

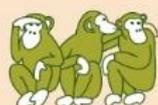


# *Bilancio Sociale* **2021**

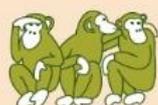


## Indice

|   |    |
|---|----|
| 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 .....  | 13 |
| Testimonianze dei soci fondatori e dei soci storici.....  | 16 |
| Mission, vision e valori .....  | 21 |
| La Mission e le attività .....  | 21 |
| Vision .....  | 21 |
| Principi fondamentali .....   | 22 |
| Partecipazione e condivisione della <i>mission</i> e della <i>vision</i> . .....                | 23 |
| Governance .....  | 24 |
| Sistema di governo .....  | 24 |
| Responsabilità e composizione del sistema di governo .....                                      | 25 |
| Responsabilità e composizione del sistema di governo .....                                      | 27 |
| Partecipazione: Vita associativa .....  | 28 |
| Mappa degli Stakeholder.....  | 29 |
| Sociale: Persone Obiettivi e attività .....   | 32 |
| Sviluppo e valorizzazione dei soci.....   | 32 |
| Focus Soci persone Fisiche.....   | 33 |
| Occupazione: Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori .....                                     | 34 |
| Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate.....                        | 39 |
| 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.....      | 65 |
| Innovazione e cooperazione.....            | 69 |
| Obiettivi di Miglioramento .....           | 72 |
| Obiettivi di miglioramento strategici..... | 75 |
| TABELLA DI CORRELAZIONE.....               | 76 |



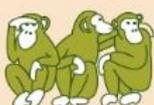
## Introduzione

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. Oltre a ciò 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. È uno strumento che permette anche di 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 cooperativa (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”*

Questo secondo anno del **Bilancio Sociale** è ancora una volta un momento importante di riflessione e verifica. Restituisce alla nostra Cooperativa, ancor prima che agli stakeholder, una fotografia del nostro stato di salute. Non solo dati economici, quindi, ma anche persone al centro di un’idea e di un progetto, di una comunità e di un tessuto sociale.

Ci interroga sul percorso fatto e su quello da fare, sulle scelte commerciali, strategiche e sociali che saremo chiamati a prendere e, dato che ogni intento progettuale della **Passaparola** proviene da un ideale, questo documento ci aiuta a condividerlo e a renderlo attuale.

Posto inoltre che l’orientamento della Passaparola è rimasto negli anni concentrato sull’attenzione ai clienti/committenti/utenti è anche a loro che ci si rivolge mediante questa nuova rendicontazione sociale.

Racconta un anno, il **2021**, che ci ha visti impegnati nel costante tentativo di offrire servizi di qualità, perseguendo gli obiettivi proposti nel piano di miglioramento annuale secondo coerenza e continuità.

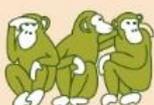
Infatti, attraverso le azioni messe in campo per il miglioramento dell’organizzazione interna come specchio delle proposte verso l’esterno, abbiamo cercato di perseguire i valori dell’“impresa sociale”, un’impresa nella quale l’efficacia sociale è il valore fondante intorno al quale ruota tutto il lavoro, che tiene anche moltissimo alla qualità degli interventi portati avanti, alla capacità di creare relazioni ed alla professionalità di coloro che vi operano.

Proviamo pertanto a delineare questo bilancio sociale con l’intento di valorizzare tutte le dimensioni che ci caratterizzano: quella della visione politica e culturale, quella della competenza tecnica nella gestione dei Servizi, quella dell’impresa sociale, verso il sempre maggiore riconoscimento dei diritti e la contrazione delle disuguaglianze.

La strategia finalizzata alla redazione del bilancio sociale è stata ancora una volta quella di costituire un’equipe di lavoro formata da persone appartenenti alle diverse aree di Passaparola: area servizi, area direzionale, area amministrativa e area della qualità. Il lavoro di raccolta dati che ci offre la rappresentazione concreta dell’esito del nostro operato, per quanto faticoso, costituisce una buona prassi che ci aiuta a portare avanti con efficacia e con coerenza le attività quotidiane e che ci stimola e ci coinvolge nella responsabilità del loro continuo miglioramento.

A partire dal primo bilancio sociale del 2020 è diventata costante infatti la riflessione sul contributo che Passaparola può continuare a dare in futuro agli *stakeholder* e all’intera comunità attraverso le proprie attività e su come possa tradursi l’impegno costante verso la promozione di comportamenti responsabili e rispettosi del lavoro e dei diritti umani, della salvaguardia dell’ambiente e dei comportamenti finalizzati alla promozione dell’inclusione socio-lavorativa.

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.



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.

Infatti, sarà proprio ciò che è scaturito come risposta concreta da parte dei soci e dei collaboratori di Passaparola quando si è trattato di affrontare l'emergenza sanitaria, e ciò che continuerà a scaturire, che risulterà decisivo per il futuro della cooperativa.

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 tuttavia ancora in corso e sarà nostro compito immaginare l'assetto organizzativo più funzionale onde rispondere alle sfide col futuro.

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.

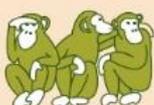
Il 2021 è stato un anno positivo, nel quale si è confermato il trend di crescita costante di questi ultimi tre anni. Il risultato di bilancio è stato ancora una volta in attivo e ha continuato ad incrementarsi, accompagnato anche da un contestuale aumento delle risorse umane coinvolte.

Gli investimenti di Passaparola non hanno subito particolari variazioni durante il 2021, e si sono concentrati principalmente su:

1. Ricerca e Innovazione nell'ambito progettuale;
2. Formazione, mediante programmi volti all'aggiornamento delle competenze;
3. Sensibilizzazione continua sui temi di salute e sicurezza sul lavoro, con particolare attenzione al rispetto dei protocolli di sicurezza dettati dallo stato di emergenza dovuto al Covid-19;
4. Partecipazione a progetti promossi con altre realtà associazionistiche socio-culturali e cooperative verso l'implementazione di azioni rivolte alla comunità educante in generale e alle famiglie in particolare, per arginare il fenomeno della deprivazione culturale, educativa, sociale ed economica di tutte le categorie di persone.

In tale prospettiva di responsabilità sociale si sono sviluppate le aggregazioni e le collaborazioni con diversi soggetti cooperativi per la partecipazione alle gare d'appalto 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.

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.



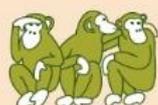
Occorre continuare a guardare al futuro con positività e resilienza. Soltanto lavorando insieme, e condividendo esperienza, competenza e determinazione possiamo affrontare le incertezze e la complessità del presente.

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

Infine, la stesura del presente Bilancio Sociale ci permette di ringraziare quanti ci hanno sostenuto e accompagnato nell'ultimo anno. A partire dai nostri soci e dipendenti, che ogni giorno si spendono per il bene della cooperativa, mettendo a disposizione impegno e capacità.

Buona lettura.

***Caterina Franca Carta***



## Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale ci ha dato l'occasione per approfondire, analizzare e condividere l'andamento e i risultati del nostro lavoro e rappresenta la risposta ad un requisito normativo previsto dal Codice del Terzo Settore (Articolo 14 del D.Lgs. 117/2017. È stato redatto in conformità alle linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Decreto del 4 luglio 2019). La Passaparola Cooperativa Sociale ha deciso di elaborarne la scrittura avvalendosi esclusivamente di risorse interne che hanno creato la struttura del documento, hanno coordinato il lavoro di raccolta dei dati, la scrittura dei testi e l'impaginazione del documento finale.

Il Bilancio Sociale è costituito dalle seguenti sezioni:

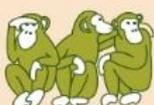
- Identità e governance
- Le nostre persone
- Servizi e attività
- Territorio, comunità e ambiente
- Informazioni economico-finanziarie

La stesura di questo documento è avvenuta con l'apporto del gruppo responsabile dell'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 01/01/2021–31/12/2021.

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 13 aprile 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

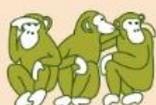
|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Ragione Sociale                | Passaparola Società Cooperativa Sociale             |
| Partita IVA                    | 01621770922   |
| Codice Fiscale                 | 01621770922   |
| Forma Giuridica                | Cooperativa sociale tipo A                          |
| Settore Legacoop               | Sociale   |
| Anno Costituzione              | 1985  |
| Associazione di rappresentanza | Legacoop  |
| Consorzi                       | Consorzio Ecosviluppo Sardegna<br>FIDICOOP Sardegna |

| SEDE LEGALE ED OPERATIVA |  |
|--------------------------|--|
| Indirizzo                | Via Tiziano, 29  |
| CAP                      | 09128  |
| Regione                  | Sardegna   |
| Comune                   | Cagliari   |
| Telefono                 | 0704520048   |
| Fax                      | 0704520047   |
| Mail                     | <a href="mailto:cooperativasocialepassaparola@gmail.com">cooperativasocialepassaparola@gmail.com</a> |
| Pec                      | <a href="mailto:Coop.passaparola@pec.it">Coop.passaparola@pec.it</a>                                 |
| Sito web                 | <a href="http://cooperativapassaparola.it">cooperativapassaparola.it</a>                             |

### 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:

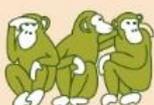
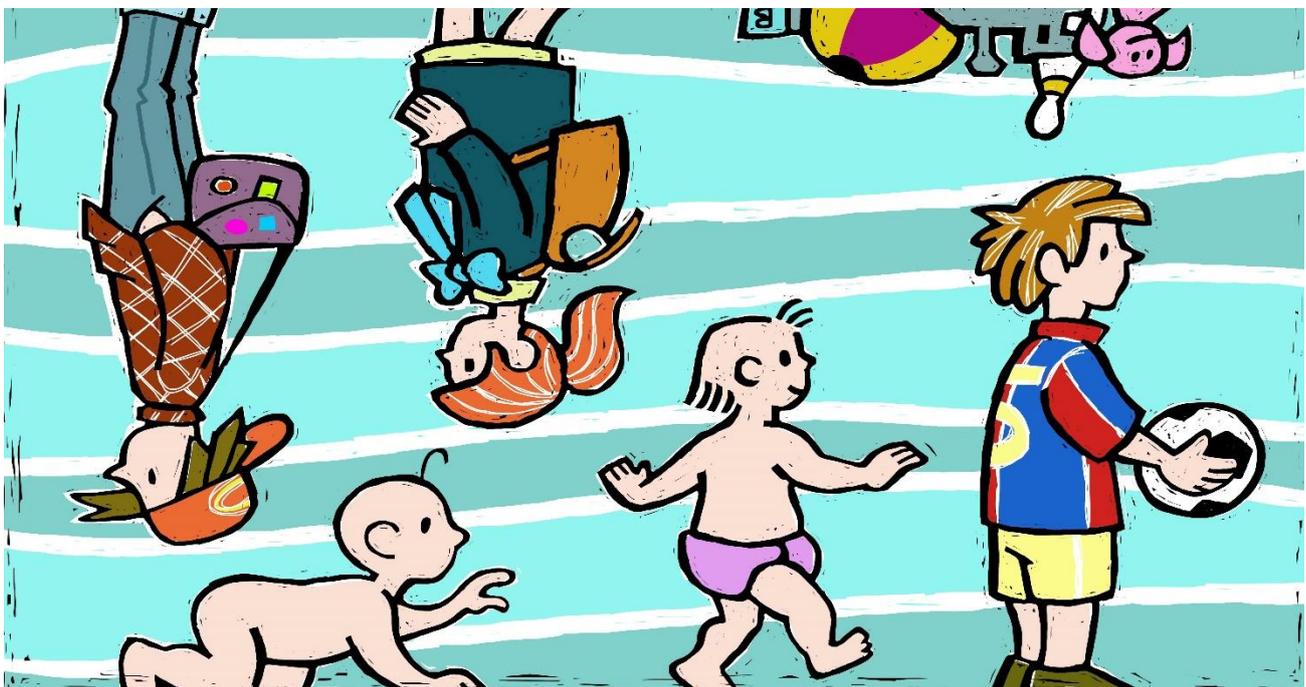
- Servizi domiciliari di tipo assistenziale, sociale, educativo, riabilitativo, rivolti a persone in situazione di marginalità, disabili psichiatrici, psichici, giovani, minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale;
- Servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico-pedagogica, definizione di 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, Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri di aggregazione sociale per minori ed adulti, servizi di animazione estiva), Interventi socio-educativi domiciliari, Inserimento lavorativo, Servizi di mediazione familiare, Servizi consulenza psico – pedagogica.



