nel:

- Favorire il processo di partecipazione della società civile e della diffusione degli Obiettivi di sviluppo sostenibile;
- Contribuire alla conoscenza e della consapevolezza dell'importanza dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile;
- Adottare comportamenti organizzativi che perseguono gli obiettivi strategici dell'agenda 2030;
- Partecipare attraverso partnership di progetto alla realizzazione delle azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi strategici per lo sviluppo economico e sociale del territorio in termini sostenibili.



Coinvolgimento degli stakeholder

La Passaparola è caratterizzata da processi decisionali democratici volti a favorire meccanismi di partecipazione dei portatori di interesse, prevedendo il loro coinvolgimento nel governo dell'organizzazione le cui peculiarità si fondano su:

- Identità molto forte fondata sui principi, valori, mission;
- Rilevante importanza della responsabilità sociale come caratteristica intrinseca della nostra organizzazione;
- Struttura organizzativa basata sulla responsabilizzazione dei singoli che garantisca un corretto equilibrio tra gestione e controllo.

Assumere comportamenti socialmente responsabili significa coinvolgere nella gestione dell'impresa i diversi soggetti interessati, valutandone livelli e modalità di partecipazione. In questo senso è importante definire un buon sistema di governance per dare voce e rappresentanza sostanziale a tutti gli stakeholder salvaguardando interessi, diritti, opportunità. Da questo punto di vista, quindi, si può dire che l'organizzazione disponga di "informazioni" tanto più numerose quanto più sia consapevole che ogni comunicazione che riceve contiene un messaggio circa la sua efficacia e la sua reputazione.

In tale processo Passaparola, per il tipo di storia che la caratterizza e per la natura di tipo educativo dei servizi che gestisce sin dalla nascita, ha molte carte da giocare. Essa è da sempre incline, infatti, a leggere nelle risposte che provengono dalle azioni che mette in campo, sia i bisogni espliciti che quelli impliciti. Ciò in attuazione della distinzione che passa tra servizi reattivi e servizi "proattivi".

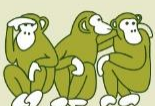
Se i primi, infatti, mostrano la loro efficacia tanto più riescono a dare una risposta ai bisogni espressi, i secondi, invece devono essere in grado di soddisfare bisogni latenti di cui, magari, il portatore di interesse non è consapevole.

Da qui discende non solo la delicatezza e la responsabilità con cui confrontarsi con tali bisogni, ma anche l'importanza di "coinvolgere" chi li esprime nella "esplicitazione" di essi.

Si consideri però che tale operazione non è di pura "emersione" di ciò che già esiste, ma un processo di "co-creazione" tanto più efficace quanto maggiore è la qualità della relazione e di coinvolgimento dello stakeholder.

Di qui la necessità di prestare particolare attenzione al rischio di sovrapporre i bisogni di chi eroga il servizio a quelli di chi li riceve. Da questo punto di vista, si indentifica un ulteriore contenuto della responsabilità sociale dell'impresa che consiste nell' astenersi dal far emergere solo quei bisogni che sia in grado di soddisfare, evitando processi di "dipendenza" anziché, come è tra i nostri valori fondamentali, la conquista di sempre maggiori livelli di autonomia (empowerment o principio della biodegradabilità dell'intervento sociale).

Tale approccio, con le debite modulazioni legate alla natura e alle risorse di partenza dell'interlocutore, si presta a fornire una unica matrice di riferimento, basata sulla teoria della comunicazione e dell'interpretazione, qualunque sia lo stakeholder. Ciò a partire dal fatto che in letteratura da tempo si parla del fenomeno della "esplosione del concetto di utente". Per far risaltare come a causa delle molteplici vesti che ciascuno ha nella società complessa, ognuno di noi è per molti aspetti e momenti della quotidianità investito del ruolo di "utente". Peraltro, desideroso di sentirsi valorizzato anche dalla semplice constatazione che chi ci eroga un servizio fa tesoro della relazione di scambio che ha instaurato con noi.



Gli stakeholder sono singoli individui o gruppi portatori di interesse che influenzano e/o sono influenzati dalle attività della cooperativa, dai suoi servizi e dai relativi risultati di performance.

