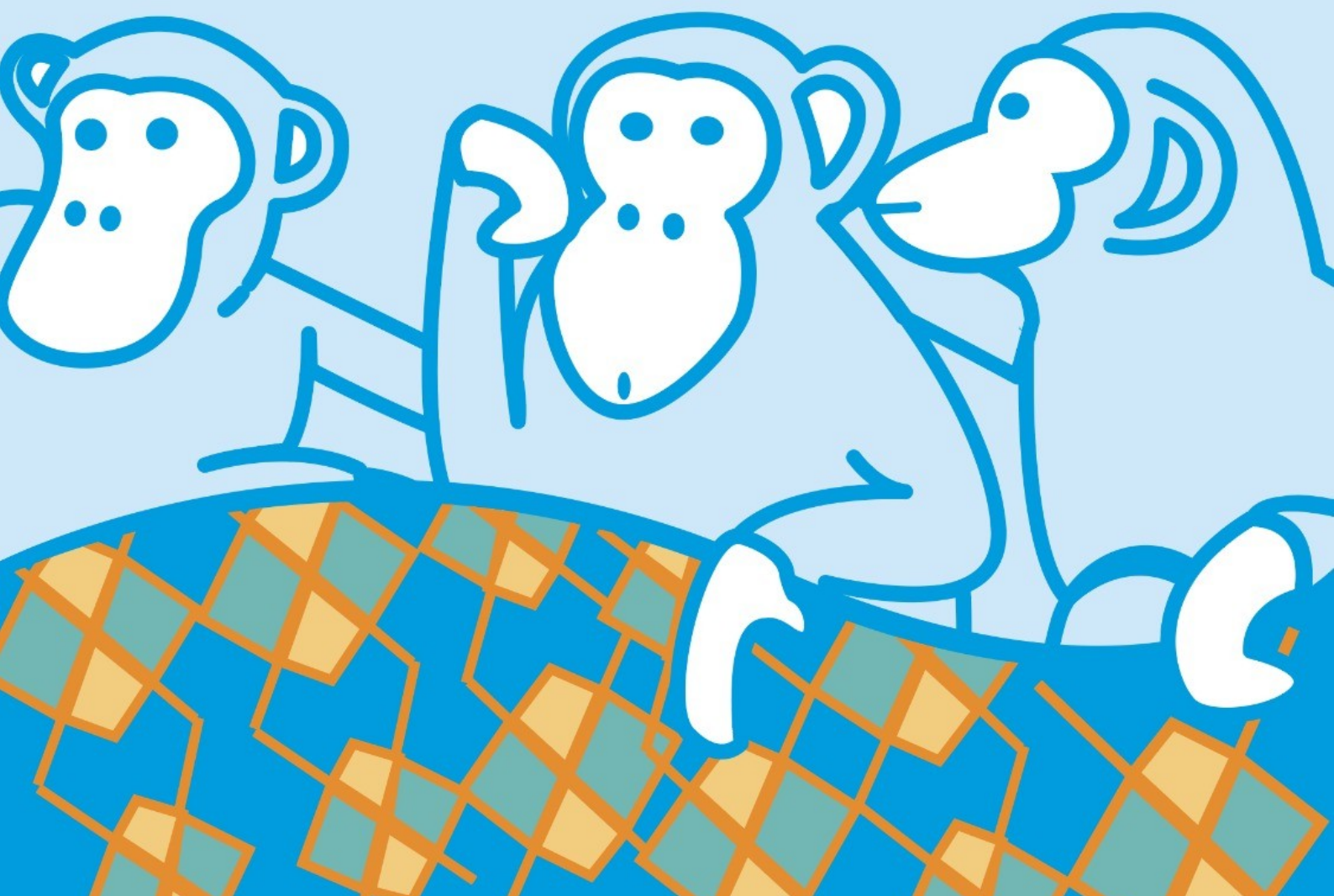


# ***Bilancio Sociale*** **2022**



## 1



|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| RSI.....                                   | 64 |
| Responsabilità sociale e ambientale.....   | 64 |
| Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs.....   | 67 |
| Coinvolgimento degli stakeholder.....      | 68 |
| Innovazione e cooperazione.....            | 73 |
| Obiettivi di Miglioramento.....            | 77 |
| Obiettivi di miglioramento strategici..... | 80 |
| Tabella di correlazione.....               | 81 |



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.

Sistema di controllo e di gestione UNI ISO 37001:2016, finalizzato alla prevenzione del rischio di corruzione.





## La lettera del Presidente

*“L’interesse più alto è quello di tutti”*

Giunti al terzo appuntamento con il Bilancio Sociale ci troviamo nuovamente di fronte all’opportunità di verificare e comunicare quale è il valore sociale aggiunto creato dalla nostra cooperativa e quali sono stati i nostri contributi alla crescita economica e solidale del territorio nel quale operiamo.

Raccontiamo l’anno **2022**, in cui siamo stati impegnati nel costante tentativo di offrire servizi di qualità, perseguendo gli obiettivi proposti nel piano di miglioramento annuale secondo coerenza e continuità.

Proviamo quindi 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.

Il lavoro di raccolta dati che ci offre la rappresentazione concreta dell’esito del nostro operato 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.

Gli obiettivi di Passaparola non hanno subito particolari variazioni e sono concentrati sempre su:

1. Ricerca e Innovazione nell’ambito progettuale;
2. Formazione mediante programmi volti all’aggiornamento delle competenze di tutto il personale;
3. Partecipazione a progetti con altre realtà e cooperative verso l’implementazione di azioni volte ad arginare il fenomeno della deprivazione culturale, educativa, sociale ed economica di tutte le categorie di persone.

Tutto ciò all’interno di una politica gestionale rivolta allo sviluppo e alla diversificazione delle offerte in un’ottica di crescita costante.

Infatti, pur lavorando per il consolidamento e la continuità operativa, lo sguardo degli amministratori e dei progettisti sempre rivolto al futuro ha permesso anche in quest’ultimo anno di ampliare i territori e gli ambiti di intervento dei nostri servizi.

Nell’area dedicata alla disabilità:

- Sono stati avviati i progetti di inclusione sociale e lavorativa rivolti agli adulti in collaborazione con i comuni dell’ambito plus area ovest e con le imprese del territorio;
- E’ cresciuto il numero delle prestazioni specialistiche rivolte alle disabilità dell’età evolutiva nel servizio privato SPEED;
- Nel servizio di assistenza educativa scolastica in favore degli alunni con disabilità nelle scuole del comune di Capoterra è stata implementata la figura dell’infermiera scolastica dedicata in particolare ai minori con il diabete.

Nell’area dedicata ai servizi educativi:

- Sono stati avviati progetti rivolti alla prima infanzia come le sezioni primavera al comune di Nurri;

- Il coordinamento pedagogico territoriale in forma sperimentale presso il comune di Capoterra.

Tutte insieme queste azioni comportano una significativa acquisizione e diffusione di sempre più nuove competenze tecniche tra i nostri operatori, e vanno intese nell'ottica di medio termine, ossia nella prospettiva di proporre nuovi servizi e prodotti al mercato di riferimento della cooperativa.

Analogamente sono cresciuti anche gli investimenti logistici, essendo infatti proseguiti i percorsi di ristrutturazione organizzativa impostati negli anni precedenti, come la ricerca sistematica di una sede indipendente dove ampliare l'offerta dei servizi di consulenza, valutazione, trattamento e supporto specialistico per le disabilità in età evolutiva, l'aggiornamento della strumentazione informatica per la gestione delle procedure amministrative, contabili e del personale in sede, e l'integrazione della dotazione informatica a disposizione del personale che opera presso le sedi decentrate.

Ciò grazie al sistema di monitoraggio della qualità dei servizi, che essendo in continua evoluzione e adattato alle esigenze degli interventi richiesti in favore delle persone affidate, viene garantito da un settore interno alla cooperativa e con una figura dedicata, e poi grazie all'implementazione del sistema di controllo e di gestione UNI ISO 37001:2016, finalizzato alla prevenzione del rischio di corruzione, che riguarda i rapporti che la Cooperativa intrattiene con i propri operatori, collaboratori, fornitori e clienti.

Allo scopo di garantire l'attuazione del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, la Cooperativa ha nominato una Funzione di conformità per la Prevenzione della Corruzione con il compito di supervisionare l'applicazione delle procedure, fornire indicazioni al personale sul sistema di gestione e relazionare periodicamente al Cda sulle prestazioni del sistema di gestione.

Il 1° agosto 2022 è stata acquisita infatti la certificazione alla norma UNI ISO 37001:2016 ed è stata inserita nell'organigramma la figura esterna che ricopre la Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione.

Il prossimo obiettivo è quello di integrare i due sistemi di certificazione per snellire la documentazione in uso e far confluire nei canali informatizzati ogni dato proveniente dai servizi e dal personale, contribuendo in questo modo a tutelarne maggiormente la riservatezza ai sensi del GDPR 679/2016.

Dal punto di vista dei dati economici il 2022 è stato un anno positivo, nel quale si è confermato la tendenza di crescita dell'ultimo triennio. Il risultato di bilancio è ancora una volta in attivo e ha continuato ad incrementarsi, accompagnato anche da un contestuale aumento delle risorse umane coinvolte.

A tale proposito riteniamo doveroso, per una impresa no profit delle nostre dimensioni, testimoniare la validità e la capacità produttiva del sistema economico che rappresenta e dello spirito mutualistico che vi sta alla base, in grado di esprimere un esempio di economia autenticamente solidale, che nel nostro caso ha saputo garantire, nel 2022, servizi di assistenza, di animazione e interventi educativi a più di 2000 persone e lavoro stabile per 250 operatori sociali, con un incremento di 13 unità rispetto all'anno 2021.

Data la missione sociale della cooperativa, il fatto che i costi del personale siano potuti crescere molto più dei costi esterni, in un contesto generale complicato e garantendo comunque tenuta economica e solidità finanziaria, è da leggersi positivamente. Il dato del costo del personale è infatti l'indicatore forse più significativo dell'efficacia dell'azione



condotta a vantaggio della comunità territoriale nella creazione di impiego e nella distribuzione di reddito ai lavoratori.

Anche la compagine sociale si è implementata di 1 unità dando dimostrazione di fiducia nell'organizzazione e desiderio di impegno personale e collettivo.

Dato che, infatti, lo scopo della cooperazione sociale è la creazione di lavoro, in questo anno la cooperativa si è data l'obiettivo di perseguire tale finalità anche grazie e per mezzo della partecipazione a progetti di inclusione sociale e lavorativa, sia in collaborazione con enti di formazione sia con altre cooperative.

Ancora una volta **trasparenza, consapevolezza delle poste in gioco, capacità di comunicazione dei valori in campo, responsabilità sociale e legame con il territorio** sono i principali ingredienti che ci hanno guidato nella creazione e nel mantenimento dei rapporti di fiducia tra impresa sociale e comunità di riferimento e tra impresa sociale e lavoratori.