## Il contesto in cui opera la Cooperativa

L'anno 2021 ha presentato due facce distinte che riguardano l'impatto delle restrizioni imposte dalla pandemia. In una abbiamo diversi soggetti che tirano un sospiro di sollievo alla luce delle prospettive che si stanno aprendo e, dall'altra, vi sono coloro che guardano con preoccupazione le rovine delle attività economiche che sono andate in fumo. Pertanto, in un quadro generale caratterizzato da forte incertezza, si è prospettato per l'Isola una ripresa del PIL del 3,2%, in linea con le altre regioni del Mezzogiorno, per quanto comunque minore della media italiana. A questo ha contribuito il varo da parte del Governo Italiano di diverse azioni di rilancio e di sostegno all'economia tra cui il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che contiene finanziamenti provenienti dall'Unione Europea per un ammontare pari a oltre 191 miliardi di euro, cui l'Italia aggiunge 30 miliardi di risorse interne. Si è inteso con ciò dare un notevole contributo nell'affrontare le diverse situazioni critiche e strutturali del sistema Italia, anche se le prospettive che i virologi e gli epidemiologi sostengono è che, per alcuni anni ancora, il pianeta dovrà fare i conti con la malattia COVID-19 e le varianti del virus.

L'ondata di crisi sociale e le regole del distanziamento causate dalla pandemia hanno generato una modifica delle politiche sia europee che nazionali nell'andare incontro soprattutto alle progettualità di coesione con l'intento di contrastare alcune fragilità emerse in modo prepotente, quali la disparità di genere e quella generazionale, e prospettando contemporaneamente investimenti finalizzati alla diffusione e capillarizzazione delle dotazioni di infrastrutture digitali accompagnate dall'implementazione delle competenze di coloro che sono chiamati ad utilizzarle. Quindi non solo politiche di cambio di rotta sulla gestione del debito, ma interventi che promuovano politiche a favore delle prossime generazioni, favorendo l'economia della conoscenza, della coesione sociale, del riequilibrio territoriale e della transizione verso sistemi di produzione a minor impatto ambientale.

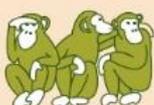
In questo contesto a tinte chiaro-scure, una ritrovata fiducia nelle prospettive di una ripresa e di un rilancio economico e sociale della nostra regione si è scontrata, nei primi mesi del 2022, con le conseguenze della guerra che ha visto la Federazione Russa invadere l'Ucraina, in termini di incertezza economica e politica sugli equilibri internazionali e di prospettiva di pace in Europa. E tra questi effetti vi è anche la necessità di rinforzare il sistema d'accoglienza europeo per dare risposta alle domande di assistenza di milioni di profughi che fuggono dal teatro della guerra.

10

## Andamento economico generale

Questo lungo periodo di crisi ha evidenziato la crescita delle diseguaglianze di genere, per livelli di istruzione e per tipologia di contratti di lavoro. Risultano infatti maggiormente colpiti dalla crisi le donne, gli individui con titoli di studio medio-bassi e i lavoratori con contratti a tempo determinato. La ridotta occupazione delle donne con titolo inferiore al diploma è responsabile, da sola, di quasi la metà della diminuzione complessiva dell'occupazione in Sardegna. Sotto questo aspetto è rilevante la relazione tra uso dei contratti a tempo determinato e rischio di povertà.

In questo quadro vengono evidenziate, in modo marcato, le fragilità strutturali del sistema economico della Sardegna che presenta dati preoccupanti di rischio e di difficoltà a reggere lo shock congiunturale in tutto il territorio, ad esclusione delle aree urbane di Cagliari e Sassari. I dati di questa fragilità derivano da un tessuto economico connotato da un'alta percentuale di micro imprese e dalla limitata presenza di aziende impegnate in settori ad alta intensità di conoscenza.



Tra i settori maggiormente colpiti dalla crisi vi è quello turistico che ha visto una riduzione degli arrivi e delle presenze di circa il 58%.

Anche il settore dei servizi sanitari e socio educativi presenta delle situazioni in chiaro-scuro, vi è un miglioramento dei Livelli Essenziali di Assistenza sanitaria insieme tuttavia ad una ancora precaria efficienza gestionale della spesa sanitaria, che causa impatti sociali diseguali nella popolazione, con maggiore intensità nei confronti dei bambini, degli anziani, dei disabili e delle donne meno abbienti, e in particolar modo di quelle con figli in età scolare.

In questo contesto i servizi socio – educativi mostrano per la Sardegna una realtà sicuramente migliore rispetto al Mezzogiorno anche se con un livello di spesa sulle famiglie inferiore alla media italiana e un soddisfacente livello di efficienza della spesa da parte dei comuni, in cui è migliorata la capacità di ascolto dei bisogni e di programmazione dei servizi per le famiglie e i minori.

Quali sono in questo quadro di crisi i fattori di crescita e di sviluppo della Sardegna?

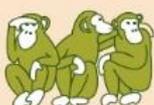
Si deve rilevare che la Sardegna è molto lontana dagli obiettivi stabiliti dall'Unione Europea nel documento Strategia Europa 2020, che definisce l'indice di competitività come misura della capacità di sviluppo regionale, facendo riferimento a 11 pilastri tematici, fondamentali per comprenderne i fattori chiave. Tali pilastri sono costruiti sui fattori di competitività e sviluppo della struttura economica regionale, quali il capitale umano, la ricerca e sviluppo e l'innovazione tecnologica, sia nelle istituzioni che nelle imprese, e gli indicatori sono correlati a obiettivi programmatici.

Per quanto riguarda il **Capitale Umano** la Sardegna registra che nel 2019 solo il 21,6% dei giovani erano in possesso della laurea rispetto all'obiettivo del 40% previsto per il 2020 ed il trend non sembra convergere verso questi valori. Insufficienti appaiono anche:

- la presenza di personale specializzato in materie STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics.) L'indicatore Eurostat si basa sulla presenza di scienziati e ingegneri sulla popolazione attiva, che rappresenta il 3,9% della popolazione attiva rispetto al 7,2% della media UE27;
- l'inclusione nei percorsi educativi (17,8% di giovani hanno abbandonato gli studi rispetto al 10,2% dell'Unione);
- la partecipazione ad attività di long-life learning (8,5% di adulti contro il 10,8 della media UE27);
- l'inclusione dei giovani in percorsi di studio o di lavoro (21,8% di NEET rispetto al 10,1% della media europea).

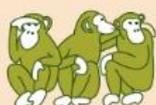
Paradossalmente l'adozione della DAD (Didattica a Distanza) ha acuito le diseguaglianze educative già presenti prima della pandemia tra i giovani e le loro famiglie in situazione di fragilità socio – economica.

L'analisi di genere evidenzia il maggior ritardo del genere maschile sugli indicatori del capitale umano, sebbene in alcuni settori si riscontrino dei miglioramenti. La forte incidenza dell'abbandono degli studi da parte dei giovani, la minore percentuale di giovani laureati - specie in materie scientifiche - e la difficoltà nel trovare lavoro, sono alcuni dei fattori chiave per spiegare il divario strutturale tra andamento dei NEET in Sardegna rispetto al resto d'Europa. Sebbene questo divario sia presente anche per l'Italia, in Sardegna il fenomeno risulta più grave. Risolvere il problema dei NEET richiede politiche di sostegno a chi si trova già in questa condizione, ma anche politiche efficaci sulla scuola e l'università, per allineare il livello di competenze dei giovani sardi agli standard europei, unitamente ad interventi sulle politiche attive del lavoro per favorire processi di inserimento lavorativo.



**L'innovazione, Ricerca e Sviluppo** in Sardegna rappresenta meno di un quarto della media EU27 e la pone all'ultimo posto tra le regioni italiane (2018). In questo ambito va rilevata anche la scarsa cooperazione tra imprese per l'innovazione e la conseguente scarsa propensione al rinnovamento delle imprese e la perifericità dell'Isola nella geografia economica dell'innovazione.

L'isolamento e la distanza delle imprese isolane da contesti maggiormente innovativi rappresenta una sfida da affrontare e l'occasione per ridurre tale distanza può arrivare dal Next Generation EU, che nel perseguire l'obiettivo dello sviluppo sostenibile, mette a disposizione risorse per gli investimenti in innovazione.



## 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

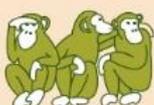


nella storia di Passaparola. In cui il gioco ha la funzione di cornice, poiché costituisce uno dei principali valori fondanti di cui permeare l'attività educativa sottraendola ad una visione puramente trasmissiva di regole ispirate al controllo. L'educazione, come la comunicazione umana, è uno dei giochi più complessi che prevede in primo luogo l'apprendere e il far apprendere un approccio "ludico" alla vita. Nel senso di far concepire sé 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 sé 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 di 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.

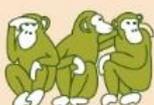
Nel 2014 ha attivato a Cagliari il servizio *Speed* (Servizio di prevenzione e diagnosi per l'età evolutiva) e lo Sportello Itinerante Sport Gioco e Salute per giungere nel 2018 al varo del servizio Mammatu MammaPiù, come innovativo supporto h24 rivolto alle neomamme. Nel 2020 è nato anche il progetto 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. Attualmente questo servizio è in fase di riorganizzazione, per migliorarne l'efficacia e l'impatto sui bisogni dei destinatari. 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.

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.

Si sono sviluppati in questo ultimo periodo altri servizi, quali quelli di supporto e potenziamento dei servizi sociali professionali, erogati a favore di diverse Pubbliche amministrazioni, che richiedono profili professionali quali Assistenti Sociali e Operatori amministrativi.

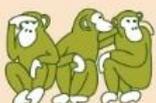


Le attività amministrative sono svolte nella propria sede da personale specializzato.

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 propensione 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.

E ciò conferma da parte dell'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.**

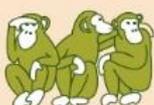
Dott.ssa Carta, Lei è la prima socia non fondatrice a ricoprire la carica di Presidente. L'unica in tutta la storia della Passaparola. Che cosa si prova ad aver conseguito tale importante risultato, com'è giunta alla Passaparola e quali avvenimenti vi hanno portato sin qui?