In questa direzione la Passaparola ha assunto l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività, il che significa riconoscere agli stakeholder il diritto ad essere ascoltati e, come organizzazione, accettare di dare conto della propria attività e delle proprie scelte.

Si può dire che la realizzazione di tale principio si sia sviluppato in tre fasi:

- Nella prima fase il principio si traduceva in un dialogo sollecitato da condizionamenti esterni e focalizzato a risolvere questioni specifiche;
- In una seconda fase è stato interpretato come coinvolgimento finalizzato alla gestione del rischio e alla comprensione degli interlocutori chiave delle organizzazioni;
- La terza e attuale fase vede il coinvolgimento degli stakeholder strategico sui temi della sostenibilità.

Il coinvolgimento degli Stakeholder implica dunque:

- Avviare un processo di dialogo e comunicare interattivamente con tutti i soggetti interessati;
- Assicurare che nel dialogo e nella comunicazione siano compresi i punti di vista e i comportamenti di tutti gli stakeholder;
- Confrontarsi per verificare le aspettative e per impostare o rivedere politiche e strategie;
- Essere disponibili ad integrare le aspettative rilevanti portate dagli stakeholder nella strategia della Passaparola;
- Prendere impegni e realizzare iniziative volte a fornire concretamente delle risposte agli stakeholder coinvolti

Lavorare con gli stakeholder è una componente vitale di molte procedure quali, ad esempio, la gestione dei requisiti che si basa sulle necessità e i bisogni degli stakeholder. Per fare in modo che il processo dia risultati utili in termini di apprendimento organizzativo è necessario individuare criteri di selezione che garantiscano la rappresentatività ed inclusività degli stakeholder.

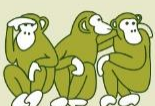
Le azioni propedeutiche sono le seguenti:

- Individuazione di tutti gli Stakeholder interessati dal processo di gestione e di implementazione del servizio proposto;
- Identificazione delle aspettative degli Stakeholder e le modalità di gestione;
- Condivisione dei criteri e degli indicatori oggettivi per la misurazione dello sviluppo delle iniziative per ogni categoria di Stakeholder.

Mappe più dettagliate valuteranno ciascun stakeholder in termini di interesse specifico nelle attività e quale capacità hanno di incidere direttamente sugli obiettivi e le azioni messe in essere per raggiungerli, rispetto al modo in cui queste vengono eseguite.

I principi guida sono così riassumibili:

- **Inclusività:** essere consapevoli del diritto di tutti gli stakeholder (anche quelli "senza voce") ad essere ascoltati e dare loro conto delle proprie attività;
- **Significatività:** sapere che cosa è importante per la Passaparola e per gli stakeholder;
- **Completezza:** comprendere e gestire in profondità tutti gli impatti concreti dell'attività d'impresa e i relativi punti di vista degli stakeholder;
- **Capacità di risposta:** garantire una risposta adeguata, massimizzando l'impatto di cui gli stakeholder sono portatori.



Questi principi sono stati adottati nel manuale di qualità della cooperativa e vengono tradotti operativamente utilizzando due strumenti:

- Il coinvolgimento diretto rispetto al gradimento delle attività (*customer satisfaction*) presente in tutti i servizi con l'utilizzo della modulistica del sistema di qualità Uni En Iso 9001-2015;
- La metodologia partecipata durante la programmazione degli interventi di aggregazione e animazione e l'utilizzo della metodologia del *focus group* come processo finale di condivisione dei risultati e di riprogrammazione.

Una volta che gli stakeholder sono stati valutati, per comunicare con loro si possono mettere in atto dei piani di comunicazione mirati a ciascuna delle categorie di stakeholder individuate.

La pianificazione strategica dell'attività di coinvolgimento richiede di:

- Definire gli obiettivi strategici del coinvolgimento;
- Identificare gli stakeholder e le aree critiche della relazione;
- Stabilire le priorità (stakeholder/temi da indagare).