Il Bilancio Sociale che seguirà è pertanto espressione della nostra ferma volontà di continuare a lavorare perseguendo gli obiettivi secondo questo equilibrio, nella consapevolezza che questo strumento rappresenti una buona prassi in costante miglioramento, in grado di guidarci, anche nei momenti storici, sociali ed economici di incertezza complessiva, quale quello in cui ci troviamo.

Con questa stesura vogliamo ringraziare ancora una volta 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.

---

6

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 01/01/2022– 31/12/2022.

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 17 aprile 2023, 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:

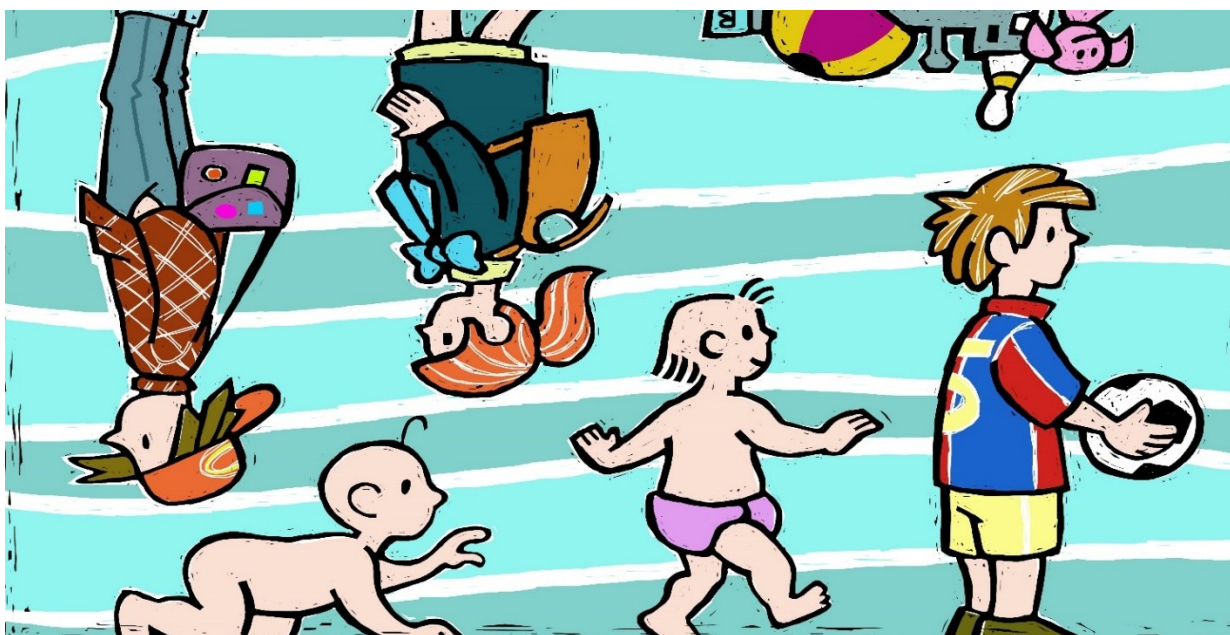
- Servizi domiciliari di tipo assistenziale, sociale, educativo, riabilitativo, rivolti a persone in situazione di marginalità, disabili psichiatrici, psichici, giovani, minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale;
- Servizi di educativa territoriale e interventi di 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.;
- 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;

### 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 2022 sarà ricordato per la sua complessità, conseguenza di avvenimenti che hanno influenzato negativamente la situazione economica a livello globale e locale. Dalla fase di ripresa post pandemica, in cui diversi indicatori economici erano tornati positivi e facevano presagire a una decisa crescita, siamo stati catapultati nella crisi geopolitica legata al conflitto Russia-Ucraina, che ha complicato nuovamente lo scenario internazionale. I principali dati macroeconomici indicano la crescita del PIL italiano del 3,9%, in forte rallentamento nel 2023 con un +,07% e un'inflazione che ha toccato l'11,6% a fine 2022.

Molte aspettative relative allo sviluppo socioeconomico italiano sono riposte nell'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza italiano (PNRR) che prevede investimenti in infrastrutture, energia pulita, digitalizzazione e ricerca e sviluppo e un pacchetto di riforme strutturali per migliorare l'efficienza del settore pubblico e semplificare la burocrazia.

Una lettura del PNRR dal punto di vista del terzo settore pone in evidenza alcuni fattori che riguardano da un lato le priorità e le strategie su temi sensibili quali l'inclusione e la coesione sociale, visti come valori trasversali su cui orientare lo sviluppo del paese e, dall'altra, il ruolo riconosciuto al terzo settore non solo come mero esecutore di servizi, ma protagonista insieme alla pubblica amministrazione in virtù della sua vocazione all'interesse generale.

La missione 5 del PNRR prevede, con una dotazione di 11,17 miliardi di euro, interventi a valere sulle infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore, in cui la sfida è proprio quella di favorire processi di co-programmazione per accompagnare gli investimenti previsti con misure adeguate legate ai costi di gestione dei servizi rivolti alle categorie fragili della società.

L'altro elemento importante che il PNRR richiede processi di riforme che riguardano il completamento della riforma del Terzo settore che, ad oggi, è ancora privo di alcuni importanti aspetti attuativi.

Il PNRR prevede anche la scelta per uno sviluppo "buono", come si evince ad esempio dall'attenzione ai temi ambientali (cui è dedicata l'intera Missione 2), culturali e alla salute: uno sviluppo quindi non fatto meramente di crescita del PIL, ma ispirato ad un'idea più ampia di sostenibilità.

In questo si innesta la sfida che il piano per la transizione energetica pone, prevedendo l'adozione di fonti energetiche rinnovabili che porterebbero l'Italia ad essere carbon free nel 2050. L'opportunità che ne deriva è quella di dare un ulteriore impulso alla crescita economica, oltre che creare valore sociale (economico, ambientale e sociale).

In questo contesto la nostra Isola ne potrebbe avere notevoli benefici, immaginando una riqualificazione delle industrie "energivore", che oggi vivono una grave crisi dovuta sia all'aumento dei costi energetici causati dalla guerra Russo-Ucraina e sia da processi produttivi non più sostenibili in termini ambientali.



Il Governo Regionale, in questo contesto, ha programmato interventi sulle dinamiche per lo sviluppo economico e sociale dell'Isola, favorendo processi di integrazione sociale e di sostegno ai soggetti più deboli.

In questo ambito la sperimentazione finalizzata allo sviluppo di modelli organizzativi dell'assistenza, fondati sull'integrazione dei servizi sanitari e sociosanitari, favorirà il processo di collaborazione e di partnership attiva tra la pubblica amministrazione e il privato sociale. Tale accordo diverrà strategico nella prospettiva di una riqualificazione dell'offerta e della spesa nei servizi.

In particolare, si sono sviluppate azioni e programmi, ancora a carattere sperimentale che, dopo attenta valutazione di impatto, possano diventare misure strutturali per ridurre le disparità nell'accesso ai servizi di istruzione e formazione, aumentando l'offerta e la qualità dei servizi di istruzione e formazione, consentendo così ad un'ampia platea di gruppi vulnerabili di accedere ad un livello adeguato di competenze lungo tutto l'arco della vita, che ne favoriscano una reale integrazione socio-lavorativa.

### Andamento economico generale

Se il 2021 è stato l'anno in cui l'economia italiana è ripartita, nonostante la diffusione dei contagi e le restrizioni che hanno interessato la vita sociale e produttiva, economica, il 2022 è stato per l'Italia l'anno di una ripresa più sostenuta, in cui il paese ha finalmente riassorbito l'8,9% di Prodotto Interno Lordo (PIL) perso nel 2020.

Dopo due anni di restrizioni, le attività sono sempre rimaste aperte e l'economia italiana ha continuato a crescere, anche a un ritmo più sostenuto di quello degli altri paesi europei. Il bilancio è complessivamente positivo: il PIL è aumentato e il mercato del lavoro ha avuto un andamento molto più dinamico del passato. Ma con l'inizio della guerra in Ucraina, la conseguente crisi energetica e l'aumento generalizzato del costo della vita, ci sono state nuove difficoltà da superare e le prospettive per il prossimo futuro sono più incerte.

L'indicatore più efficace per capire che anno è stato a livello economico è il PIL, ossia il Prodotto Interno Lordo, che misura il reddito prodotto da un paese in un determinato periodo. La cifra in sé è poco indicativa e quello che conta è il paragone con gli anni precedenti, che stabilisce se un'economia è cresciuta o si è contratta. Secondo le stime dell'ISTAT, il PIL nel 2022 dovrebbe crescere del 3,9 per cento rispetto allo scorso anno (mancano ancora i dati dell'ultimo trimestre) e ha superato il livello del 2019, ossia l'anno prima della pandemia. L'economia italiana ha quindi più che "riassorbito" le perdite dovute alla crisi da coronavirus.

Tuttavia, viste le incertezze dovute alla guerra, all'inflazione e a una congiuntura internazionale sfavorevole, il prossimo anno le cifre saranno molto più basse. Secondo l'ISTAT, l'economia italiana nel 2023 dovrebbe crescere dello 0,5 per cento, molto meno di questi due anni di rilancio ma più in linea con il ritmo di crescita di prima della pandemia. Si tratta però, secondo quanto afferma proprio l'ISTAT, di una previsione ottimista perché assume un rallentamento notevole dei prezzi dell'energia e dell'inflazione e non è detto che effettivamente si verificherà.





Nel corso del 2022 il costo generale della vita è aumentato notevolmente e i cittadini di tutto il mondo sono tornati ad avere familiarità con un fenomeno che non si vedeva in modo così pronunciato da quarant'anni: l'inflazione. La guerra in Ucraina ha poi peggiorato la situazione, soprattutto facendo aumentare enormemente il costo del gas e dell'energia in generale.

Per quanto riguarda il mercato del lavoro il 2022 è stato un buon anno. Secondo i dati ISTAT di ottobre, gli ultimi disponibili, gli occupati sono 23,2 milioni, il numero più alto da quando esistono le serie storiche. I disoccupati, ossia chi sta cercando attivamente lavoro, e gli inattivi, ossia chi non ha un lavoro e non lo sta cercando, sono ai minimi storici. Il tasso di disoccupazione è del 7,8 per cento e quello di occupazione al 60,5 per cento, un valore altissimo. Il mercato del lavoro è stato particolarmente dinamico soprattutto nella prima parte dell'anno e dall'estate la dinamica dell'occupazione si è stabilizzata. Secondo i dati di Banca d'Italia, da gennaio a ottobre nel settore privato (escluso quello agricolo) sono stati creati 350 mila posti di lavoro aggiuntivi tra i dipendenti.