**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:



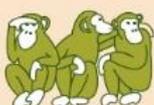
1. **I primi progetti di animazione scolastica** che ci permisero di portare in campo didattico i valori dell'ascolto attivo, della facilitazione, della trasformazione dei conflitti. Lavoravamo organizzati per equipe di due animatori... (due scimmiette vedono meglio di una...) anticipando le analisi 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 inaugurò 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 dà 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**

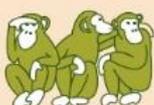
Beh Si può anche dire per terzo...il fatto di vedere il cosiddetto bicchiere sempre mezzo pieno è un gioco cui ci siamo sempre allenati e che chiamiamo ristrutturazione...del resto se ci pensiamo, continuando in questo gioco...io ho da lei la parola per terzo, ma ho avuto la possibilità, e il piacere, di ascoltare di più i 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 e 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**

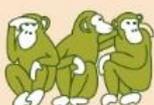
**Bene credo che chiunque starebbe ancora per molto tempo ad ascoltarvi, ma riassumere in poco tempo trent'anni sapevamo sarebbe stata impresa sociale impossibile...per concludere avete qualcosa da dire che pensate di poter lanciare come idea per i prossimi anni?**

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

*Caterina*  
**ASCOLTO ATTIVO**

*Paolo*  
**PARLA PIANO**

*Pier Gavino*  
**GUARDA LONTANO**



## Mission, vision e valori

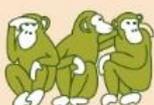
### La Mission e le attività

- 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

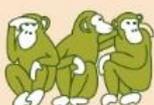
La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio. La Passaparola si pone come obiettivo il miglioramento continuo e accoglie in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, 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.



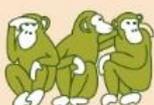
### Partecipazione e condivisione della *mission* e della *vision*.

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.

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.

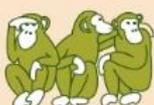
#### **Consiglio di amministrazione.**

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 attuare 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 cooperativa (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 2021 è stata convocata regolarmente per l'approvazione del bilancio sociale e per il rinnovo delle cariche sociali.

La partecipazione dei soci è stata pari al 82,3%.

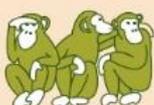
Spetta ai soci il diritto di esaminare il Libro dei Soci, il Libro delle Adunanze e delle deliberazioni dell'Assemblea.

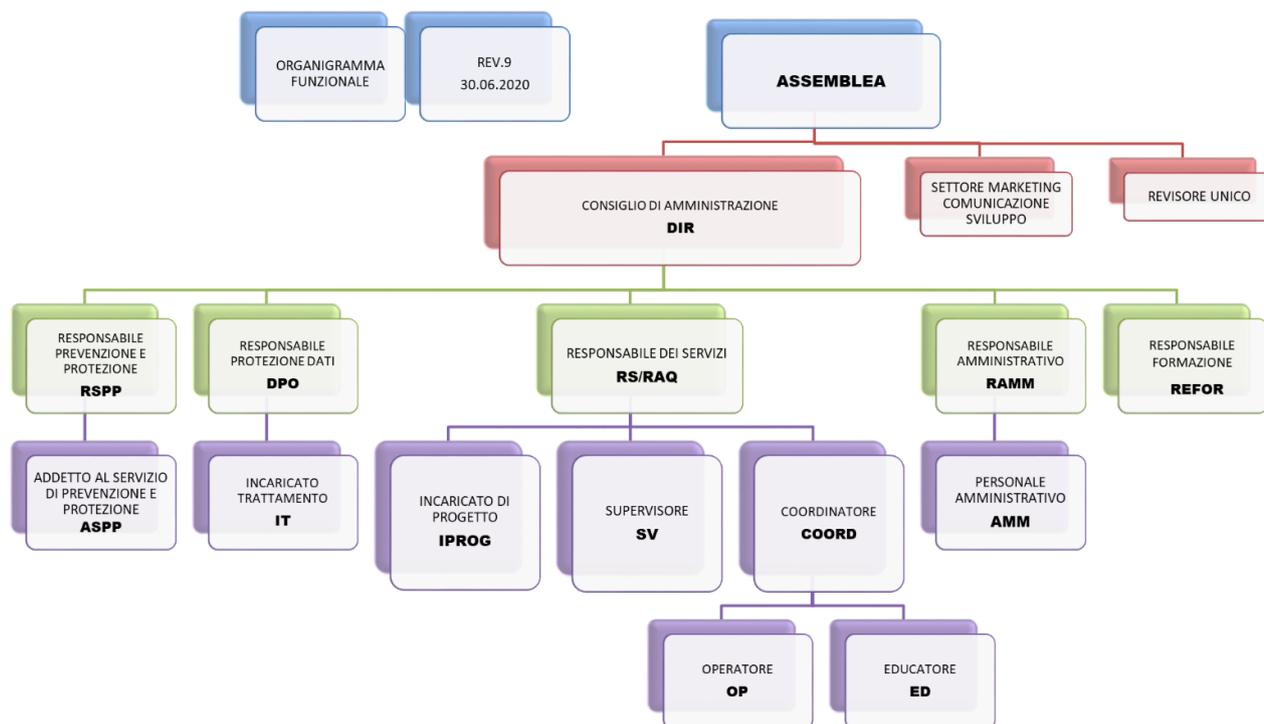
La compagine sociale di Passaparola è costituita da 5 soci lavoratori, 8 soci non lavoratori e 2 soci volontari. L'80% dei soci lavoratori è costituito da donne.

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 2021 tale organo si è radunato in 19 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 13.800,00 l'anno.





### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

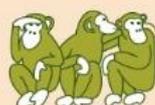
Lo Statuto prevede un minimo di 3 componenti per l'organo collegiale di amministrazione.

| Nominativo            | Carica ricoperta                   | Nomina         |
|-----------------------|------------------------------------|----------------|
| Caterina Franca Carta | Presidente e legale rappresentante | 24 Giugno 2021 |
| Pier Gavino Sechi     | Vice Presidente                    | 24 Giugno 2021 |
| Vladimiro Frau        | Consigliere                        | 24 Giugno 2021 |

### 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 |                   | 24/06/2024        |
| Pier Gavino Sechi     | Vice Presidente                    |                   | 24/06/2024        |
| Vladimiro Frau        | Consigliere                        | 22/03/2013        | 24/06/2024        |

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

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

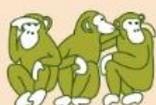
## Consiglio di amministrazione

| Numero mandati | Durata Mandato (anni) | Numero componenti |
|----------------|-----------------------|-------------------|
| 3              | 3                     | 3                 |

| Consiglio di amministrazione |                |
|------------------------------|----------------|
| <b>Maschi</b>                | Totale Maschi  |
| 2                            | %66.67         |
| <b>Femmine</b>               | 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.

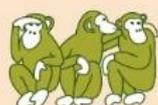
L'obiettivo che la Passaparola si è dato, cioè il mantenimento della reputazione, favorendo la condivisione dei valori e del comportamento etico degli associati, viene perseguito attraverso la partecipazione agli eventi e alle manifestazioni promosse e organizzate dalla Passaparola. Il livello informativo viene garantito sia attraverso la newsletter 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.

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Numero aventi diritto di voto</b>                         | <b>15</b> |
| <b>N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</b> | 1         |

28

| <b>Data<br/>Assemblea</b> | <b>N. partecipanti<br/>(Fisicamente presenti)</b> | <b>N. partecipanti (con conferimento<br/>di delega)</b> | <b>Indice di<br/>partecipazione %</b> |
|---------------------------|---|---|---------------------------------------|
| <b>24/06/2021</b>         | 14  | 0   | 82,35                                 |

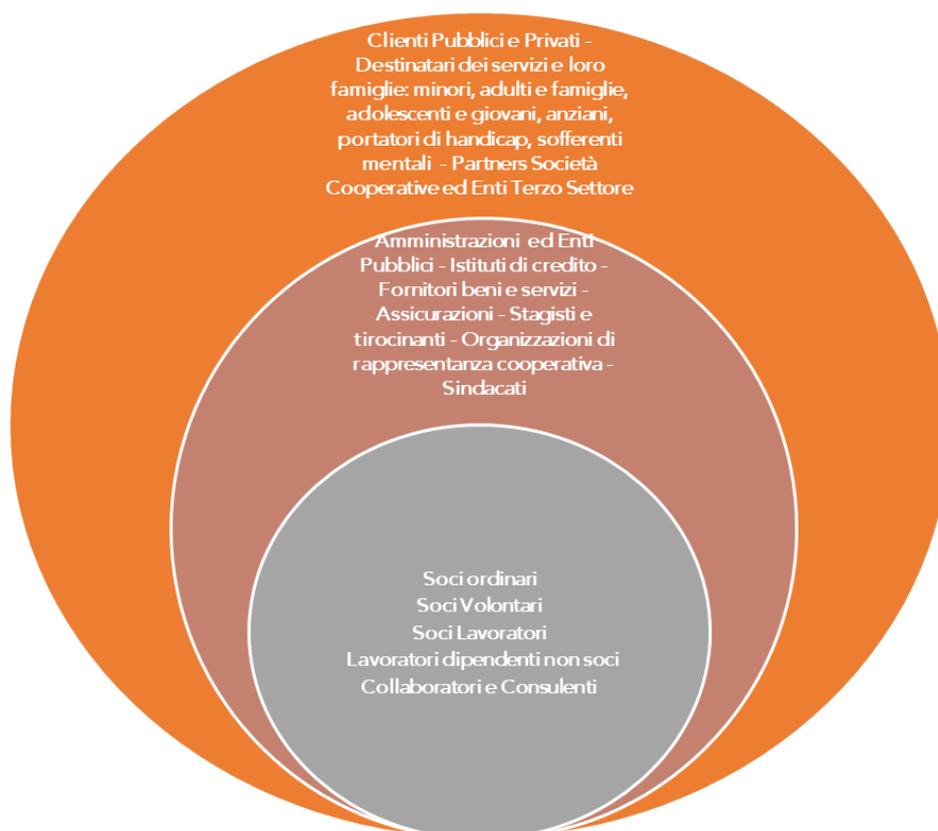


## Mappa degli Stakeholder

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.

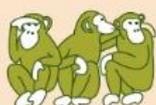


La Passaparola Cooperativa Sociale si basa sul modello *multi-stakeholder*, ovvero un modello che prevede la presenza di molteplici portatori di interesse.

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.

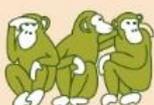
Il coinvolgimento degli stakeholder riveste un ruolo strategico per l'operato della Passaparola, la quale investe nell'informare le persone e nel promuovere una cultura partecipativa e inclusiva.