Portare questo coinvolgimento all'interno della gestione delle attività della Passaparola significa gli stakeholder dandoli un ruolo più da attori che da spettatori, in quanto sono loro, in ultima analisi che possono scrivere e firmare il successo delle iniziative in essere.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci	Decisionale e di coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Lavoratori	Integrazione e inserimento lavorativo	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Committenti	Affidamento servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Utenti	Beneficiari servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);
Fornitori	Acquisto prodotti e servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Sindacati	Contratti di lavoro	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);



Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Associazioni di categoria	Coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Partner	Co-progettazione	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Assicurazioni	Tutela beni e servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Istituti di credito	Finanziaria	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);



Innovazione e cooperazione

Il valore cooperativo

“Una cooperativa è un’associazione autonoma di persone che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di un’impresa a proprietà comune, controllata democraticamente”.

La Passaparola ha fatto propri i valori e i principi della Dichiarazione di identità cooperativa approvata nel XXXI Congresso dell’Alleanza cooperativa internazionale, Manchester 20-22 settembre 1995.

Sono valori trasfusi nella pratica quotidiana, che si ritrovano anche nella Carta dei Servizi della Passaparola che viene consegnata ai clienti/committenti/utenti e che rappresentano il comportamento messo in pratica anche dagli operatori nella relazione con le persone.

Valori

Le cooperative si fondano sui valori dell’aiuto reciproco, della responsabilità, della democrazia, dell’uguaglianza, dell’equità e della solidarietà. Fedeli allo spirito dei padri fondatori, i soci delle cooperative aderiscono ai valori etici dell’onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale, della solidarietà e dell’altruismo.

Principi

I principi cooperativi sono linee guida attraverso le quali le cooperative mettono in pratica i propri valori.

1° principio: adesione libera e volontaria

Le cooperative sono organizzazioni volontarie, aperte a tutte le persone in grado di utilizzarne i servizi offerti e che ne accettano le responsabilità derivanti dall’appartenenza, senza discriminazioni sessuali, sociali, razziali, politiche o religiose.

2° principio: controllo democratico esercitato dai soci

Le cooperative sono organizzazioni democratiche controllate dai propri soci, i quali partecipano attivamente alla definizione delle politiche e all’assunzione delle relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti dei soci. Nelle cooperative di primo grado i soci hanno uguale diritto di voto (una testa, un voto); le cooperative di altro grado sono anch’esse organizzate in maniera democratica.

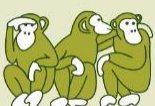
3° principio: partecipazione economica dei soci

I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente. Almeno una parte di questo capitale è, di norma, di proprietà comune della cooperativa. I soci percepiscono, generalmente, una remunerazione limitata sul capitale sottoscritto quale condizioni per la loro adesione. Essi destinano gli utili ad alcuni o a tutti i seguenti scopi:

- sviluppo della propria cooperativa, possibilmente attraverso la costituzione di riserve di cui almeno una parte dovrebbero essere indivisibili;
- erogazione di benefici ai soci in proporzione all’attività intrattenuta con la cooperativa;
- sostegno di altre attività approvate dalla compagine sociale.

4° principio: autonomia e indipendenza

Le cooperative sono organizzazioni autonome, di mutua assistenza, controllate dai propri soci. La sottoscrizione di accordi con altre organizzazioni (inclusi i governi) o la ricerca di capitali da fonti esterne deve essere fatta in maniera da garantire il controllo democratico da parte dei soci e salvaguardando l’indipendenza della cooperativa stessa.



5° principio: educazione, formazione e informazione

Le cooperative danno ai loro soci, ai rappresentanti eletti, ai dirigenti e al personale dipendente, l'educazione e la formazione necessarie affinché essi siano in grado di contribuire in maniera efficace allo sviluppo della cooperativa. Le cooperative devono tener informata l'opinione pubblica, in modo particolare i giovani e gli opinionisti, sulla natura e i vantaggi della cooperazione.

6° principio: cooperazione tra cooperative

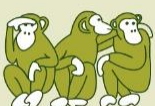
Per dare un servizio migliore ai propri soci e per rafforzare il movimento cooperativo, le cooperative collaborano tra di loro attraverso strutture locali, regionali, nazionali e internazionali.