La buona notizia è che per la maggior parte si tratta di contratti di lavoro stabili e a tempo indeterminato: dall'inizio dell'anno più del 90 per cento delle attivazioni ha riguardato posizioni permanenti, in forte aumento rispetto ai primi dieci mesi del 2021 quando erano poco più del 30 per cento.

Anche la Sardegna ha goduto di questa tendenza positiva, sia in termini di crescita del PIL, che si è attestato ad un +2,9%, che alla crescita dei dati occupazionali, con una crescita del 3,8%, come testimonia l'Osservatorio dell'Aspal.

12

In questo scenario positivo le previsioni per l'economia Sarda per il 2023 creano delle preoccupazioni, sia in termini di una possibile crescita rallentata con un Pil che potrebbe chiudere ad un -0,2% rispetto al 2022. Queste condizioni sono principalmente dovute all'inflazione e all'incertezza economica internazionale derivata dal conflitto in Ucraina. Il principale fattore di questo scenario negativo è la pesante inflazione che sta contribuendo a raffreddare la ripresa economica e a far aumentare i prezzi al consumo. A novembre 2022, i prezzi sono cresciuti in Sardegna del 13,1% rispetto all'anno precedente, superando la media nazionale dell'11,8%. Inoltre, i prezzi al consumo di energia sono aumentati del 135,9% nella stessa regione.

Si attendono, quindi, degli interventi coerenti da parte della politica regionale per far fronte alla crisi energetica e dare corso agli impegni assunti per dare risposte concrete ai problemi aperti in termini di competitività e sostenibilità.

In particolare, si attendono gli atti attuativi degli interventi previsti dal Programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL, all'interno delle azioni del PNRR, che per quanto riguarda la Sardegna prevede di coinvolgere 161.984 potenziali beneficiari sino al 2025, anno in cui si concluderà l'intervento. L'intervento riguarderà diverse azioni, dalla formazione di base per l'acquisizione delle competenze professionali per giovani, all'aggiornamento e miglioramento delle competenze delle professionalità già esistenti adeguandoli alle mutate condizioni del mercato produttivo, ad interventi

finalizzati alla valorizzazione e potenziamento delle abilità residue nelle persone con fragilità, favorendo processi di inclusione socio lavorativa finalizzate all'autonomia delle persone.

Questo intervento intende colmare il divario oggi esistente tra le richieste che pone il mercato del lavoro in termini di professionalità nuove o tradizionali necessarie e l'offerta dei lavoratori.

## 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 socioculturale 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 introdurre 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.

14

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.

Nel 2022, anche grazie al sostegno della Fondazione di Sardegna ed alla costante crescita del centro, Speed si è trasformato in Servizio.



**SPEED**  
 SERVIZIO di PREVENZIONE e  
 DIAGNOSI per l'ETÀ EVOLUTIVA

Una nuova organizzazione e un nuovo logo come nuovo avvio verso il percorso di autorizzazione ed accreditamento.

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).

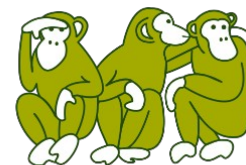
Quando si tratta di servizi educativi, gli interventi possono essere svolti all'interno del contesto domiciliare, scolastico o con attività nel territorio. Per tutti gli altri servizi le attività vengono svolte all'interno degli spazi messi a disposizione dell'Ente pubblico o individuati in spazi aperti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

Passaparola

Cooperativa Sociale Onlus



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.

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.



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.

*Cagliari, 2 dicembre 2016, evento per il trentennale*



16

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....



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. Assisterono 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...

19

*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)

---

 21

### 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.

23

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;
- Sistema di controllo e di gestione UNI ISO 37001:2016, finalizzato alla prevenzione del rischio di corruzione, che riguarda i rapporti che la Cooperativa intrattiene con i propri operatori, collaboratori, fornitori e clienti.

### **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 2022 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 70,6%.

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 6 soci lavoratori, 8 soci non lavoratori e 2 soci volontari. L'80% dei soci lavoratori è costituito da donne.

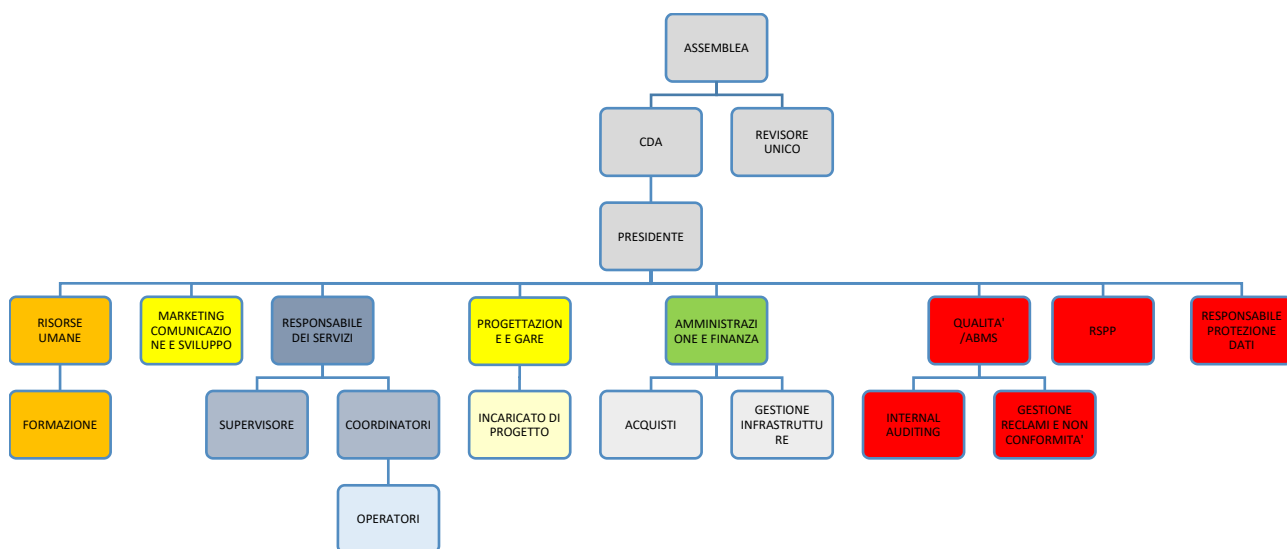
La Cooperativa è amministrata da un Consiglio con funzioni strategiche e di verifica sul raggiungimento degli obiettivi aziendali, composto da 3 componenti interni.

Nell'anno 2022 tale organo si è radunato in 14 incontri con una percentuale media di presenza dei consiglieri pari al 100%.

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

## Organigramma Funzionale della Passaparola

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| AREA DIREZIONE                  |  |
| AREA AMMINISTRATIVA             |  |
| AREA QUALITA' SICUREZZA PRIVACY |  |
| AREA OPERATIVA                  |  |
| AREA RISORSE UMANE              |  |
| SERVIZI DI STAFF                |  |



26

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

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

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

| Nominativo            | Carica ricoperta                   | Data prima nomina | Periodo in carica |
|-----------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Caterina Franca Carta | Presidente e legale rappresentante | 30/06/2015        | 24/06/2024        |
| Pier Gavino Sechi     | Vice Presidente                    | 30/06/2015        | 24/06/2024        |
| Vladimiro Frau        | Consigliere                        | 30/06/2015        | 24/06/2024        |

## Presidente e legale rappresentante in carica

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

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

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

| da 41 a 60 anni | Totale da 41 a 60 anni |
|-----------------|------------------------|
| 0               | %0                     |
| oltre 60 anni   | Totale oltre 60 anni   |



**3**

%100

**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.

28

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Numero aventi diritto di voto</b>                         | <b>17</b> |
| <b>N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</b> | <b>1</b>  |

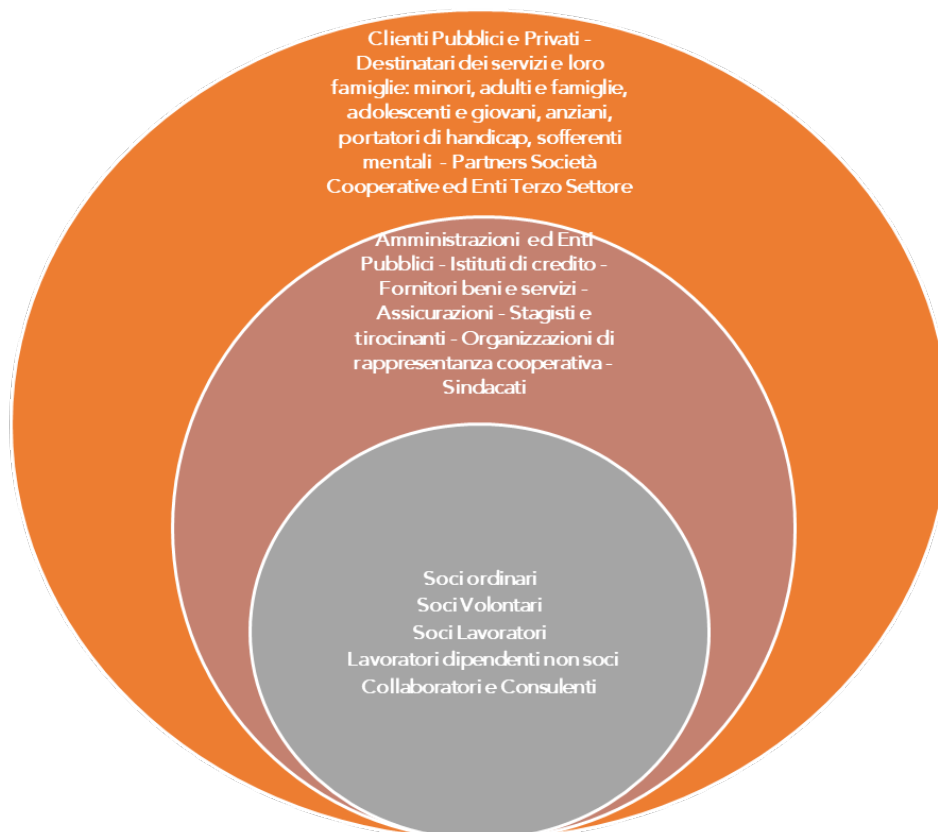
| <b>Data Assemblea</b> | <b>N. partecipanti (Fisicamente presenti)</b> | <b>N. partecipanti (con conferimento di delega)</b> | <b>Indice di partecipazione %</b> |
|-----------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>29/04/2022</b>     | 8                                             | 4                                                   | 70,58                             |

## Mapa 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.

| <b>Portatori di interesse</b>       | <b>Esigenze e Aspettative</b>                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Strategie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>CDA</i>                          | 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>                                                                                                                                                                                                                                            |
| <i>SOCI</i>                         | 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> |
| <i>DIPENDENTI</i>                   | 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>                                                           |
| <i>VOLONTARI</i>                    | 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>ASSOCIAZIONE DI APPARTENENZA</i> | 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>                                                                                                                                                                                                                 |
| <i>FAMIGLIE</i>                     | 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> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |

31



## Sviluppo e valorizzazione dei soci

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.



|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>Soci Ordinari</b>  | <b>16</b> |
| <b>Soci Volontari</b> | <b>2</b>  |

## Focus Soci persone Fisiche

| Genere  | Numero | Percentuale |
|---------|--------|-------------|
| Maschi  | 8      | 45%         |
| Femmine | 10     | 55%         |

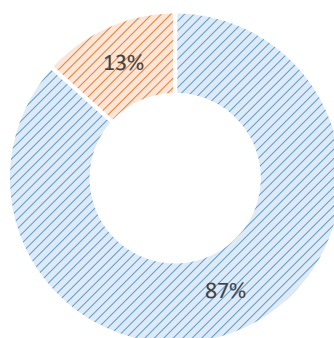
| Età               | Numero | Percentuale |
|-------------------|--------|-------------|
| Dai 41 ai 60 anni | 13     | %62         |
| Oltre 60 anni     | 5      | %38         |



| Studi                         | Numero | Percentuale |
|-------------------------------|--------|-------------|
| <b>Laurea</b>                 | 16     | %86.67      |
| <b>Scuola media superiore</b> | 2      | %13.33      |
| <b>Totale</b>                 | 18     |             |

### Titolo DI STUDIO

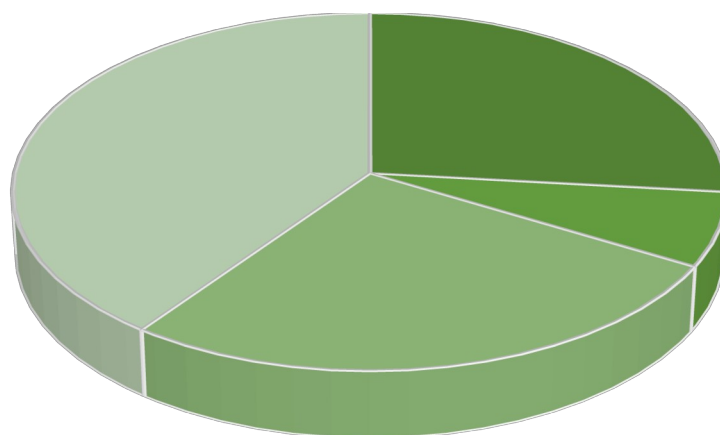
Laurea Scuola media superiore



| Anzianità associativa  | Numero | Percentuale |
|------------------------|--------|-------------|
| <b>Da 0 a 5 anni</b>   | 5      | 27,78%      |
| <b>Da 6 a 10 anni</b>  | 1      | 5,55%       |
| <b>Da 11 a 20 anni</b> | 4      | 22,23%      |
| <b>Oltre 20 anni</b>   | 8      | 44,00%      |

33

### Anzianità associativa



■ Da 0 a 5 anni ■ Da 6 a 10 anni ■ Da 11 a 20 anni ■ Oltre 20 anni

## 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 2022 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.

34

### 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.

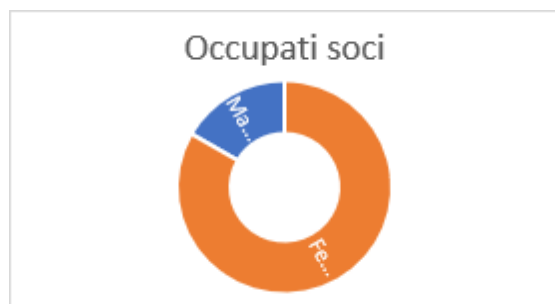
### Numero Occupati



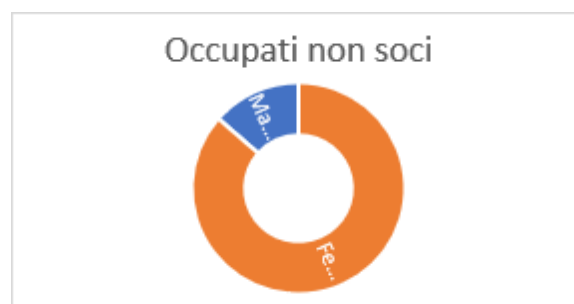
Il numero complessivo degli occupati che operano nella cooperativa sono n. 183, secondo le diverse collocazioni, come specificato di seguito.

### Occupati per genere

| Occupati soci |         |
|---------------|---------|
| Maschi        | Femmine |
| 1             | 5       |



| Occupati non soci |         |
|-------------------|---------|
| Maschi            | Femmine |
| 24                | 153     |



### Occupati per fascia d'età

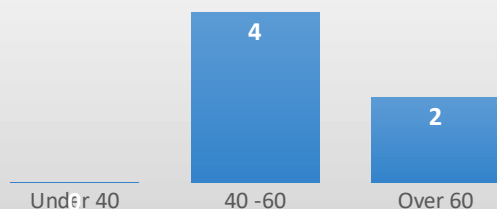
35

| Occupati per fascia d'età soci |        |         |
|--------------------------------|--------|---------|
| Under 40                       | 40 -60 | Over 60 |
| 0                              | 4      | 2       |

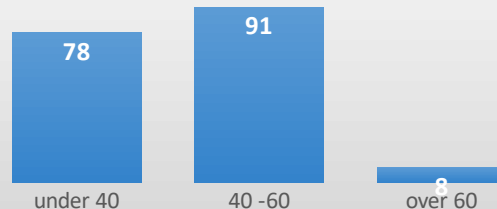
| Occupati per fascia d'età non soci |        |         |
|------------------------------------|--------|---------|
| under 40                           | 40 -60 | over 60 |
| 78                                 | 91     | 8       |



### Occupati soci per fascia d'età



### Occupati non soci per fascia d'età

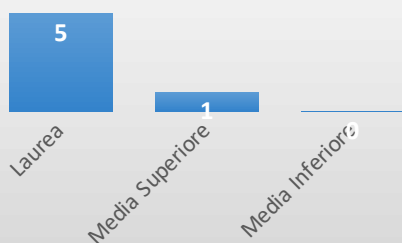


## Occupati per titolo di studio

### Occupati per titolo di studio soci

| Laura | Media Superiore | Media Inferiore |
|-------|-----------------|-----------------|
| 5     | 1               | 0               |

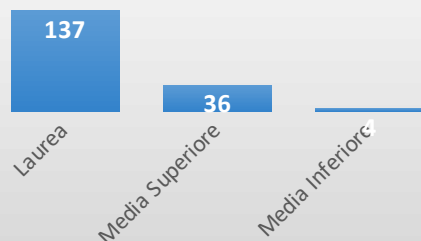
### Occupati per titolo di studio soci



### Occupati per titolo di studio non soci

| Laura | Media Superiore | Media Inferiore |
|-------|-----------------|-----------------|
| 137   | 36              | 4               |

### Occupati per titolo di studio non soci





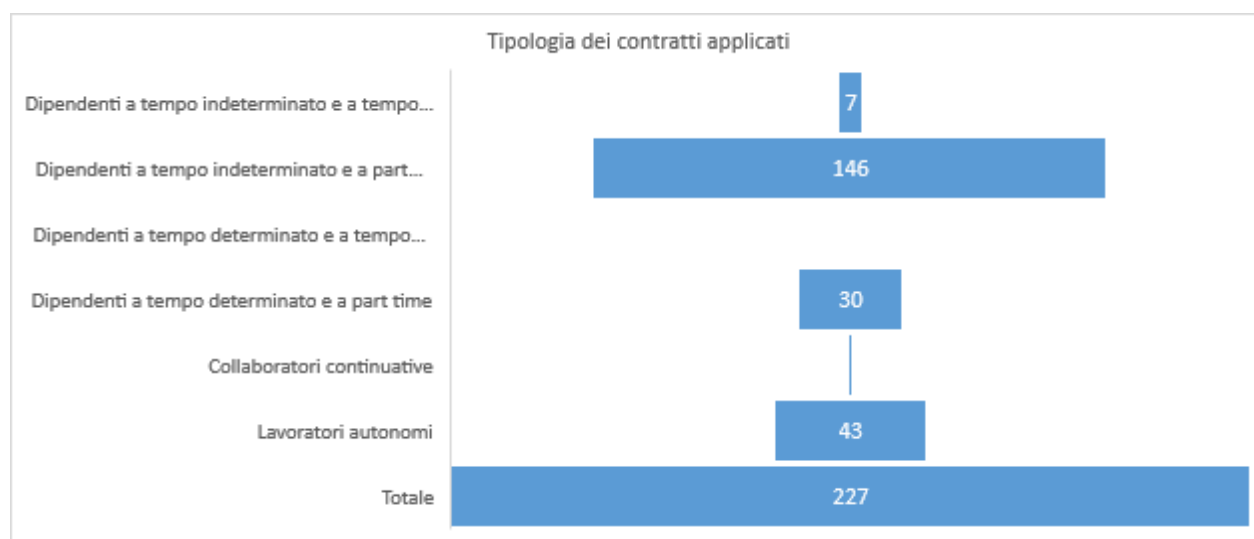
## 37

Via Tiziano, 29 – 09128 Cagliari Tel. 070 4520048 – Fax 070 4520047  
e-mail: [info@cooperativapassaparola.it](mailto:info@cooperativapassaparola.it) - [cooperativasocialepassaparola@gmail.com](mailto:cooperativasocialepassaparola@gmail.com) pec: [coop.passaparola@pec.it](mailto:coop.passaparola@pec.it)  
sito: [cooperativapassaparola.it](http://cooperativapassaparola.it) - p.iva 01621770922 - Iscritta all'Albo Nazionale delle Società Cooperative al n. A108924



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

|                                                  | Numero     | Percentuale |
|--------------------------------------------------|------------|-------------|
| Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno | 7          | 3,08%       |
| Dipendenti a tempo indeterminato e a part time   | 146        | 64,32%      |
| Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno   | 0          | 0,00%       |
| Dipendenti a tempo determinato e a part time     | 30         | 13,22%      |
| Collaboratori continuative                       | 1          | 0,44%       |
| Lavoratori autonomi                              | 43         | 18,94%      |
| <b>Totale</b>                                    | <b>227</b> | <b>100</b>  |