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"> <li>▪ Pianificazione strategica</li> <li>▪ Informativa periodica da parte della Direzione circa le evoluzioni che riguardano le aree produttive e amministrative</li> <li>▪ Assemblee dei soci</li> </ul>  |
| 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"> <li>▪ Disponibilità ad incontrare i soci per esigenze di varia natura</li> <li>▪ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti</li> <li>▪ Fondo di assistenza sanitaria integrativa</li> <li>▪ Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni</li> <li>▪ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro</li> </ul> |
| 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"> <li>▪ Stabilizzazione dei servizi e quindi del personale in forza a tempo determinato</li> <li>▪ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti</li> <li>▪ Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni</li> <li>▪ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza</li> </ul>   |
| VOLONTARI                    | Coinvolgimento alla vita della Cooperativa, affiancamento e formazione professionale, valorizzazione del ruolo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblea dei soci</li> <li>▪ Affiancamento al personale di servizio</li> </ul>  |
| ASSOCIAZIONE DI APPARTENENZA | Mantenimento della reputazione, condivisione dei valori cooperativi, comportamento etico degli associati, partecipazione  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partecipazione attiva alla vita associativa: partecipazione ad eventi e riunioni</li> <li>▪ Promozione di figure della Cooperativa nella dirigenza delle Associazioni</li> <li>▪ Condivisione materiale divulgativo</li> </ul>   |
| FAMIGLIE                     | Informazione e comunicazione adeguata, capacità di risposta ai bisogni  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema di rilevazione della soddisfazione</li> <li>▪ Sistema di informazione relativo al funzionamento del servizio</li> <li>▪ Reperibilità dei Coordinatori di Servizio</li> <li>▪ Disponibilità ad incontri con Coordinatori di Servizi e operatori</li> <li>▪ Personale che svolge i servizi competente ed in grado di comprendere i bisogni degli utenti</li> </ul>   |
| TERRITORIO (COMUNI,          |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partecipazione alle iniziative di programmazione negoziata</li> </ul>  |



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



## Sociale: Persone Obiettivi e attività

### Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

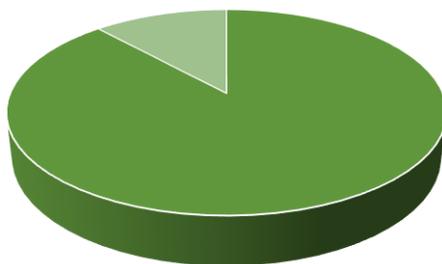
I Soci Cooperatori sono coloro che si avvalgono delle prestazioni mutualistiche della Cooperativa. Possono essere ammessi come soci cooperatori tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire ed in particolare:

- 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:

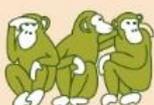
- Partecipare alle scelte aziendali;
- Identificarsi in un ente che non punta ad obiettivi di lucro personale, ma destina ogni anno la quota dell'utile al potenziamento e alla crescita della Passaparola;
- Appartenere a una istituzione profondamente radicata nel tessuto socioeconomico del territorio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

Numero e Tipologia di Soci



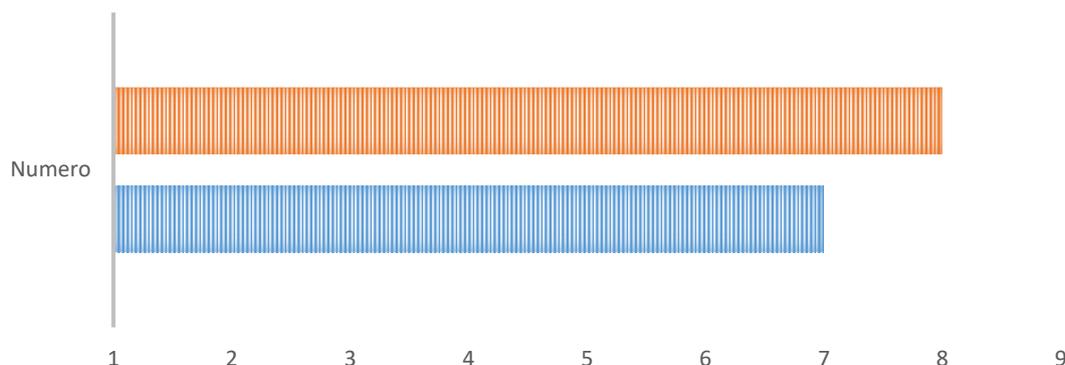
■ Soci Ordinari   ■ Soci Volontari

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>Soci Ordinari</b>  | <b>15</b> |
| <b>Soci Volontari</b> | <b>2</b>  |



Focus Soci persone Fisiche

| Genere  | Numero | Percentuale |
|---------|--------|-------------|
| Maschi  | 7      | 47%         |
| Femmine | 8      | 53%         |

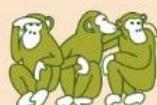
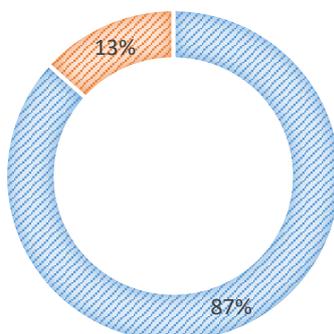


| Età               | Numero | Percentuale |
|-------------------|--------|-------------|
| Dai 41 ai 60 anni | 13     | %86.67      |
| Oltre 60 anni     | 2      | %13.33      |

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

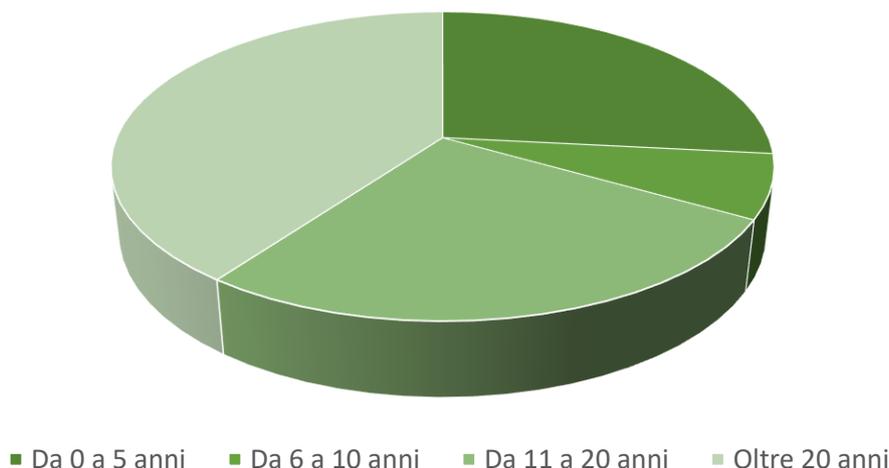
TITOLO DI STUDIO

■ 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

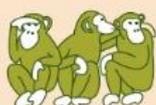
La Passaparola si propone come obiettivo fondamentale della propria politica aziendale il pieno rispetto dell'integrità e della salute dei lavoratori e il miglioramento dell'ambiente di lavoro, perseguendo la conformità alle norme in materia.

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 2021 è proseguito l'impegno della Cooperativa nell'adottare tutti gli strumenti e favorire comportamenti corretti sul fronte della prevenzione e del contrasto agli effetti dell'emergenza sanitaria COVID 19. garantendo la piena sicurezza dei propri operatori, dotandoli di tutti i DPI necessari e provvedendo alla sanificazione degli ambienti di lavoro.

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.



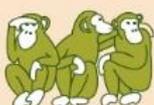
**Welfare aziendale**

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**

201

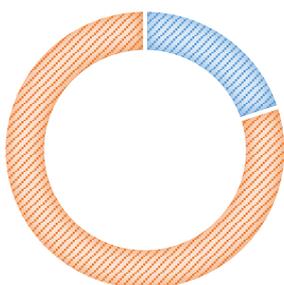


**Occupati per genere**

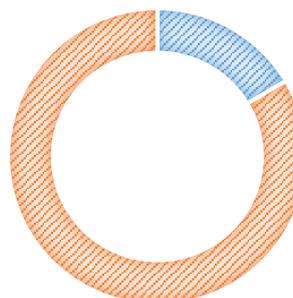
| Occupati soci |         |
|---------------|---------|
| Maschi        | Femmine |
| 1             | 4       |

| Occupati non soci |         |
|-------------------|---------|
| Maschi            | Femmine |
| 26                | 152     |

■ Maschi ■ Femmine



■ Maschi ■ Femmine

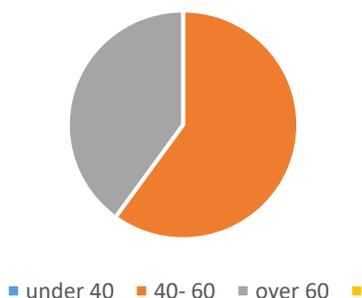


**Occupati per fascia d'età**

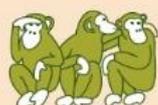
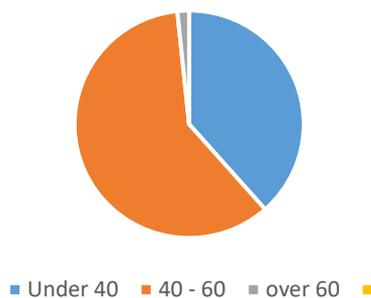
| Occupati soci |        |         |
|---------------|--------|---------|
| Under 40      | 40 -60 | Over 60 |
| 0             | 3      | 2       |

| Occupati non soci |        |         |
|-------------------|--------|---------|
| under 40          | 40 -60 | over 60 |
| 93                | 98     | 5       |

Occupati Soci per fascia d'età



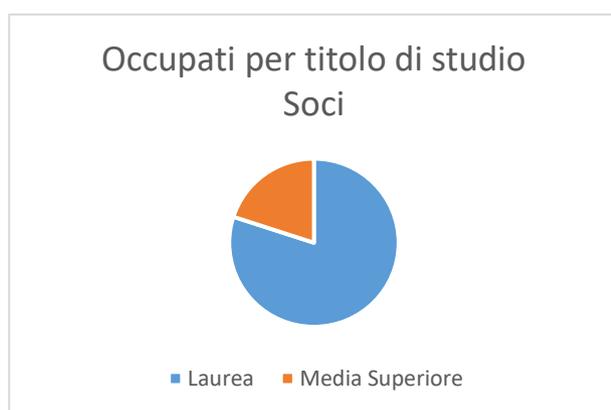
Occupati non soci per fascia d'età



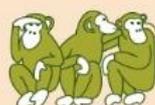
Occupati per titolo di studio

|               |                 |                 |
|---------------|-----------------|-----------------|
| <b>Laurea</b> | Media Superiore | Media Inferiore |
| 4             | 1               | 0               |

|               |                 |                 |
|---------------|-----------------|-----------------|
| <b>Laurea</b> | Media Superiore | Media Inferiore |
| 165           | 27              | 4               |



| Inquadramento              | Mansione  | Addetti maschi | Addetti Femmine |
|----------------------------|---|----------------|-----------------|
| <b>A1 (ex 1° livello)</b>  | Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari                                    |                | 2               |
| <b>B1 (ex 3° livello)</b>  | OSS non formato   |                | 8               |
|                            | Operatore front office  |                | 2               |
| <b>C1 (ex 4° livello)</b>  | Impiegato amministrativo  |                | 1               |
|                            | Ludotecario   |                | 2               |
|                            | Animatore non qualificato   | 1              |                 |
| <b>C2</b>                  | Impiegato amministrativo  |                | 1               |
| <b>D1 (ex 5° livello)</b>  | Animatore qualificato   | 2              | 8               |
|                            | Impiegato amministrativo  | 2              | 17              |
| <b>D2 (ex 6° livello)</b>  | Impiegato amministrativo  |                | 3               |
|                            | Educatore professionale   | 21             | 82              |
|                            | Assistente sociale  |                | 30              |
| <b>D3 (ex 7° livello)</b>  | Assistente sociale  |                | 1               |
| <b>E1 (ex 7° livello)</b>  | Coordinatore/ capo ufficio  |                | 3               |
| <b>E2 (ex 8° livello)</b>  | Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi/Assistenti sociali |                | 9               |
|                            | Psicologo/Pedagogista   |                | 2               |
| <b>F1 (ex 9° livello)</b>  | Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi                    |                | 1               |
| <b>F2 (ex 10° livello)</b> | Direzione   | 1              | 2               |
| <b>Totale</b>              |   | 27             | 174             |