7° principio: impegno verso la collettività

Le cooperative contribuiscono allo sviluppo durevole delle proprie comunità attraverso le politiche approvate dai propri soci

**I SOCI**

1. Il socio è il nucleo originario di ogni forma di mutualità e rappresenta il primo riferimento concreto dell'azione cooperativa.
2. Le imprese cooperative svolgono il proprio ruolo economico a favore dei cooperatori, delle generazioni future, della comunità sociale. Esse offrono ai propri partecipanti sicurezza, vantaggi e riconoscimenti in proporzione al concorso individuale di ognuno.
3. La principale risorsa della cooperazione è rappresentata dagli individui che ne fanno parte. Ogni cooperativa deve valorizzarne il lavoro, stimolarne e riconoscerne la creatività, la professionalità, la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni.
4. Il cooperatore si manifesta innanzitutto con il rispetto per le persone. Al cooperatore si richiede franchezza, spirito di giustizia e senso di responsabilità, qualunque sia il suo ruolo o la sua posizione.



5. Le imprese cooperative si manifestano con la qualità dei lavori che si svolgono, la trasparenza, l'onestà e la correttezza dei comportamenti.
6. La cooperazione considera il pluralismo sempre un bene. Nei rapporti che intrattiene con le altre forze economiche, politiche e sociali essa rispetta la loro natura, opinione, cultura e agisce secondo la propria originalità, autonomia, capacità di proposta.
7. L'esistenza della cooperazione, il suo segno distintivo, la sua regola sono fondate sul principio di solidarietà. Al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti economici esistono sempre i rapporti umani.
8. La cooperazione interpreta il mercato come luogo di produzione di ricchezza, di rispetto della salute e dell'ambiente, di sviluppo dell'economia sociale. Essa agisce nel mercato non solo in osservanza delle leggi, ma secondo i principi di giustizia e utilità per i propri soci e per la collettività.
9. La cooperazione concorre allo sviluppo del mercato migliorando le imprese esistenti e creandone di nuove; organizzando la domanda, rispondendo ai bisogni della collettività. Con questi significati essa intende la promozione cooperativa.
10. La cooperazione considera il diritto e il rischio di fare impresa come manifestazioni di libertà.
11. La cooperazione regola i rapporti interni sulla base del principio di democrazia. Le imprese cooperative realizzano compiutamente le proprie finalità associandosi nel movimento cooperativo, che promuove tra di loro, che ne valorizza i patrimoni collettivi, garantendo le adeguate forme di controllo.
12. La mutualità cooperativa non è solo un modo di produrre e distribuire la ricchezza più adeguato agli interessi dei partecipanti, ma una concezione dei rapporti umani. La cooperazione trova le proprie radici nel valore dell'imprenditorialità associata, ricerca il proprio sviluppo nel mercato, considera proprio fine il miglioramento delle condizioni materiali, morali e civili dell'uomo



Obiettivi di Miglioramento

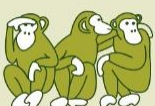
Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Nel redigere il Bilancio 2020 ci si è interrogati sugli obiettivi per il prossimo futuro, guardando quindi ad un 2021 che segue uno strano e sconvolgente 2020.

Il Consiglio d'amministrazione ha analizzato quanto descritto e rendicontato nel presente documento e ha individuato alcuni obiettivi (descritti da singole parole chiave) a cui essa si impegna a tendere nell'indirizzare l'agire della Passaparola:

1. Durabilità ed equilibrio economico – finanziario
2. Redditività per la realizzazione dei principi cooperativi
3. Efficacia ed efficienza organizzativa
4. Innovazione e sviluppo delle competenze, dell'organizzazione, dei servizi e dei processi
5. Reputazione
6. Legalità
7. Coinvolgimento e partecipazione dei soci alla vita societaria
8. Soddisfazione dei soci
9. Coinvolgimento e partecipazione degli stakeholder alla realizzazione della Vision e della *Mission* aziendale
10. Soddisfazione dei clienti e degli utenti

Al fine di raggiungere obiettivi così ampi e ambiziosi si è resa necessaria l'individuazione di modalità operative specifiche e di precise attività misurabili e rendicontabili che possano, non solo tracciare la strada per giungere all'obiettivo, ma anche definire tappe intermedie utili al monitoraggio del miglioramento continuo.



Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando sarà raggiunto
Livello di approfondimento del Bilancio sociale	La rendicontazione sociale è uno strumento di reporting, non come fine a se stesso ma piuttosto come processo che prevede un graduale ma costante coinvolgimento di tutta l'organizzazione aziendale in modo da aumentare la chiarezza e la trasparenza della rendicontazione sociale, rendendo possibile un maggior grado di comparabilità spaziale e temporale tra i bilanci rivolti agli stakeholder e da stimolare la creazione a monte di un sistema informativo in grado di guidare la gestione della cooperativa attraverso la sua specifica visione di responsabilità sociale	31.12.2021
Indicatori di performance	L'approfondimento di cui si è detto sopra ha preso il via dal lavoro precedentemente svolto, andando ad indagare le seguenti problematiche: La misurazione delle performance sociali attraverso l'utilizzo di indicatori, per rendere più trasparente e concreto il monitoraggio delle variabili di sostenibilità, sia a fini gestionali interni che, soprattutto, ai fini di maggiore trasparenza e utilità delle informazioni contenute nei report sociali. L'obiettivo è quello avere un approccio metodologico che stimoli la cooperativa alla ricerca dell'efficacia nella rendicontazione sociale, senza tuttavia sacrificare la specificità della propria realtà aziendale e la spontaneità della comunicazione	31.12.2021
Redazione grafica	Il Bilancio è uno strumento di comunicazione e quindi la Passaparola darà particolare attenzione agli aspetti grafici e visuali. Il documento, infatti, oltre ad essere puntuale e completo, deve consentire di accedere facilmente alle informazioni e racconterà, tramite le immagini e le scelte grafiche, l'identità della Cooperativa. In questa fase saranno coinvolte risorse interne della compagine sociale della Passaparola, attraverso un lavoro di condivisione dello stile comunicativo e iconico, che rappresenti una continuità di stile con gli altri strumenti di comunicazione attivati	31.12.2021
Stakeholder engagement	Lo stakeholder engagement (definito come l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività attraverso il coinvolgimento dei portatori di interesse) ha come obiettivo quello di riconoscere agli stakeholder il diritto ad essere ascoltati ed accettare l'impegno di rendicontare della propria attività e delle proprie scelte, attraverso una partecipazione attiva e all'ascolto delle istanze proprie degli stakeholder. Le modalità saranno un aumento delle occasioni di confronto come focus group, colloqui e incontri con i portatori di interesse, raccolta di fabbisogni attraverso la somministrazione di questionari e di questionari di gradimento finalizzati alla riprogrammazione degli interventi	31.12.2022
Modalità di diffusione	Allo scopo di ridurre gli impatti ambientali generati dalla stampa, la versione completa del Bilancio Sociale non verrà stampata e sarà disponibile online, con info grafiche, tabelle e grafici di tutti i dati di rendicontazione riferiti al 2020. Le modalità di comunicazione saranno: divulgazione nell'assemblea dei soci; pubblicazione sul sito istituzionale della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio Sociale a tutti gli operatori della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio	31.12.2021



Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando sarà raggiunto
	Sociale ai principali stakeholder istituzionali. L'obiettivo è di dare la massima diffusione al Bilancio Sociale, rendendo trasparente e accessibile la rendicontazione sociale a tutti i portatori di interesse individuati dalla rendicontazione sociale della Cooperativa	
Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato	Il bilancio partecipato vuole essere per la Passaparola uno strumento per promuovere la partecipazione degli stakeholder e della comunità più ampia (i cittadini) alla predisposizione della propria rendicontazione sociale. La modalità sarà l'attivazione e il dialogo negli ambiti territoriali di riferimento, puntando a costruire forti legami "verticali" tra gli stakeholder istituzionali e, contemporaneamente, solidi legami "orizzontali" tra gli stakeholder individuali e la cooperativa. Gli obiettivi che si intendono raggiungere sono: facilitare il confronto con gli stakeholder e promuovere scelte e decisioni condivise, riducendo anche i conflitti; rispondere in modo più efficace alle necessità degli stakeholder e assicurare una maggiore corrispondenza tra bisogni da soddisfare e risorse disponibili; costruire un rapporto di fiducia tra la Cooperativa e i la comunità locale	31.12.2022