38

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

| Dipendenti                              |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| <b>Retribuzione annua lorda minima</b>  | 16.310,00 € |
| <b>Retribuzione annua lorda massima</b> | 79.610,00 € |
| <b>Rapporto</b>                         | 4.88        |



| Organo Amministrativo e di Controllo |           |             |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| Nominativo                           | Tipologia | Importo     |
| <b>Caterina Franca Carta</b>         | Compensi  | 12.000,00 € |
| <b>Pier Gavino Sechi</b>             | Compensi  | 6.000,00 €  |
| <b>Vladimiro Frau</b>                | Compensi  | 3.000,00 €  |
| <b>Mario Nicola Onnis</b>            | Compensi  | 3.500,00 €  |

| Dirigenti                    |              |             |
|------------------------------|--------------|-------------|
| Nominativo                   | Tipologia    | Importo     |
| <b>Caterina Franca Carta</b> | Retribuzioni | 79.610,00 € |

| Volontari                                |                                                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Importo dei rimborsi complessivi annuali | Numero volontari che hanno usufruito del rimborso |
| <b>4.427,00</b>                          | 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) | Rapporto % turnover |
| <b>93</b>                                                                           | 114                                                                                                                             | 205                         | 101%                |

39

### Malattia e infortuni

Nel corso dell'anno 2022 si sono verificati n. 3 infortuni, di cui n. 2 dipendenti e n. 1 tirocinante avvenuto sul luogo di lavoro del soggetto ospitante, nello svolgimento delle loro mansioni

| N. malattie e infortuni e incidenza |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|
| N. infortuni professionali          | N. malattie professionali |
| <b>3</b>                            | 0                         |

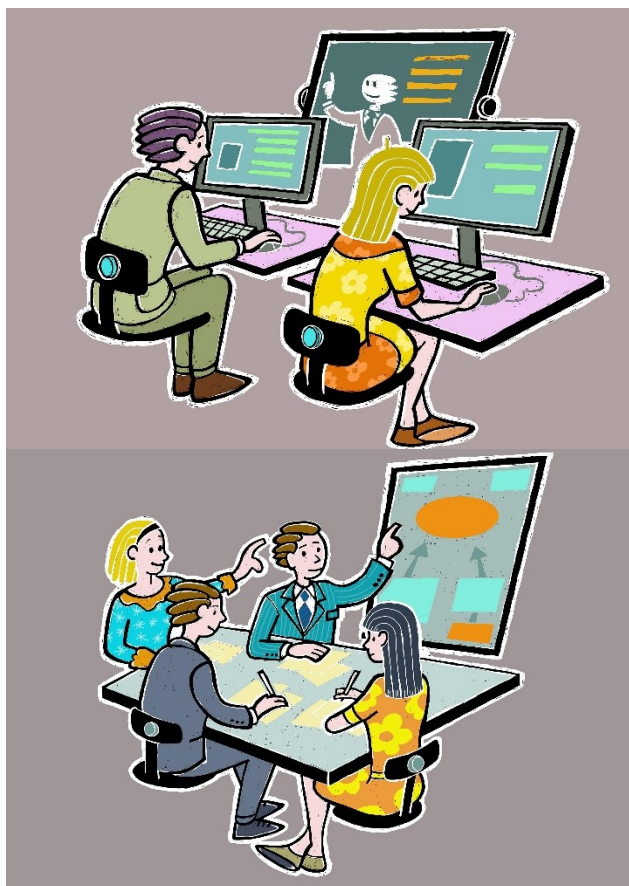
### Andamento occupati nei 3 anni

|                                                      |            |
|------------------------------------------------------|------------|
| <b>Media occupati del periodo di rendicontazione</b> | <b>126</b> |
| <b>Media occupati 2021 (anno -1)</b>                 | 117        |
| <b>Media occupati 2020 (anno -2)</b>                 | 106        |

### 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.




---

 40

Il piano Formativo annuale che predispone 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 a favore di disoccupati per la costituzione dell'offerta di percorsi di qualificazione di cui alla Lett. B, COMMA 3, ART. 11 della legge Regionale 23 luglio 2020, n. 22, realizzato in partenariato con l'Agenzia ARAFORM di Cagliari.

Il progetto si è articolato in n. 3 percorsi finalizzati al conseguimento della certificazione delle competenze rivolto a n. 45 disoccupati. I percorsi formativi hanno riguardato le figure professionali del "Tecnico del verde" in due edizioni, una con sede a Cagliari ed una a Oristano, ed una per "Tecnico dell'efficientamento energetico" con sede a Iglesias.

Le attività si sono svolte regolarmente nel corso del 2022 e si sono concluse con gli esami di certificazione delle competenze.

Nel 2022 si sono realizzate le attività rivolte agli operatori sociali, realizzati sia in FAD sincrona che in presenza e hanno riguardato i seguenti temi:

|          | <b>Tema</b>                                                                                  | <b>Durata (ore)</b> | <b>Periodo</b>                      |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| <b>1</b> | Il Reddito di Cittadinanza. Operatori del PLUS di Nuoro<br>Formatore Dr. Alessandro Ciglieri | 3                   | 10 febbraio 2022                    |
| <b>2</b> | Il servizio alla comunità. Comune di Villasimius<br>Formatore: Dr. Alessandro Ciglieri       | 6                   | 18 febbraio 2022<br>9/23 marzo 2022 |

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:

|          | <b>Tema</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>Durata (ore)</b> | <b>Periodo</b>                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Alle(n)arsi alla vita: il ruolo degli adulti e degli adolescenti dalla dipendenza all'autonomia. (In FAD)<br>Prof Alberto Pellai                                                                                   | 4                   | 21 gennaio 2022<br>27 gennaio 2022                              |
| <b>2</b> | Progetto educativo: Come predisporlo e come redigerlo.<br>Formatore Dr. Giuseppe Farci                                                                                                                             | 6                   | 2/9/16 febbraio 2022                                            |
| <b>3</b> | La gestione del rapporto di lavoro: come capire e gestire la documentazione del lavoratore verso l'azienda<br>Formatore: DR. Matteo Atzori                                                                         | 2                   | 28 marzo 2022                                                   |
| <b>4</b> | La gestione del rapporto di lavoro: le procedure durante il corso del rapporto di lavoro<br>Formatore: Dr. Matteo Atzori                                                                                           | 2                   | 11 aprile 2022                                                  |
| <b>5</b> | La tutela dei dati personali alla luce del GDPR 2016/679<br>Formatore: Dr. Francesco Murtas                                                                                                                        | 2                   | 12 maggio 2022                                                  |
| <b>6</b> | La norma UNIEMISO 37001/2016: L'adeguamento dell'organizzazione al sistema di gestione anticorruzione<br>Formatrice: Dottressa Melania Fadda                                                                       | 4                   | 15/29 giugno 2022                                               |
| <b>7</b> | Coordinamento Pedagogico Territoriale. Formazione docenti e operatrici dei servizi educativi zero sei anni del Comune di Capoterra (FAD).<br>Formatore Dr. Giuseppe Farci                                          | 24                  | 3/10/17/24/31 marzo<br>7/21/28 aprile<br>5/12/19/26 maggio 2022 |
| <b>8</b> | Il modello BEM per l'analisi dei bisogni.<br>Equipe ProSaFamiglia<br>Formatore. Dottor Ivano Orofino-coop Vivaio Famiglia                                                                                          | 42                  | 16/23/30 settembre,<br>7/17 ottobre e 7 novembre 2022           |
| <b>9</b> | Ciclo di seminari rivolti a genitori, insegnanti, operatori e tutta la comunità educante Comune di Quartucciu<br>Formatori Giuseppe Farci, Lorenzo Braina, Eliana Casula, Valeria Porcu, Monica Deiana, Sara Fiori | 6                   | 17 novembre 2022<br>1/15 dicembre 2022                          |



Nel corso del 2022 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.

|                      | <b>Form.<br/>general<br/>e</b> | <b>Form.<br/>specific<br/>a</b> | <b>Primo<br/>soccorso</b> | <b>Anti<br/>Incend<br/>io</b> | <b>Aggiornamen<br/>to RLS</b> | <b>GDPR</b> | <b>Totale</b> |
|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------|---------------|
| Edizioni complessive | 9                              | 7                               | 2                         | 2                             | 1                             | 1           | 22            |
| Partecipanti         | 42                             | 45                              | 7                         | 6                             | 1                             | 16          | 117           |

### Ore medie di formazione per addetto

| <b>Ore di formazione<br/>complessivamente erogate</b> | <b>Totale organico nel periodo<br/>di rendicontazione</b> | <b>Rapporto</b> |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------|
| 273                                                   | 207                                                       | 1,31            |

42

### 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 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 e educativo.

---

 43

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.

44

Il 1° agosto 2022 ha ottenuto la Certificazione UNI ISO 37001:2016 - Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione.

Si rimanda al sito della Passaparola [www.cooperativapassaparola.it](http://www.cooperativapassaparola.it) per la consultazione della politica del sistema di gestione della qualità.

### Autorizzazione e Accreditamenti

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 2022, la Passaparola ha continuato il proprio impegno per ammodernare il proprio sistema hardware interno, con l'acquisizione di nuovi pc, 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>298</b>        | Sono inclusi minori in carico ai servizi educativi territoriali e minori/giovani adulti frequentanti i centri di aggregazione e di animazione estiva e progetti specifici di inserimento lavorativo di persone vulnerabili |
| Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio                                     | <b>134</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>252</b>        | Sono inclusi minori con certificazione ex L. 104, frequentanti scuole pubbliche di ogni ordine e grado                                                                                                                     |

45

|                                                                                                   |                                                                                                              | Maschi | Femmine | Totale |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|
| <b>Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo</b> | Interventi socioeducativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)                   | 30     | 20      | 50     |
|                                                                                                   | Interventi socioeducativi domiciliari                                                                        | 117    | 100     | 217    |
|                                                                                                   | Inserimenti socio - lavorativi                                                                               | 20     | 11      | 31     |
| <b>Interventi volti a favorire la permanenza al</b>                                               | Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socioassistenziale e socioeducativa) | 60     | 74      | 134    |

|                                        |                                                                     |     |     |     |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| <b>domicilio</b>                       |                                                                     |     |     |     |
| <b>Istruzione e servizi scolastici</b> | Istruzione e servizi scolastici<br>Sostegno e/o recupero scolastico | 117 | 135 | 252 |

### 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.

46

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 2022

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                        | 2022       |
|----------------------------------------------|------------|
| Aggregazione – animazione – ludoteca         | 77         |
| Servizi educativi                            | 92         |
| Mediazione                                   | 100        |
| Ascolto                                      | 100        |
| Servizi socio-assistenziali                  | 100        |
| Servizi di valutazione e sostegno            | 99,5       |
| Formazione                                   | --         |
| Progettazione                                | 80         |
| Approvvigionamento dei fornitori             | 100        |
| Approvvigionamento dei liberi professionisti | 100        |
| INDICE DI QUALITÀ TOTALE IQ= MS/NS           | <b>94%</b> |

47

### Informazioni di ritorno da parte del cliente anno 2022

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 | Scarsa |
|---------------------------------------------------------------|--------|-------|-------------|----------|--------|
| 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.