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

|  | Numero     | Percentuale |
|--|------------|-------------|
| Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno | 5          | 2,15%       |
| Dipendenti a tempo indeterminato e a part time   | 143        | 61,37%      |
| Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno   | 3          | 1,29%       |
| Dipendenti a tempo determinato e a part time     | 50         | 21,46%      |
| Collaboratori continuative                       | 2          | 0,86%       |
| Lavoratori autonomi                              | 30         | 12,88%      |
| <b>Totale</b>                                    | <b>233</b> | <b>100</b>  |



## Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

## Dipendenti

|                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| Retribuzione annua lorda minima  | 16.310,00 € |
| Retribuzione annua lorda massima | 79.843,00 € |
| Rapporto                         | 4.90        |

## Organo Amministrativo e di Controllo

|                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| Retribuzione annua lorda minima  | 17.065,00 € |
| Retribuzione annua lorda massima | 78.909,00 € |
| Rapporto                         | 4.90        |

## Organo Amministrativo e di Controllo

| Nominativo            | Tipologia | Importo    |
|-----------------------|-----------|------------|
| Caterina Franca Carta | Compensi  | 6.000,00 € |
| Pier Gavino Sechi     | Compensi  | 6.300,00 € |
| Vladimiro Frau        | Compensi  | 1.500,00 € |
| Mario Nicola Onnis    | Compensi  | 3.500,00 € |

## Dirigenti

| Nominativo            | Tipologia    | Importo     |
|-----------------------|--------------|-------------|
| Caterina Franca Carta | Retribuzioni | 78.909,00 € |

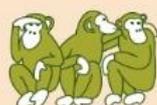
39

## Volontari

|  |   |
|--|---|
| Importo dei rimborsi complessivi annuali | Numero volontari che hanno usufruito del rimborso |
| 4.514,00 €                               | 1   |

## Turnover

| Entrati nell'anno di rendicontazione (A)<br>(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)<br>106 | Rapporto % turnover |
|---|---|------------------------------------|---------------------|
| 56  | 60  | 106                                | 109%                |



**Malattia e infortuni**

Nel corso dell'anno 2021 si sono verificati n. 3 infortuni, di cui n. 2 in itinere e n. 1 relativo ad 1 tirocinante sul luogo di lavoro del soggetto ospitante, nello svolgimento delle loro mansioni

**N. malattie e infortuni e incidenza**

| N. infortuni professionali | N. malattie professionali |
|----------------------------|---------------------------|
| 3                          | 0                         |

**Andamento occupati nei 3 anni**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Media occupati del periodo di rendicontazione</b> | <b>117</b> |
| Media occupati 2020 (anno -1)                        | 106        |
| Media occupati 2019 (anno -2)                        | 90         |



## 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 delle normative che li regolamentano, che impongono una pianificazione e una programmazione finalizzate a garantire a tutti i lavoratori il miglioramento delle proprie competenze professionali.

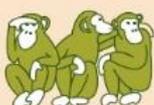
Per quanto concerne le progettazioni complesse e le relazioni con gli enti pubblici, con riferimento all' Avviso Pubblico "PRO.PIL. E. I" Progetti Pilota di Eccellenza per l'Innovazione sociale, inseriti nella programmazione del POR 2014 – 2020, sono state avviate le azioni progettuali del progetto **C.Re.S.I.L - Competenze di Rete nei Servizi per Il Lavoro**. Gli obiettivi generali del progetto sono - migliorare l'erogazione dei Servizi per il lavoro e raggiungimento dei LEP – Livelli Essenziali di Prestazione; migliorare la capacità di presa in carico delle persone in stato di fragilità; migliorare la capacità di lavorare in rete dei servizi di supporto all'inclusione socio lavorativa.

Il progetto ha visto coinvolti complessivamente 74 operatori tra dipendenti dell'ASPAL, dei Servizi Sociali Comunali e del terzo settore provenienti dai territori dei PLUS Sarrabus Gerrei e Trexenta), PLUS 21 e Cagliari e PLUS Area Ovest.

Le attività sono state avviate il 30 luglio e si sono concluse il 14 dicembre con l'evento finale. Si sono svolte in modalità FAD con l'utilizzo della piattaforma Gsuite della Passaparola e si sono articolate in tre edizioni, sulla base dei territori di riferimento in cui operano i destinatari.

La partecipazione è stata al di sotto delle aspettative (in una edizione al 45% degli iscritti e in due edizioni al 55%). I moduli formativi e previsti sono stati tutti completati. Il livello della spesa è prossimo al 100%, raggiungendo l'obiettivo economico prefissato.

**Per quanto riguarda il progetto JUST -- Job Urban Street Trainer**, che si propone 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. Le caratteristiche proprie dei destinatari hanno creato forti criticità nell'individuare e selezionare i destinatari finali del progetto. Questo fatto potrebbe comportare l'impossibilità di realizzare le azioni previste.



Nel 2021 si sono realizzate le attività rivolte agli operatori sociali, realizzati in FAD sincrona dalla Dott.ssa Elena Giudice, articolati in 3 moduli, ciascuno dei quali ha ottenuto l'accreditamento presso il CNOAS permettendo il riconoscimento dei crediti formativi alle partecipanti.

I percorsi realizzati sono:

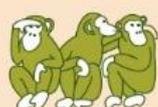
|   | Tema  | Durata (ore) | Periodo   |
|---|---|--------------|---|
| 1 | Tecniche e strumenti creativi per il lavoro sociale   | 8            | 4 e 11 marzo 2021   |
| 2 | La gestione delle situazioni di conflittualità  | 16           | 1° Edizione_ 15-23 marzo2021<br>2° Edizione: 27 maggio 2021 |
| 3 | Coaching e progettazione partecipata finalizzato alla costruzione di processi di cambiamento tra metodo, strumenti operativi e deontologici | 8            | 15 – 20 aprile 2021   |

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 stati realizzati le seguenti attività:

|   | Tema   | Durata (ore) | Periodo                                 |
|---|--|--------------|---|
| 1 | Strategie educative efficaci e relazione educativa<br>Formatore Giuseppe Farci                             | 16           | 9/12/16/23 aprile<br>14/17/21/28 maggio |
| 2 | Progetto Genitori – Educare oggi. Percorso verso nuovi strumenti. Formatori Valeria Loddo e Lorenzo Braina | 7.5          | 6/ 18 maggio, 1/16/30 giugno 2021       |
| 3 | Progetto educativo: Come predisporlo e come redigerlo.<br>Formatore Dr. Giuseppe Farci                     | 6            | 19, 26 Novembre e 17 dicembre 2021      |

42

Nel corso del 2021 è proseguito l'impegno della Passaparola nelle attività formative 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.



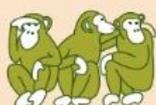
|                      | Formazione "covid" | Formazione generale | Formazione specifica |
|----------------------|--------------------|---------------------|----------------------|
| Edizioni complessive | 8                  | 2                   | 8                    |
| Partecipanti         | 165                | 30                  | 165                  |

### Ore medie di formazione per addetto

| Ore di formazione complessivamente erogate | Totale organico nel periodo di rendicontazione | Rapporto |
|--|--|----------|
| 133,5                                      | 201  | 1        |

### Feedback ricevuti dai partecipanti

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



## Qualità dei servizi

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

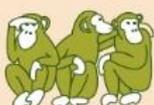
- Servizi domiciliari di tipo assistenziale, sociale, educativo, riabilitativo, rivolti a persone in situazione di marginalità, disabili, psichiatrici, psichici, giovani, minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale; servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico-pedagogica, definizione dei percorsi individualizzati, 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, che operano 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 e sociale;
- Servizi di segretariato sociale, caratterizzati per la relazione di aiuto, rivolti 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 il 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;
- b) 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;



- c) 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;
- d) 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;
- e) 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](http://www.cooperativapassaparola.it) per la consultazione della politica del sistema di gestione della qualità.

45

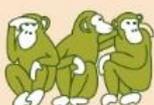
### Autorizzazione e Accredimenti

Per i servizi socioeducativi 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 2021, la Passaparola ha implementato e ammodernato il proprio sistema hardware interno, con l'acquisizione di nuovi pc e del nuovo server, migliorando le performance generali della sede amministrativa. 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 una gestione adeguata dal punto di vista tecnologico.

| Tipologia Servizio   | n. utenti diretti | n. utenti diretti  |
|--|-------------------|--|
| Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo | <b>267</b>        | 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                                     | <b>109</b>        | 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  | <b>217</b>        | Sono inclusi minori con certificazione ex L. 104, frequentanti scuole pubbliche di ogni ordine e grado   |

|   |   | Maschi | Femmine | Totale |
|---|---|--------|---------|--------|
| <b>Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo</b> | Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)                   | 30     | 20      | 50     |
|   | Interventi socio-educativi domiciliari  | 117    | 100     | 217    |
| <b>Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio</b>                                     | Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e socioeducativa) | 50     | 59      | 109    |
| <b>Istruzione e servizi scolastici</b>  | Istruzione e servizi scolastici<br>Sostegno e/o recupero scolastico   | 117    | 100     | 217    |

46

## 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.

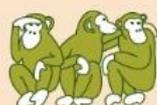
### Analisi e valutazione

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 2021

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                        | 2021       |
|--|------------|
| 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           | <b>93%</b> |



**Informazioni di ritorno da parte del cliente anno 2021**

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     |             |          |        |

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

**Impatti dell'attività****Ricadute sull'occupazione territoriale**

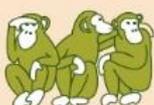
Le imprese che, come la Passaparola, vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro, sono definite ad alta intensità di capitale umano. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva; per natura una cooperativa sociale pone al centro dei suoi 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 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 e continuità dei rapporti di lavoro.

Al 31/12/2021 i lavoratori ordinari presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 201. 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.

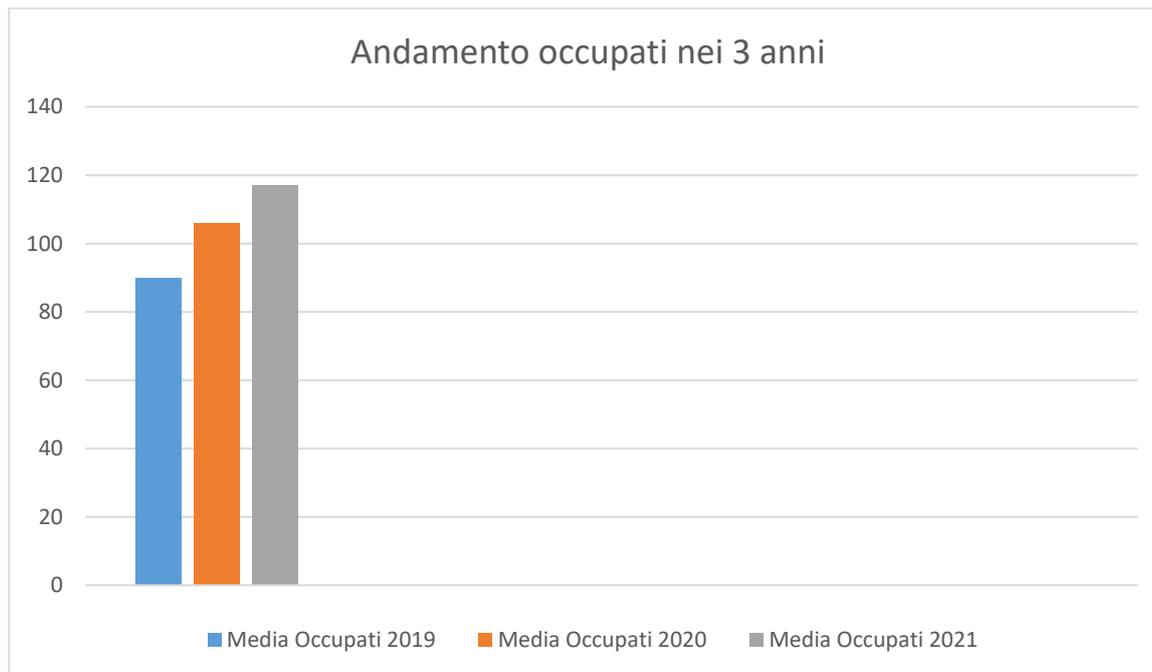
La Passaparola ha generato occupazione a favore del territorio in cui opera. La valorizzazione delle risorse umane del territorio ha anche un impatto di sostenibilità socio - ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti, incide sul benessere dei lavoratori, considerando 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 86,56% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%.