Obiettivi di miglioramento strategici

A conclusione del percorso sin qui compiuto di presentazione delle risorse attivate, dei risultati conseguiti, del benessere e degli impatti generati dalla Passaparola cooperativa sociale nel corso del 2020, desideriamo concludere la riflessione guardando a quella che è la situazione e la prospettiva futura della nostra cooperativa sociale. Per fare questa analisi in modo schematico, vogliamo tentare di identificare gli elementi propri di una SWOT analysis: un prospetto che incrocia le dimensioni interna ed esterna con elementi positivi e negativi per giungere a descrivere i quattro scenari chiave dei propri punti di forza (Strengths) e dei propri punti di debolezza (Weaknesses), delle opportunità da cogliere (Opportunities) e delle minacce da affrontare (Threats). La tabella sottostante posiziona quelli che la nostra cooperativa sociale percepisce come elementi su cui riflettere per strutturare le proprie strategie organizzative future.

<p>PUNTI DI FORZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacità di soddisfare la domanda locale Capacità di finanziamento gestione ordinaria Capacità di reclutare operatori qualificati Chiarezza dell'assegnazione dei ruoli in cooperativa Stabilità economica Qualità e investimento nella progettazione e nella innovazione 	<p>PUNTI DI DEBOLEZZA</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacità di pianificazione pluriennale Chiarezza della comunicazione interna Qualità della comunicazione agli stakeholder esterni Capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di appartenenza Possibilità di accedere a finanziamenti a sostegno dell'innovazione
<p>OPPORTUNITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> Coinvolgere la società nella <i>mission</i> e nel finanziamento delle attività Promuovere reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi Crescere sfruttando la nuova domanda locale Generare conoscenza sui temi sociali Intercettare i nuovi problemi sociali Realizzare investimenti e innovazioni (<i>capacity building</i>) 	<p>MINACCE</p> <ul style="list-style-type: none"> Riduzione della quota di spesa della pubblica amministrazione Incapacità delle politiche locali di sostenere lo sviluppo della cooperazione sociale

Il Consiglio di Amministrazione monitora costantemente i cambiamenti interni alla propria organizzazione ma anche quelli esterni, sia a livello politico che nel mondo della cooperazione, ambiti che possono incidere in maniera significativa sulle prospettive future del welfare a livello nazionale e regionale e, di conseguenza, sul modo in cui la cooperativa può continuare a rispondere ai bisogni delle persone.

La Passaparola ha affrontato i temi legati alla definizione delle priorità delle attività proprie della cooperativa, predisponendo tutte le azioni per garantire una organizzazione che permetta alla cooperativa di affrontare in maniera efficace ed efficiente le sfide future.

Tutto questo accanto alla necessità di presidiare bene la sostenibilità economica della nostra organizzazione che diventa la base per garantire futuro, innovazione e investimento.



TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi OBBLIGATORI del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

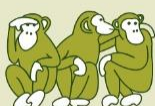
Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa.

Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa al la quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più setto-sezioni l'ente sarà tenuto a illustrare le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)	Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	



<p>Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie <p>SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
<p>Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)</p>	<p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)
<p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incaricati espressione di specifiche categorie di soci o associati); quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio
<p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>



4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti;</p> <p>Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero Occupati • Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) • Occupati soci e non soci • Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) • Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati • Tipologia di contratti di lavoro applicati • Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)
<p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia e ambiti corsi di formazione • Ore medie di formazione per addetto
<p>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; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; 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.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
<p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.</p> <p>Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività e qualità di servizi • Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) • Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricadute sull'occupazione territoriale • Rapporto con la collettività • Rapporto con la Pubblica Amministrazione <p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <p>Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale</p>
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;</p> <p>specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; 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;</p> <p>segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situazione economica, finanziaria e patrimoniale • Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio • Valore della produzione • Composizione del valore della produzione • Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	



<p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale;</p> <p>Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento;</p> <p>Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.</p> <p>Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p>	<p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione
---	---

"La sottoscritta legale rappresentante Carta Caterina Franca, dichiara che il presente documento informatico è conforme a quello trascritto e sottoscritto sui libri sociali della Società ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del DPR n. 445/2000"

(firmato)
Franca Caterina Carta