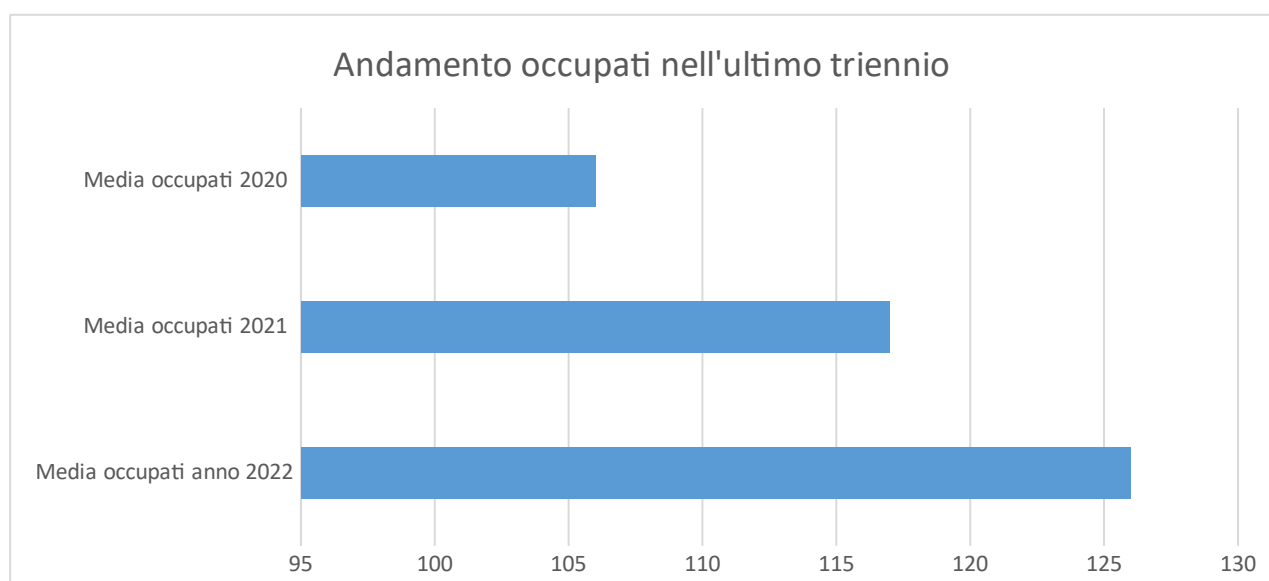
Al 31/12/2022 i lavoratori ordinari presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 183. La nostra è quindi una grande cooperativa sociale ed ha generato occupazione a favore del territorio in cui opera.

La valorizzazione delle risorse umane del territorio ha anche un impatto di sostenibilità socio - ambientale, considerando che la vicinanza tra la sede di lavoro e la propria residenza abituale riduce gli spostamenti degli operatori, incidendo quindi anche sul loro benessere, anche in considerazione della riduzione del livello dello stress e generando un risparmio monetario dovuto alla riduzione dei costi di mobilità.

Va inoltre evidenziato l'impatto occupazionale che riguarda direttamente e donne che, per la Passaparola vede coinvolte per l'86,33% del numero complessivo dei dipendenti contro una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali poco superiore al 72%.

### Andamento occupati nei 3 anni

| <b>Media occupati del periodo di rendicontazione</b> | <b>126</b> |
|------------------------------------------------------|------------|
| <b>Media occupati 2021 (anno -1)</b>                 | 117        |
| <b>Media occupati 2020 (anno -2)</b>                 | 106        |



## 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 territori in cui opera 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.

49

**In cosa siamo riusciti in sintesi a generare impatto sociale?** L'azione della Passaparola ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti nei territori in cui agisce sia dal punto di vista sociale, in particolare in termini di risposta alle politiche sociali locali e con il pieno allineamento alla programmazione sociale territoriale e sia 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.

50

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 sociosanitari, 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:

51

- 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

L'anno 2022 ha confermato per la Passaparola la tendenza positiva rilevata nell'ultimo triennio, sia in termini di fatturato globale e sia in termini di solidità patrimoniale e occupazionale.

I dati di crescita del fatturato hanno superato il dato del Piano di miglioramento previsto per il 2022, confermando inoltre l'apertura verso la diversificazione dei servizi erogati che dei territori in cui la cooperativa opera.

La diversificazione ha riguardato nuovi servizi quali, ad esempio, di supporto sociale e amministrativo in favore di comuni e di Plus e di Unione di Comuni.

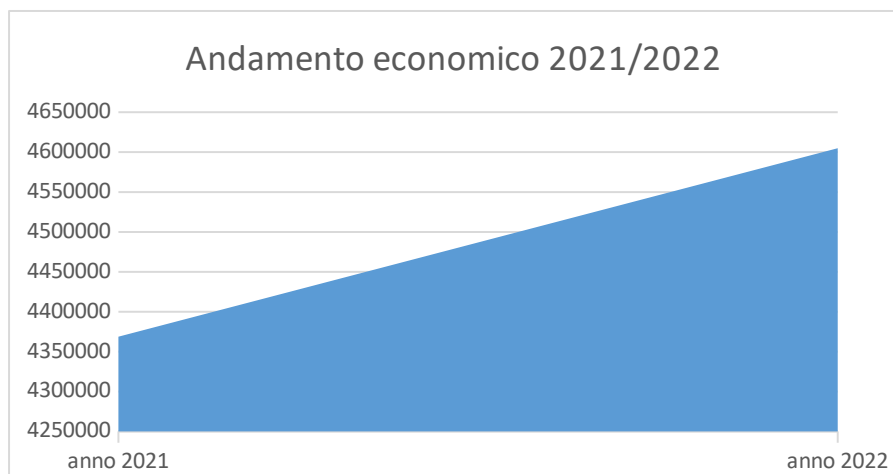
Anche il parametro di diversificazione territoriale è stato oggetto di un focus strategico per cui, attualmente, la cooperativa eroga i propri servizi in differenti territori regionali che fanno riferimento non solo agli enti comunali ma anche ai Piani Locali Unitari dei Servizi (PLUS), introdotti con la Legge Regionale n. 23/2005 e alle Unioni dei Comuni.

#### Andamento economico/patrimoniale della Cooperativa – biennio 2021/2022

Il bilancio evidenzia un importante avanzo di gestione pari ad euro 290.420, dato fortemente positivo che conferma il trend positivo dei risultati economici degli ultimi esercizi, anche se in diminuzione in confronto al risultato conseguito nel 2021. Le principali voci di ricavo e costi relativi alla gestione operativa si possono di seguito evidenziare.

#### Conto economico – biennio 2021/2022

| Conto Economico                | 2021      | 2022      | Variazioni |
|--------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Ricavi Vendite e Prestazioni   | 4.368.628 | 4.604.996 | 236.368    |
| Ricavi al Break Even Point     | 4.056.956 | 4.297.650 | 240.694    |
| Costi x M.Prime, Sussid, ...   | 20.736    | 28.582    | 7.846      |
| Totale Costi del Personale     | 2.929.262 | 3.198.177 | 268.915    |
| Valore - Costo Produzione      | 353.266   | 322.651   | -30.615    |
| Proventi ed Oneri Finanziari   | -210      | -296      | -86        |
| Risultato Prima delle Imposte  | 353.056   | 322.355   | -30.701    |
| Utile (Perdita) dell'Esercizio | 344.253   | 318.740   | - 25.513   |



| Indici Economici                                | 2021   | 2022  | Variazioni |
|-------------------------------------------------|--------|-------|------------|
| Costo del Venduto / Ricavi Vendite              | 0,50%  | 0,6%  | 0,1        |
| Costo del Personale / Ricavi Vendite            | 67,10% | 69,5% | 2,4        |
| Risultato Operativo / Ricavi Vendite (ROS)      | 8,10%  | 7,0%  | -1,1       |
| Oneri Finanziari / Ricavi Vendite               | 0,00%  | 0,00% | 0          |
| Risultato Prima Imposte / Ricavi Vendite        | 8,10%  | 7,0%  | -1,1       |
| Utile (Perdita) dell'Esercizio / Ricavi Vendite | 7,90%  | 6,9%  | -1,0       |
| Indice di Efficiente Produzione                 | 1,12   | 1,10  | -0,02      |

53

### Le principali voci patrimoniali si possono di seguito evidenziare. Stato patrimoniale – biennio 2021/2022

| Attivo                       | 2021      | 2022      | Variazioni |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Liquidità a Breve Termine    | 2.520.421 | 2.997.649 | 477.228    |
| Liquidità Differite          | 5.920     | 5.920     | 0,0        |
| Immobilizzazioni             | 22.123    | 17.698    | - 4.425    |
| Attivo Totale                | 2.548.464 | 3.021.267 | 472.803    |
| Crediti Vs Soci x Ver Dovuti | 0         | 0         | 0          |
| Crediti Verso Clienti        | 1.556.620 | 1.954.132 | 397.512    |
| Crediti Totali               | 1.741.103 | 2.095.103 | 354.000    |
| Attività Finanziarie         |           |           |            |
| Disponibilità Liquide        | 760.842   | 866.006   | 105.164    |
| Ratei e Risconti Attivi      | 24.396    | 42.460    | 18.064     |

| <b>Passivo</b>                         | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>Variazioni</b> |
|----------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|
| <b>Debiti a Breve Termine</b>          | 906.391     | 967.769     | 61.378            |
| <b>Debiti a Medio Lungo Termine</b>    | 656.215     | 759.862     | 103.647           |
| <b>Capitale Proprio</b>                | 985.858     | 1.294.348   | 308.490           |
| <b>Passivo Totale</b>                  | 2.548.464   | 3.021.267   | 472.803           |
| <b>Patrimonio Netto</b>                | 985.858     | 1.294.348   | 308.490           |
| <b>Fondi per Rischi ed Oneri</b>       | 12.748      | 12.748      | 0                 |
| <b>Trattamento Fine Rapporto</b>       | 643.467     | 726.402     | 82.935            |
| <b>Debiti Verso Banche</b>             | 30.000      | 28.149      | -1.851            |
| <b>Debiti Verso altri Finanziatori</b> |             |             |                   |
| <b>Debiti Verso Fornitori</b>          | 218.213     | 307.391     | 89.178            |
| <b>Debiti Totali</b>                   | 820.487     | 972.361     | 151.874           |
| <b>Ratei e Risconti Passivi</b>        | 85.904      | 15.408      | - 70.496          |

### Indici finanziari

| <b>Indici finanziari</b>                       | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>Variazioni</b> |
|------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|
| <b>Grado di Indipendenza Finanziaria</b>       | 0,55        | 0,60        | 0,05              |
| <b>Ritorno sul Capitale Investito ROI</b>      | 13,9%       | 10,7%       | -3,2%             |
| <b>Ritorno sul Capitale Netto ROE</b>          | 34,9%       | 24,6%       | -10,3             |
| <b>Rotazione Capitale Circolante Netto</b>     | 2,7         | 2,3         | -0,4              |
| <b>Flusso di Cassa / Ricavi Vendite</b>        | 0,036       | 0,028       | -0,008            |
| <b>Incidenza Oneri finanziari su Fatturato</b> | 0,0%        | 0,0%        | 0,0               |
| <b>Tempo di incasso medio (giorni)</b>         | 128,3       | 152,8       | 24,5              |
| <b>Tempi di pagamento medi (giorni)</b>        | 66,6        | 96,3        | 29,7              |

54

### Gestione finanziaria

#### Investimenti

Nel corso dell'esercizio si sono intensificate le ricerche per individuare una sede sociale che consentisse di accentrare la sede operativa e i diversi servizi. In particolare, vi è l'intento di consolidare i servizi rivolti ai privati (SPEED e SPORTILT) che necessitano di locali che possano essere accreditabili secondo gli standard previsti dalla Regione Sardegna, consentendo così di attivare specifiche convenzioni per l'erogazione dei servizi a determinate utenze.