## Andamento occupati nei 3 anni

|  |            |
|--|------------|
| <b>Media occupati del periodo di rendicontazione</b> | <b>117</b> |
| Media occupati 2020 (anno -1)                        | 106        |
| Media occupati 2019 (anno -2)                        | 90         |



## Rapporto con la collettività

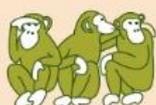
La Passaparola prosegue nella sua attività di diversificazione della tipologia dei servizi, investendo per aprire nuovi spazi e nuove opportunità, con le positive ricadute in termini di occupazione e di produzione di reddito.

Negli ultimi anni ha cercato di sviluppare anche nuove azioni finalizzate ad avvicinare al mondo del lavoro i NEET, mediante la gestione di progetti formativi finalizzati a percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro e tramite l'attivazione di tirocini con finalità di inclusione sociale.

Queste azioni generano anche positive ricadute nei territori in cui opera migliorando l'impatto sociale con la valorizzazione delle risorse umane, in particolare di quelle femminili, favorendo processi di coesione sociale, di crescita della coscienza ecologica del territorio e della crescita della comunità locale in termini di empowerment sociale.

In particolare, le diverse azioni hanno come filo conduttore il tema dell'inclusione, del contrasto alla discriminazione, incrementando processi di crescita alla partecipazione degli individui alla vita comunitaria verso un'ottica solidale.

**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.

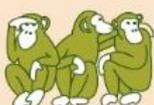
## Rapporto con la Pubblica Amministrazione

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.

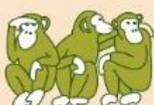
### Impatti ambientali

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.

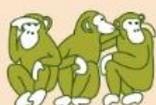
In questo contesto la Passaparola, dato che la sua attività è indirizzata alla gestione di servizi socio – educativi e quindi a basso impatto ambientale, opera per promuovere processi educativi e di aumento della consapevolezza individuale sulle tematiche ambientali in quanto convinta che risultati significativi 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

Nonostante il periodo storico che è stato influenzato anche dall'emergenza pandemica (con forti criticità per il sistema economico internazionale e nazionale) la situazione economica nazionale nel corso del 2021 ha iniziato comunque a mostrare segni positivi di ripresa, anche grazie agli interventi varati dal Governo a sostegno dell'economia che hanno consentito di chiudere l'anno con una crescita del PIL nazionale oltre le aspettative più rosee, pari al + 6,6%. Aumento del PIL che ha interessato anche la Sardegna, anche se in percentuali più contenute. La situazione di rinnovata fiducia delle imprese e dei consumatori ha avuto un brusco rallentamento tuttavia a causa della guerra in Ucraina, con conseguente indebolimento dell'iter di crescita, tanto più per quello della Sardegna che stava timidamente riprendendosi dalla forte crisi del 2020.

Si profila in tale contesto la necessità di rivedere le politiche di rilancio dell'economia nel suo complesso, a favore di politiche economiche volte a contenere il disagio economico che stanno vivendo i cittadini e le imprese a causa degli effetti collaterali che la guerra sta portando all'economia.

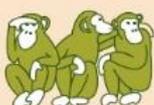
Questi elementi rivestono particolare interesse per la nostra Regione che sconta strutturalmente un divario di crescita nei confronti delle altre realtà regionali e risente di una sostanziale stagnazione anche in riferimento alle sole regioni del mezzogiorno d'Italia. Infatti, la Sardegna risulta essere 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 scarsa propensione all'export e una difficoltà di crescita da parte delle imprese, anche a causa delle ridotte dimensioni e della scarsa propensione all'aggregazione.

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 nuovi servizi che rispondano in modo puntuale ai fabbisogni che le famiglie nel loro complesso richiedono, con particolare attenzione a quelle particolarmente fragili.

In questa logica occorre:

- Valorizzare i servizi eco sistemici e metterli in primo piano in un quadro generale di sviluppo sostenibile;
- Accompagnare all'aggregazione le 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.

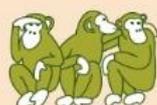
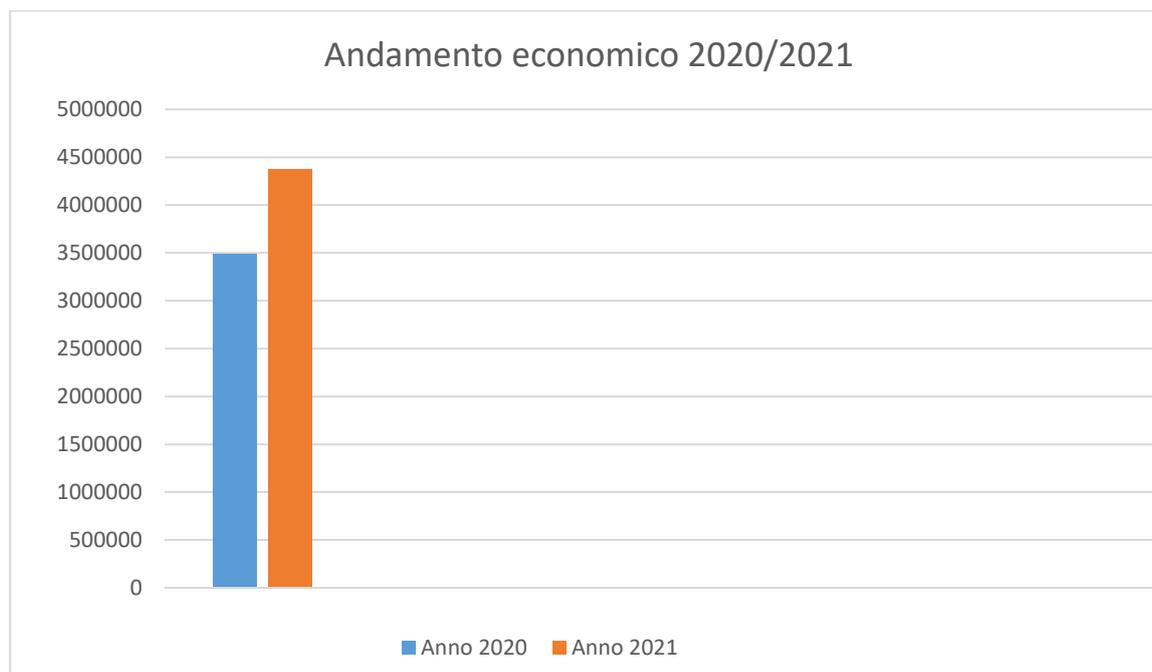


**Andamento economico/patrimoniale della Cooperativa – biennio 2020/2021**

Il bilancio evidenzia un importante avanzo di gestione pari ad euro 344.253, dato fortemente positivo che conferma il trend positivo dei risultati economici degli ultimi esercizi con un incremento di euro 257.309 rispetto l'anno precedente. Le principali voci di ricavo e costi relativi alla gestione operativa si possono di seguito evidenziare.

**Conto economico – biennio 2020/2021**

| Conto Economico                | 2020      | 2021      | Variazioni |
|--------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Ricavi Vendite e Prestazioni   | 3.487.215 | 4.368.628 | 881.413    |
| Altri ricavi                   | 41868     | 161.775   | 119.907    |
| Ricavi al Break Even Point     | 3.414.691 | 4.056.956 | 642.265    |
| Costi x M.Prime, Sussid, ...   | 13.982    | 20.736    | 6.754      |
| Totale Costi del Personale     | 2.604.265 | 2.929.262 | 324.997    |
| Valore - Costo Produzione      | 89.978    | 353.266   | 263.288    |
| Proventi ed Oneri Finanziari   | - 79      | -210      | 131        |
| Risultato Prima delle Imposte  | 89.899    | 353.056   | 263.157    |
| Utile (Perdita) dell'Esercizio | 86.944    | 344.253   | 257.309    |



| Indici Economici                                | 2020   | 2021   | Variazioni |
|---|--------|--------|------------|
| Costo del Venduto / Ricavi Vendite              | 0,40%  | 0,50%  | 0,10       |
| Costo del Personale / Ricavi Vendite 7          | 74,70% | 67,10% | 4,5        |
| Risultato Operativo / Ricavi Vendite (ROS)      | 2,60%  | 8,10%  | 5,50       |
| Oneri Finanziari / Ricavi Vendite               | 0,0% - | 0,00%  |            |
| Risultato Prima Imposte / Ricavi Vendite        | 2,60%  | 8,10%  | 5,50       |
| Utile (Perdita) dell'Esercizio / Ricavi Vendite | 2,50%  | 7,90%  | 5,40       |
| Indice di Efficiente Produzione                 | 1,03   | 1,12   | 0,09       |

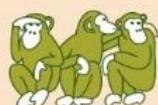
Le principali voci patrimoniali si possono di seguito evidenziare.

#### Stato patrimoniale – biennio 2020/2021

| Attivo                       | 2020      | 2021      | Variazioni |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Liquidità a Breve Termine    | 2.006.965 | 2.520.421 | 513.456    |
| Liquidità Differite          | 5.946     | 5.920     | - 26       |
| Immobilizzazioni             | 8.330     | 22.123    | 13.793     |
| Attivo Totale                | 2.021.241 | 2.548.464 | 527.223    |
| Crediti Vs Soci x Ver Dovuti |           |           |            |
| Crediti Verso Clienti        | 1.326.328 | 1.556.620 | 230.292    |
| Crediti Totali               | 1.392.326 | 1.741.103 | 348.777    |
| Attività Finanziarie         |           |           |            |
| Disponibilità Liquide        | 601.713   | 760.842   | 159.129    |
| Ratei e Risconti Attivi      | 18.872    | 24.396    | 5.524      |

55

| Passivo                         | 2020      | 2021      | Variazioni |
|---------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Debiti a Breve Termine          | 850.238   | 906.391   | 56.123     |
| Debiti a Medio Lungo Termine    | 526.945   | 656.215   | 129.270    |
| Capitale Proprio                | 644.058   | 985.858   | 341.800    |
| Passivo Totale                  | 2.021.241 | 2.548.464 | 527.223    |
| Patrimonio Netto                | 644.058   | 985.858   | 341.800    |
| Fondi per Rischi ed Oneri       | 12.748    | 12.748    | -          |
| Trattamento Fine Rapporto       | 514.197   | 643.467   | 129.270    |
| Debiti Verso Banche             | 30.050    | 30.000    | - 50       |
| Debiti Verso altri Finanziatori |           |           |            |
| Debiti Verso Fornitori          | 154.263   | 218.213   | 63.950     |
| Debiti Totali                   | 782.562   | 820.487   | 37.925     |
| Ratei e Risconti Passivi        | 67.676    | 85.904    | 18.228     |



## Indici finanziari

| Indici finanziari                       | 2020  | 2021  | Variazioni |
|---|-------|-------|------------|
| Grado di Indipendenza Finanziaria       | 0,45  | 0,55  | 0,10       |
| Ritorno sul Capitale Investito ROI      | 4,5%  | 13,9% | 9,40       |
| Ritorno sul Capitale Netto ROE          | 13,5% | 34,9% | 21,40      |
| Rotazione Capitale Circolante Netto     | 3,0   | 2,7   | -0,30      |
| Flusso di Cassa / Ricavi Vendite        | 0,012 | 0,036 | 0,02       |
| Incidenza Oneri finanziari su Fatturato | 0,0%  | 0,0%  |            |
| Tempo di incasso medio (giorni)         | 136,9 | 128,3 | -8,60      |
| Tempi di pagamento medi (giorni)        | 71,2  | 66,6  | -4,60      |

## 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.

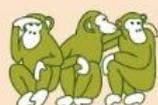
Sono stati acquistati beni strumentali con il contributo della L.R. n. 5/57 che hanno riguardato il potenziamento dell'hardware della sede amministrativa.

**Attività di ricerca e sviluppo.** La Cooperativa ha proseguito nella sua attività di miglioramento degli strumenti e delle azioni di comunicazione sia interna che esterna attraverso il sito web e i social media.

Il lavoro di miglioramento ha riguardato gli aspetti grafici coordinati per i diversi eventi che vedono la Passaparola coinvolta in iniziative pubbliche, in modo da caratterizzarne l'immagine.

L'esperienza realizzata lo scorso anno ha confermato che la combinazione di questi elementi (nome, slogan, logo, comunicazione) contribuiscono 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 Cooperativa è inserita negli elenchi dei soggetti beneficiari della destinazione del 5 X mille effettuata dai contribuenti a nostro favore di cui all'art.63 bis, c.1, DL. 112/08 Lett. a). Il contributo ricevuto nel corso dell'anno, pari a € 680,38 è stato integralmente impiegato a copertura parziale dei costi sostenuti nella gestione dello Sportello itinerante Sport-Gioco e Salute, servizio reso in favore dei soggetti giovani e adulti con disabilità, residenti nel comune di Cagliari, in quanto si sostiene unicamente con il supporto dei destinatari e dei loro familiari.

**Aiuti di stato**

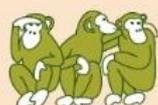
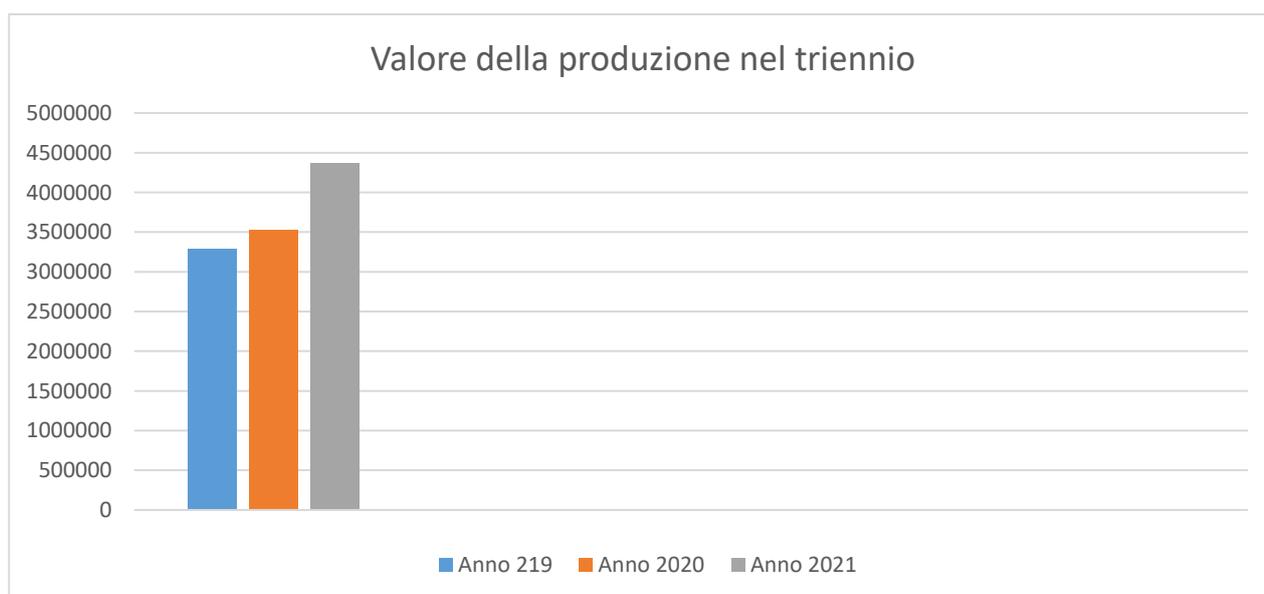
La Passaparola, in quanto cooperativa sociale, usufruisce della esenzione totale dell'IRAP prevista dall'attuale normativa della Regione Sardegna.

L'importo di cui la Passaparola Beneficia nel corso dell'esercizio è pari a € 33.129,00, sottoposto alle regole "de minimis".

| Dati da Bilancio economico |           |
|----------------------------|-----------|
| Fatturato                  | 4.368.628 |
| Attivo patrimoniale        | 2.548.464 |
| Patrimonio netto           | 985.858   |
| Utile di esercizio         | 344.253   |

| Valore della produzione (€) (triennio 2019-2021)          |           |
|---|-----------|
| Valore della produzione anno di rendicontazione           | 4.530.403 |
| Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1) | 3.529.083 |
| Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2) | 3.290.047 |

57



| Composizione del valore della produzione                          |                             |                       |
|---|-----------------------------|-----------------------|
| Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi) | Valore della produzione (€) | Ripartizione % ricavi |
| Ricavi da Pubblica Amministrazione                                | 3.920.185,00                | 86,53                 |
| Ricavi da aziende profit  | 39.663,00                   | 0,88                  |
| Ricavi da persone Fisiche   | 408.780,00                  | 9,02                  |
| Contributi in conto esercizio (compreso 5 per mille)              | 158.482,00                  | 3,49                  |
| Altri contributi  | 3.293,00                    | 0,07                  |
| <b>Totale</b>   | <b>4.530.403,00</b>         |                       |

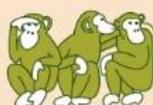
#### Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

| 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; | 3.920.185,00        |
| 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; | 408.780,00          |
| <b>Totale</b>   | <b>4.328.965,00</b> |

58

#### Fatturato per servizio Cooperative tipo A

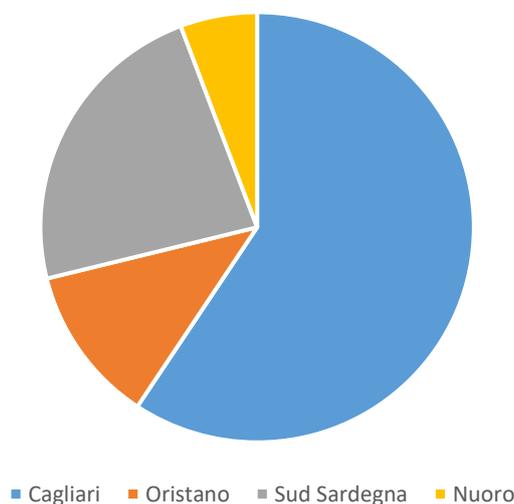
| Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo  |              |
|---|--------------|
| Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.) | 1.932.164,19 |
| Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio                                      | 471.333,19   |
| Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi         |              |
| Segretariato sociale e servizi di prossimità  | 1.177.281,75 |
| Istruzione e servizi scolastici   |              |
| Sostegno e/o recupero scolastico  | 646.737,43   |



| Altri Servizi   |                     |
|---|---------------------|
| Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale | 140.684,34          |
| Ricerca e Formazione  | 427,11              |
| <b>Totale</b>   | <b>4.368.628,00</b> |

| Fatturato per Territorio |              |           |
|--------------------------|--------------|-----------|
| Provincia                | Importo      | Incidenza |
| Cagliari                 | 2.591.508,77 | % 59      |
| Oristano                 | 517.370,27   | % 12      |
| Sud Sardegna             | 1.009.050,86 | % 23      |
| Nuoro                    | 250.698,09   | % 6       |

Fatturato per territorio



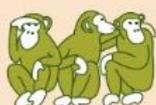
### Obiettivi economici prefissati

Gli obiettivi del piano di miglioramento per l'anno 2021-2022 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 sia possibile adottare buone prassi e sperimentare innovazioni gestionali e metodologici, mantenendo e rinforzando il presidio nella gestione dei Servizi socio-educativi e di aggregazione, perfezionando le azioni di supporto alla co-progettazione con la pubblica amministrazione.

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 9001-2015.

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.

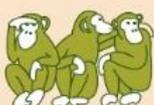
In questa direzione vanno anche gli investimenti verso progetti di assistenza tecnica in favore delle pubbliche amministrazioni, in merito ai quali, il settore sviluppo, ricerca e comunicazione, sta orientando le proprie proposte al consiglio di amministrazione.

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

**Progetto HELPING FAMILY – Servizio Modulare di Supporto Familiare**

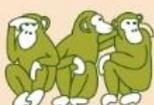
Il progetto è stato finanziato a valere sull'avviso pubblico CA.R.P.E.D.I.E.M. "Catalogo Regionale Dei Progetti Eleggibili Di Inclusione E Di Empowerment, approvato dalla Regione Sardegna e inserito nel por 2014 – 2020".

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 socioeducativi, 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**

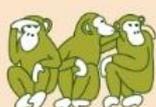
La presa in carico da parte di un gruppo di professionisti ha innumerevoli vantaggi per gli utenti. In primo luogo, la risposta a 360° ovvero sugli innumerevoli aspetti, necessità e bisogni che possono celarsi dietro a una domanda o problematica. L'aver più professionisti che operano sullo stesso caso, 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**

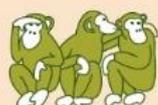
L'equipe multidisciplinare consente agli operatori di lavorare in un ambiente di confronto, crescita e supporto. Sono gruppi di professionisti con conoscenze e competenze differenti che operano insieme sulle stesse richieste al fine di attivare una risposta complessa e su più fronti per attivare servizi 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   |
| Cooperative       | ATI Cooperativa I Girasoli - Passaparola          | Gestione del servizio di assistenza scolastica specialistica anni scolastici 2021/2022 e 2022/2023 - Comune di Serramanna.                            |
| Cooperative       | ATI Cooperativa Andalus de amistade - Passaparola | Gestione dei servizi di sostegno socio educativi anni 2021 – Comune di Quartucciu   |
| Agenzia Formativa | ATI Araform srl – Passaparola                     | Gestione corsi formativi di qualificazione a favore di disoccupati di cui alla lett. b), comma 3, art. 11 della legge regionale 23 luglio 2020, n. 22 |



Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

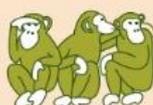
Lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

Ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni

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.

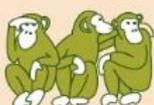
### Coinvolgimento degli stakeholder

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.