Sono in corso delle trattative per le quali si è chiesto alla proprietà dell'immobile di definire alcuni aspetti urbanistici che devono essere sanati con il Comune di Cagliari, prima di

poter concludere l'operazione di acquisto con il rogito notarile. Nel contempo sono state avviate delle interlocuzioni sia con il Banco di Sardegna che con la BNL in merito all'attivazione degli strumenti finanziari idonei per l'operazione immobiliare programmata. Dopo una comparazione tra le diverse opportunità offerte si è individuata la BNL come partner finanziario, dando corso agli aspetti preliminari che saranno conclusi solo quando le condizioni per formalizzare l'acquisto saranno definitivamente chiarite.

### 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.

55

### 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".

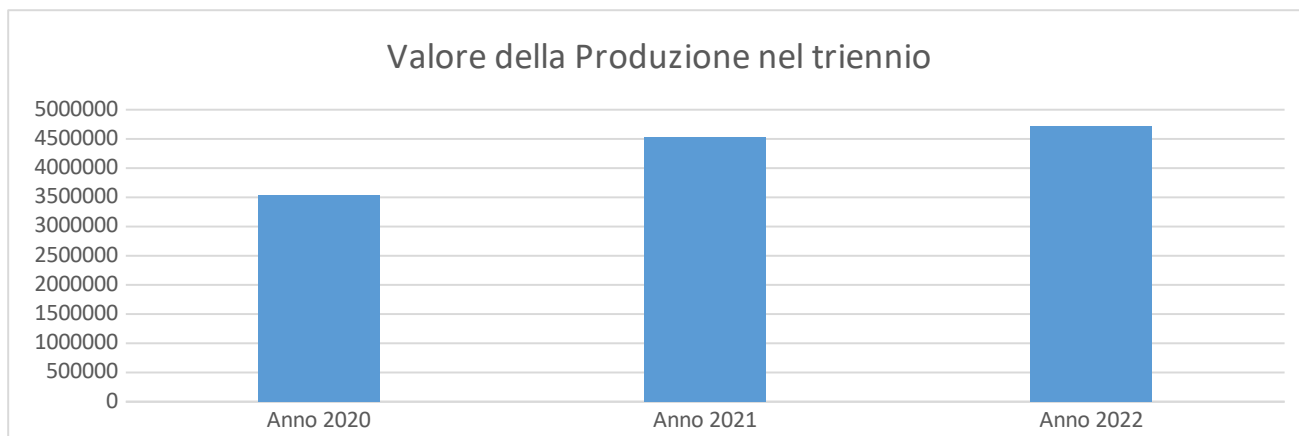
### Dati da Bilancio economico

|                  |           |
|------------------|-----------|
| <b>Fatturato</b> | 4.604.996 |
|------------------|-----------|



|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>Attivo patrimoniale</b> | 3.021.267 |
| <b>Patrimonio netto</b>    | 1.294.348 |
| <b>Utile di esercizio</b>  | 318.740   |

| <b>Valore della produzione (€) (triennio 2020-2022)</b>          |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Valore della produzione anno di rendicontazione</b>           | 4.720.539 |
| <b>Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)</b> | 4.530.403 |
| <b>Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)</b> | 3.529.083 |



56

| <b>Composizione del valore della produzione</b>                          |                             |                       |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| <b>Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)</b> | Valore della produzione (€) | Ripartizione % ricavi |
| <b>Ricavi da Pubblica Amministrazione</b>                                | 4.215.487,00                | 89,30                 |
| <b>Ricavi da aziende profit</b>                                          | 39.318,00                   | 0,83                  |
| <b>Ricavi da persone Fisiche</b>                                         | 350.208,00                  | 7,42                  |
| <b>Contributi in conto esercizio (compreso 5 per mille)</b>              | 105.764,00                  | 2,24                  |
| <b>Altri contributi</b>                                                  | 9.777,00                    | 0,21                  |
| <b>Totale</b>                                                            | <b>4.720.539,00</b>         |                       |

### Fatturato per servizio Cooperative tipo A

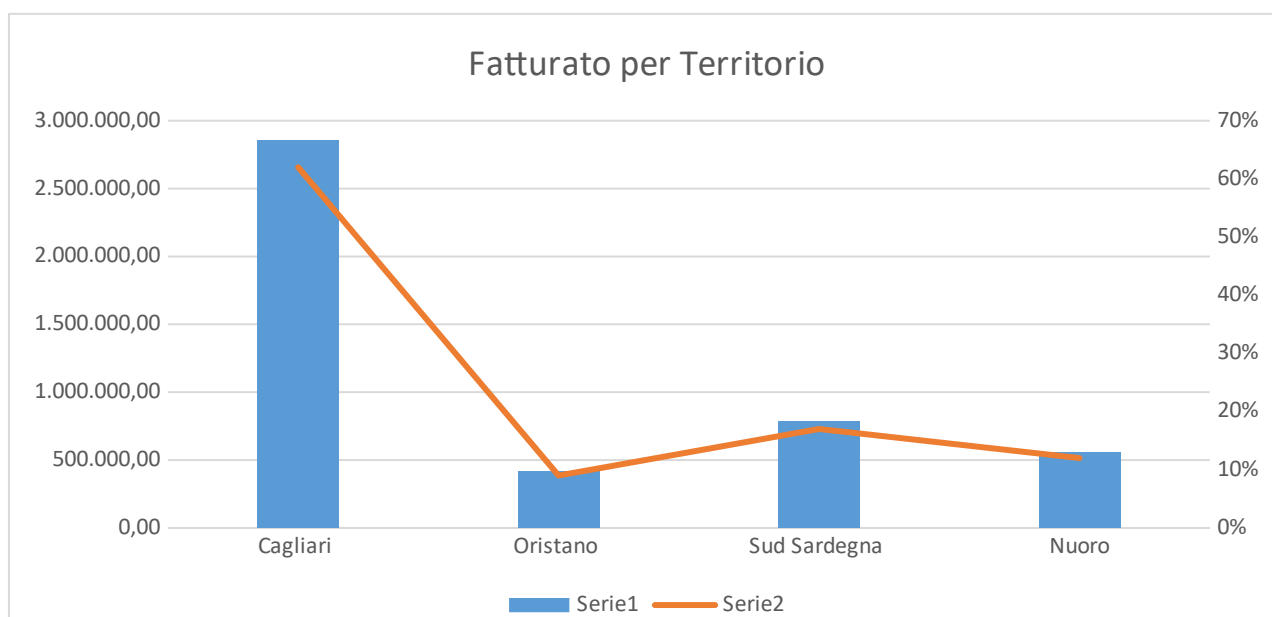
| <b>Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo</b> |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)       | 1.842.005,20 |





|                                                                                            |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio                                     | 414.451,17          |
| <b>Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi</b> |                     |
| Segretariato sociale e servizi di prossimità                                               | 1.177.281,75        |
| <b>Istruzione e servizi scolastici</b>                                                     |                     |
| Sostegno e/o recupero scolastico                                                           | 782.852,21          |
| <b>Altri Servizi</b>                                                                       |                     |
| Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale                            | 138.150,39          |
| Ricerca e Formazione                                                                       | 0                   |
| <b>Totale</b>                                                                              | <b>4.605.013,00</b> |

| <b>Fatturato per Territorio</b> |                |                  |
|---------------------------------|----------------|------------------|
| <b>Provincia</b>                | <b>Importo</b> | <b>Incidenza</b> |
| <b>Cagliari</b>                 | 2.855.108,06   | 62%              |
| <b>Oristano</b>                 | 414.451,17     | 9%               |
| <b>Sud Sardegna</b>             | 782.852,21     | 17%              |
| <b>Nuoro</b>                    | 552.601,56     | 12%              |



### Obiettivi economici prefissati

Gli obiettivi del piano di miglioramento per l'anno 2022-2023 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 socioeducativi 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.

L'evolversi positiva della situazione di emergenza pandemica ha consentito alla Passaparola, nel corso del 2022, di svolgere le attività formative programmate in modalità ibrida, utilizzando cioè la modalità a distanza, attraverso la piattaforma *GSuite No profit* o, dove le condizioni organizzative e logistiche lo consentivano, in modalità in presenza.



## 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.

59

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

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

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

Il progetto si è concluso il 30 settembre 2022, in cui si sono completate tutte le attività affidate, comprese quelle inserite nell'addendum alla convenzione.

La Passaparola è la capofila dell'ATI che ha realizzato le azioni progettuali, 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 sono realizzate 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.

Attualmente si stanno concludendo le fasi di rendicontazione fisico – finanziaria i cui risultati, in sintesi, possono essere così illustrati:

- ✓ Linea 1. Azioni di supporto socio educativo verso famiglie e minori: n. 1.101 ore erogate, con un livello di risultato raggiunto pari al 52,39%
- ✓ Linea 2. Azioni di inserimento socio lavorativo: n. 25 tirocini realizzati, con un livello di risultato del 50%.

La valutazione complessiva sui risultati progettuali è da ritenersi positiva, tenendo conto dei seguenti fattori di contesto:

- La specificità dei destinatari dell'intervento, che spesso, non riconoscendo gli obiettivi del progetto, decidevano di non partecipare alle attività proposte;
- Il carattere sperimentale del progetto che ha costretto tutti gli attori coinvolti a adottare modalità organizzative e procedure gestionali nuove, con ovvie ripercussioni sull'andamento ordinario della gestione;
- L'emergenza pandemica che ha causato problematiche organizzative e logistiche, quali ad esempio
  - Per la Linea 1 la difficoltà a svolgere i colloqui in presenza e le difficoltà ad attivare quegli a distanza, in considerazione della scarsità di conoscenze e mezzi digitali posseduti dai destinatari;
  - Per la Linea 2 la crisi che ha colpito il mondo delle imprese che non potevano, materialmente, mantenere e sostenere l'impegno all'attivazione dei tirocini dei destinatari.