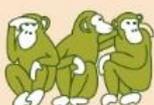
In questa direzione la Passaparola ha assunto l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività, il che significa riconoscere agli stakeholder il diritto ad essere ascoltati e, come organizzazione, accettare di dare conto della propria attività e delle proprie scelte.

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.

67

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

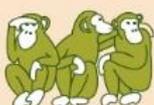
- Il coinvolgimento diretto rispetto al gradimento delle attività (*customer satisfaction*) presente in tutti i servizi con l’utilizzo della modulistica del sistema di qualità Uni En Iso 9001-2015;
- La metodologia partecipata durante la programmazione degli interventi di aggregazione e animazione e 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   |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| <b>Soci</b>                      | Decisionale e di coinvolgimento       | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |
| <b>Lavoratori</b>                | Integrazione e inserimento lavorativo | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |
| <b>Committenti</b>               | Affidamento servizi                   | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |
| <b>Utenti</b>                    | Beneficiari servizi                   | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni di tipo "consultivo" (Es.: invio del questionario di valutazione);                                      |
| <b>Fornitori</b>                 | Acquisto prodotti e servizi           | Generale: attività complessiva della cooperativa | Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder); |
| <b>Sindacati</b>                 | Contratti di lavoro                   | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |
| <b>Associazioni di categoria</b> | Coinvolgimento                        | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |
| <b>Partner</b>                   | Co-progettazione                      | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |
| <b>Assicurazioni</b>             | Tutela beni e servizi                 | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |
| <b>Istituti di credito</b>       | 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.

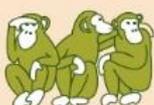
#### 3° principio: partecipazione economica dei soci

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**

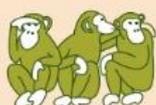
Per dare un servizio migliore ai propri soci e per rafforzare il movimento cooperativo, le cooperative collaborano tra di loro attraverso strutture locali, regionali, nazionali e internazionali.

**7° principio: impegno verso la collettività**

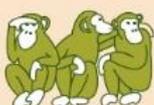
Le cooperative contribuiscono allo sviluppo durevole delle proprie comunità attraverso le politiche approvate dai propri soci

**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

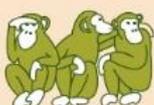
Nel redigere il Bilancio 2021 ci si è interrogati sugli obiettivi per il prossimo futuro, guardando quindi ad un 2022 come momento di rilancio e di prospettive di ripresa dopo un periodo caratterizzato dalla continua emergenza dovuta alla pandemia.

Purtroppo, anche il 2022 si presenta con non poche incognite dovute all'invasione della Ucraina da parte della Federazione Russa e al rischio latente, ma sempre presente, dell'allargamento della guerra ad altri contesti, europei e non solo, con la prospettiva, per ora solo minacciata, di una catastrofe nucleare.

Pur consapevoli della situazione di incertezza e di forte preoccupazione per l'evolversi di una situazione di crisi che ci vede, come Stato, coinvolti sia per il sostegno alla popolazione ucraina e sia per le conseguenze negative che ricadono sulla nostra economia, il Consiglio d'amministrazione ha analizzato quanto descritto e rendicontato nel presente documento, individuando alcuni obiettivi (descritti da singole parole chiave) a cui si impegna a indirizzare le azioni 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

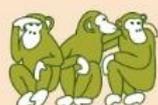
Al fine di raggiungere obiettivi così ampi e ambiziosi si è resa necessaria l'individuazione di modalità operative specifiche e di precise attività misurabili e rendicontabili che possano, non solo tracciare la strada per giungere all'obiettivo, ma anche definire tappe intermedie utili al monitoraggio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



| Obiettivo  | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo   | Entro quando sarà raggiunto |
|--|--|-----------------------------|
| <b>Livello di approfondimento del Bilancio sociale</b> | 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  | 31.12.2022                  |
| <b>Indicatori di performance</b>                       | 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   | 31.12.2022                  |
| <b>Redazione grafica</b>                               | 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   | 31.12.2022                  |
| <b>Stakeholder engagement</b>                          | 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                  |
| <b>Modalità di diffusione</b>                          | 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 2021. Le modalità di comunicazione saranno: divulgazione nell'assemblea dei soci;  | 31.12.2022                  |



| Obiettivo   | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo  | Entro quando sarà raggiunto |
|---|---|-----------------------------|
|   | pubblicazione sul sito istituzionale della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio Sociale a tutti gli operatori della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio 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   |                             |
| <b>Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato</b> | 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 la comunità locale | 31.12.2022                  |



### Obiettivi di miglioramento strategici

A conclusione del percorso sin qui compiuto in merito alle risorse attivate, ai risultati conseguiti, al benessere e agli impatti generati dalla Passaparola cooperativa sociale nel corso del 2021, 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><b>PUNTI DI FORZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacità di soddisfare la domanda locale</li> <li>Capacità di finanziamento gestione ordinaria</li> <li>Capacità di reclutare operatori qualificati</li> <li>Chiarezza dell'assegnazione dei ruoli in cooperativa</li> <li>Stabilità economica</li> <li>Qualità e investimento nella progettazione e nella innovazione</li> </ul>  | <p><b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacità di pianificazione pluriennale</li> <li>Chiarezza della comunicazione interna</li> <li>Qualità della comunicazione agli stakeholder esterni</li> <li>Capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di appartenenza</li> <li>Possibilità di accedere a finanziamenti a sostegno dell'innovazione</li> </ul> |
| <p><b>OPPORTUNITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coinvolgere la società nella <i>mission</i> e nel finanziamento delle attività</li> <li>Promuovere reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi</li> <li>Crescere sfruttando la nuova domanda locale Generare conoscenza sui temi sociali</li> <li>Intercettare i nuovi problemi sociali</li> <li>Realizzare investimenti e innovazioni (<i>capacity building</i>)</li> </ul> | <p><b>MINACCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione della quota di spesa della pubblica amministrazione</li> <li>Incapacità delle politiche locali di sostenere lo sviluppo della cooperazione sociale</li> </ul>   |

Il Consiglio di Amministrazione monitora costantemente i cambiamenti sia interni che esterni, ai vari livelli: della politica regionale e nazionale, delle organizzazioni di rappresentanza della cooperazione, delle organizzazioni del terzo settore e della realtà economica e sociale regionale in quanto queste realtà possono contribuire in maniera significativa alla programmazione e attivazione di progetti e iniziative in cui la Cooperativa può dare risposte concrete e operative verso i bisogni espressi dalle persone.

La Passaparola ha predisposto azioni atte a garantire che la propria organizzazione possa affrontare le sfide future e considerare la propria competitività nel territorio di riferimento, garantendone la sostenibilità economica e la capacità di innovare.



## 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 sottosezione 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).

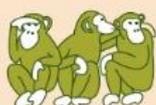
Il Modello ISCOOP è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (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 sottosezioni l'ente sarà tenuto a illustrare le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

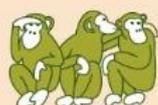
| LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)          | Riferimento Modello ISCOOP.<br>MODELLO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



|   |  |
|---|--|
| <p>Nome dell'ente;<br/>Codice Fiscale;<br/>Partita Iva;<br/>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore;<br/>Indirizzo sede legale;<br/>Altre sedi;<br/>Aree territoriali di operatività;<br/>Valori e finalità perseguite (missione dell'ente);<br/>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);<br/>evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte;<br/>Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale;<br/>Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...);<br/>Contesto di riferimento;</p> | <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/><b>SEZIONE:</b> Presentazione e dati anagrafici<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ragione sociale</li> <li>● C.F.</li> <li>● P.IVA</li> <li>● Forma giuridica</li> <li>● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017</li> <li>● Descrizione attività svolta</li> <li>● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC)</li> <li>● Adesione a consorzi</li> <li>● Adesione a reti</li> <li>● Adesioni a gruppi</li> <li>● Contesto di riferimento e territori</li> <li>● Regioni</li> <li>● Provincie</li> </ul> <p><b>SEZIONE:</b> Sede Legale e Sede operativa<br/><b>SEZIONE:</b> Mission, vision e valori<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa</li> </ul> |
| <b>3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE</b>  |  |
| <p>Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: persone, obiettivi e attività <b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Numero e Tipologia soci</li> <li>● Focus Tipologia Soci</li> <li>● Anzianità associativa</li> <li>● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS)</li> <li>● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B)</li> <li>● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC)</li> <li>● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)</li> </ul>  |
| <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 incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);<br/>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/><b>SEZIONE:</b> Governance<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema di governo</li> <li>● Organigramma</li> <li>● Responsabilità e composizione del sistema di governo</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/><b>SEZIONE:</b> Partecipazione<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vita associativa</li> <li>● Numero aventi diritto di voto</li> <li>● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività <b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vantaggi di essere socio</li> </ul>  |
| <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><b>AMBITO:</b> Identità<br/><b>SEZIONE:</b> Mappa degli Stakeholder<br/><b>INDICATORE:</b> Mappa categoria di stakeholder</p> <p><b>AMBITO:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/><b>SEZIONE:</b> Coinvolgimento degli stakeholder<br/><b>INDICATORE:</b> Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>  |



|   |   |
|---|---|
| <b>4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b>  |   |
| <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><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/><b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero Occupati</li> <li>• Numero di occupati svantaggiati (B, A+B)</li> <li>• Occupati soci e non soci</li> <li>• Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B)</li> <li>• Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati</li> <li>• Tipologia di contratti di lavoro applicati</li> <li>• Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)</li> </ul>   |
| <p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/><b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia e ambiti corsi di formazione</li> <li>• Ore medie di formazione per addetto</li> </ul>   |
| <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><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/><b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate</li> </ul>   |
| <b>5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ</b>  |   |
| <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><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/><b>SEZIONE:</b> Qualità dei servizi<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e qualità di servizi</li> <li>• Utenti per tipologia di servizio (A, A+B)</li> <li>• Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B)</li> </ul> <p><b>SEZIONE:</b> Impatti sull'attività<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricadute sull'occupazione territoriale</li> <li>• Rapporto con la collettività</li> <li>• Rapporto con la Pubblica Amministrazione</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Obiettivi di miglioramento<br/><b>SEZIONE:</b> Obiettivi di miglioramento strategici<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi di miglioramento strategici</li> </ul> <p><b>SEZIONE:</b> Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale<br/><b>INDICATORE:</b></p> <p>Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale</p> |
| <b>6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA</b>  |   |
| <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><b>AMBITO:</b> Situazione economico-finanziaria<br/><b>SEZIONE:</b> Attività e obiettivi economico-finanziari<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situazione economica, finanziaria e patrimoniale</li> <li>• Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio</li> <li>• Valore della produzione</li> <li>• Composizione del valore della produzione</li> <li>• Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)</li> </ul>  |
| <b>7) ALTRE INFORMAZIONI</b>  |   |



|   |   |
|---|---|
| <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><b>AMBITO:</b> Parte Introduttiva<br/><b>INDICATORE:</b> Introduzione</p> <p><b>AMBITO:</b> Sociale: persone, obiettivi e attività<br/><b>SEZIONE:</b> Impatti sull'attività<br/><b>INDICATORE:</b> Impatti ambientali</p> <p><b>AMBITO:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/><b>SEZIONE:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buone pratiche</li> <li>● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/><b>SEZIONE:</b><br/>Partecipazione<br/><b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vita associativa</li> <li>● Numero aventi diritto di voto</li> <li>● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</li> </ul> |
|---|---|

"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)  
Caterina Franca Carta