60

L'esperienza è da considerare comunque una buona prassi e ci si augura che la Regione Sardegna la consideri un modello da utilizzare per il proseguo delle politiche di intervento finalizzate all'integrazione e all'inserimento socio lavorativo delle persone in stato di fragilità.

## 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 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 amistad - 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 |
| Cooperative       | ATI Cooperativa Koinos e Cooperativa Anteros     | Gestione Progetto Pro sa Familia – PLUS Area Ovest                                                                                                    |

## Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

### OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

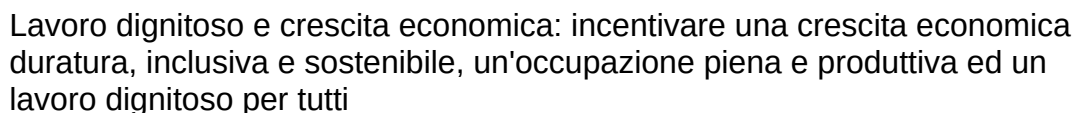


61



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





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

La Passaparola ritiene che la Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile 2017-2030 si configuri come lo strumento principale per la creazione di un nuovo modello economico circolare, a basse emissioni di CO<sub>2</sub>, 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.

62

- **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.

- 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 introduce, sia i bisogni espliciti che quelli impliciti. Ciò in attuazione della distinzione che passa tra servizi reattivi e servizi "proattivi".

63

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

---

 64

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

Le azioni propedeutiche sono le seguenti:

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

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

### I principi guida sono così riassumibili:

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

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

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

65

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:

- ## 4° principio: autonomia e indipendenza

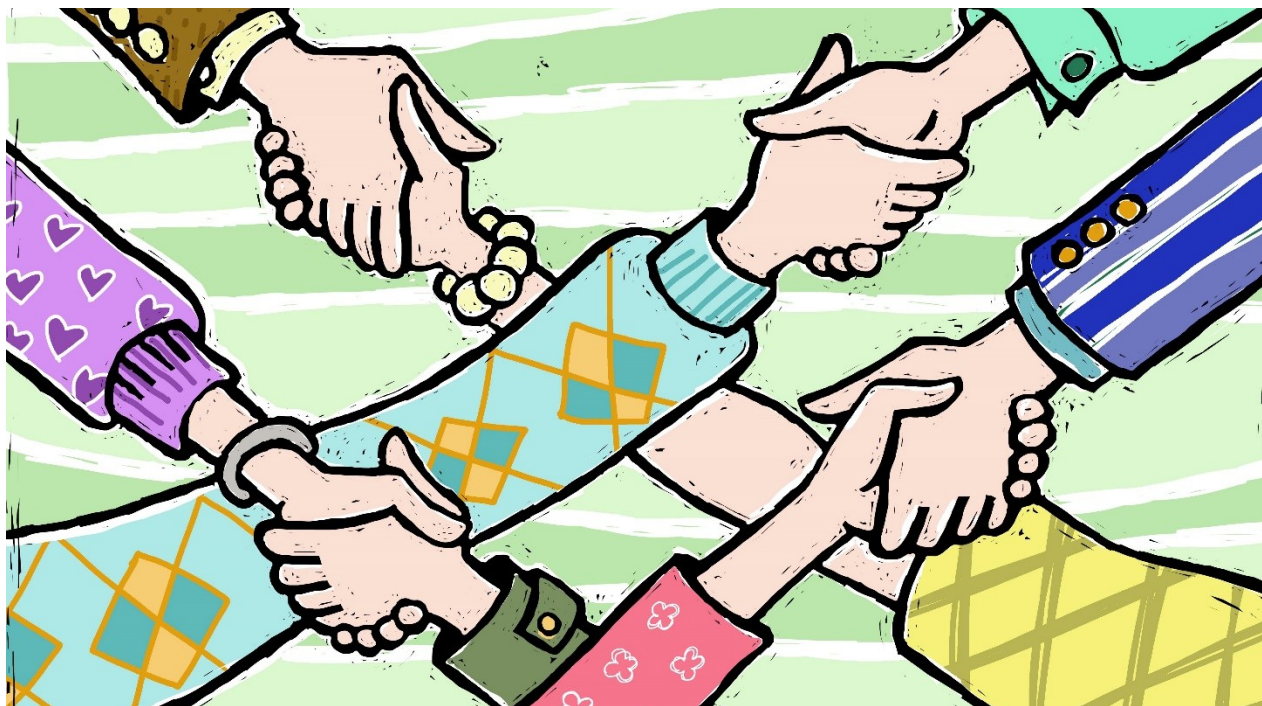
## 5° principio: educazione, formazione e informazione

## 6° principio: cooperazione tra cooperative

68

## 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.

- 70

## Obiettivi di Miglioramento

### Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Nel redigere il Bilancio 2022 ci si è interrogati sugli obiettivi per il prossimo futuro, guardando quindi ad un 2023 come momento di consolidamento dei risultati raggiunti e di sviluppo di nuove iniziative in una logica di diversificazione che la Cooperativa sta percorrendo per sviluppare nuove attività e sperimentare nuove modalità per l'erogazione dei servizi.

Il 2023 si presenta con una situazione in chiaro scuro, in quanto alle prospettive che il 2022 aveva dato in termini di crescita complessiva, sconta la situazione di incertezza economica dovuta al perdurare della guerra Russo – Ucraina e ad un suo possibile allargamento coinvolgendo altre nazioni europee ed extraeuropee, alla crisi energetica e alle conseguenze che ne derivano sulla economia reale.

Pur in questo contesto di incertezza, 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:

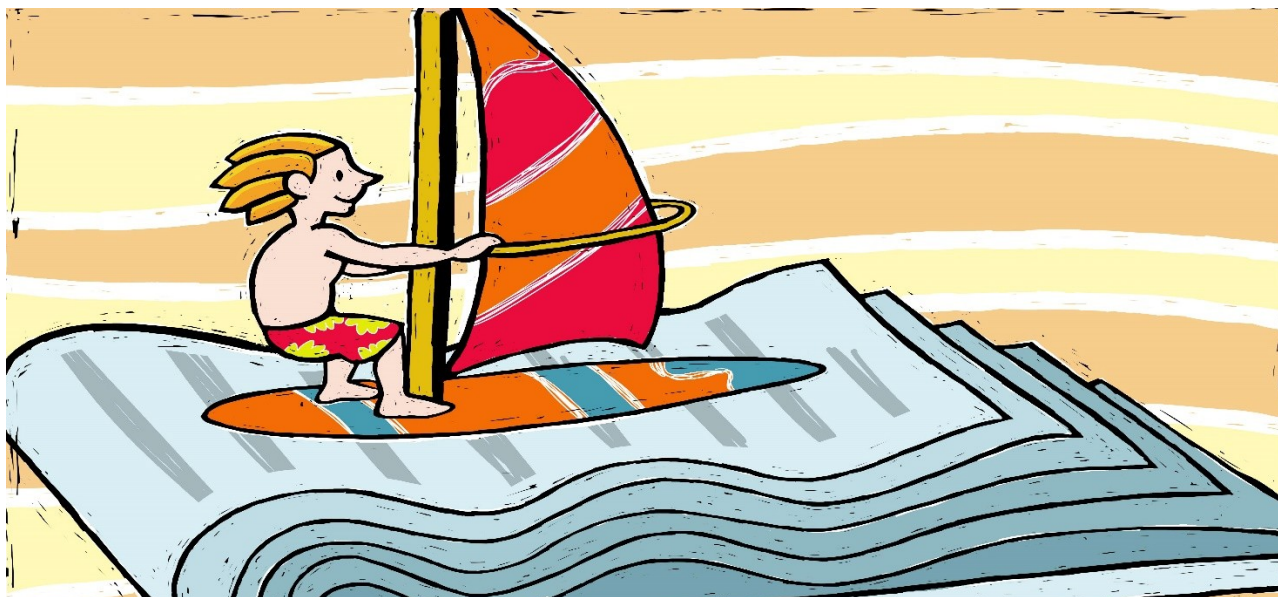
1. Durabilità ed equilibrio economico – finanziario
2. Sostenibilità nella realizzazione dei principi cooperativi
3. Efficacia ed efficienza organizzativa
4. Innovazione e sviluppo delle competenze, dell'organizzazione, dei servizi e dei processi
5. Reputazione, nei confronti degli stakeholder,
6. Legalità e comportamenti etici
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

---

71

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                                                                                                                                  | 31.12.2023                  |
| <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 | 31.12.2023                  |
| <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                                                                                                             | 30.06.2023                  |
|                                                        | Lo stakeholder engagement (definito come l'impegno a far                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 31.12.2023                  |



|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Stakeholder engagement</b>                           | 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                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
| <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 2022. Le modalità di comunicazione saranno: divulgazione nell'assemblea dei soci; pubblicazione sul sito istituzionale della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio Sociale a tutti gli operatori della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio 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                                                                                                                           | 30.06.2023 |
| <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 | 31.12.2023 |



## 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 2022, 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.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PUNTI DI FORZA</b><br>Capacità di soddisfare la domanda locale<br>Capacità di finanziamento gestione ordinaria<br>Capacità di reclutare operatori qualificati<br>Chiarezza dell'assegnazione dei ruoli in cooperativa<br>Stabilità economica<br>Qualità e investimento nella progettazione e nella innovazione                                                             | <b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b><br>Capacità di pianificazione pluriennale<br>Chiarezza nella comunicazione interna<br>Qualità della comunicazione verso gli stakeholder esterni<br>Capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di appartenenza<br>Possibilità di accedere a finanziamenti a sostegno dell'innovazione |
| <b>OPPORTUNITÀ</b><br>Coinvolgere la società nella <i>mission</i> e nel finanziamento delle attività<br>Promuovere reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi<br>Crescere sfruttando la nuova domanda locale<br>Generare conoscenza sui temi sociali<br>Intercettare i nuovi problemi sociali<br>Realizzare investimenti e innovazioni ( <i>capacity building</i> ) | <b>MINACCE</b><br>Riduzione della quota di spesa della pubblica amministrazione<br>Incapacità delle politiche locali di sostenere lo sviluppo della cooperazione sociale                                                                                                                                                |

74

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 alla 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"

75

| <b>LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE</b> 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)   | <b>Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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; 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>• Province</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<br/><b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci<br/><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<br/><b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci<br/><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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/><b>SEZIONE:</b> Mappa degli Stakeholder<br/><b>INDICATORE:</b> Mappa categoria di stakeholder</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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> Responsabilità sociale e ambientale<br/><b>SEZIONE:</b> Coinvolgimento degli stakeholder<br/><b>INDICATORE:</b> Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <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;<br/>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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <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.<br/>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> |
| <p><b>6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;<br/>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; 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>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>7) ALTRE INFORMAZIONI</b></p> <p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale;<br/>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;<br/>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.<br/>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> 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