

Passaparola
Cooperativa Sociale Onlus



BILANCIO SOCIALE
2023

Indice

Introduzione	3
La lettera del Presidente	4
Nota Metodologica	8
Identità	9
Presentazione della cooperativa	9
Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017. Descrizione attività svolta	9
Principale attività svolta come da statuto di tipo A	10
Il contesto in cui opera la Cooperativa	11
La nostra storia	14
Mission, vision e valori	22
La Mission e le attività	22
Vision	22
Principi fondamentali	23
Partecipazione e condivisione della mission e della vision	24
Governance	24
Sistema di governo	24
Responsabilità e composizione del sistema di governo	26
Organigramma Funzionale della Passaparola	27
Responsabilità e composizione del sistema di governo	28
Partecipazione: Vita associativa	29
Mappa degli Stakeholder	30
Sociale: Persone Obiettivi e attività	33
Sviluppo e valorizzazione dei soci	33
Focus Soci persone Fisiche	33
Occupazione: Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	35
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate	39
Qualità dei servizi	44
Impatti dell'attività	48
Situazione economico finanziaria	53
Attività ed obiettivi economico finanziari	53
RSI	60
Responsabilità sociale e ambientale	60

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs	62
Coinvolgimento degli stakeholder	63
Innovazione e cooperazione.....	67
Obiettivi di Miglioramento	70
Obiettivi di miglioramento strategici.....	73
Tabella di correlazione	74

Introduzione

La redazione del Bilancio Sociale fornisce una visione di sintesi delle scelte operate dalla Passaparola Cooperativa Sociale in aderenza ai valori e alla loro applicazione nell'erogazione dei servizi offerti. Oltre a ciò, consente una migliore conoscenza e valutazione del lavoro svolto e individua la cornice all'interno della quale proiettare gli obiettivi strategici per continuare a crescere nei prossimi anni. È uno strumento che permette anche di condividere la storia e le attività della Cooperativa con i principali *stakeholders*, ovvero gli enti pubblici e privati, la società civile, le comunità territoriali di riferimento, gli altri operatori sociali e le imprese profit.

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

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

Sistema di Qualità ISO 9001:2015

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”

Carissimi Soci e Dipendenti

Il 2023 è stato un anno di innovazione e anche di conferme:

di innovazione perché abbiamo avuto l’occasione di iniziare a progettare servizi rivolti agli insegnanti della prima infanzia, con la creazione dei coordinamenti pedagogici territoriali per il curriculum 0-6 anni, in contesti nuovi per la cooperativa, incrementando la progettazione dell’area formativa; e di conferma, per la solidità che la nostra Cooperativa continua a dimostrare, malgrado i venti di guerra, le spinte inflazionistiche e l’aumento delle condizioni di scarsa resistenza, individuali, collettive, strutturali, che si registrano in molti contesti, sotto tutti i punti di vista.

Il 2023 ha quindi confermato una costante e solida crescita della cooperativa, i cui primi segnali erano già stati registrati nell’anno precedente.

La vision, che abbiamo scelto di perseguire con la programmazione triennale, ci ha permesso di farci trovare preparati e reattivi, in grado di affrontare scelte spesso molto sfidanti, facendo della nostra proverbiale circospezione un punto di forza.

Tra le novità, abbiamo quella relativa all’apertura di nuove sedi, infatti vi è stata l’apertura di una sede decentrata ad Oristano, la cui acquisizione è finalizzata ad implementare ulteriormente il consolidamento degli investimenti verso il gruppo dei dipendenti di quel territorio, come possibilità da un lato di creazione di nuovi servizi privati sperimentali e dall’altro lato di nuovi e rilevanti appalti. E poi vi è stato il trasferimento della sede del Centro Speed nei locali di via Anassagora a Cagliari, con caratteristiche particolarmente adeguate per gli aspetti logistici e di fruibilità per l’accoglienza del pubblico, poiché in assenza di barriere architettoniche, grazie alle quali è stata avviata la procedura autorizzativa presso il Comune di Cagliari.

In questa direzione anche l’area operativa dedicata alla disabilità è stata interessata da un’azione di rafforzamento, in particolare con la progettazione e sperimentazione di progetti di inclusione socio-lavorativa rivolti alle persone adulte in stato di fragilità, sviluppati nel territorio del plus Ovest e nella città metropolitana di Cagliari.

Ciò ha anche rinforzato la partnership con l’agenzia formativa Araform, l’associazione Asarp, la cooperativa Golfo degli Angeli, con l’intento comune di far fronte alle nuove sfide che stanno emergendo in questo ambito.

Sul piano interno prosegue l’intervento di riorganizzazione, a cui è collegata la selezione della forza lavoro; infatti, c’è un dato, in particolare, che dimostra la proiezione della cooperativa, ed è la crescita costante del numero di dipendenti, insieme all’acquisizione di nuove professionalità, in un processo ancora tutto in divenire, viste e considerate le esigenze crescenti degli enti locali e le loro urgenze di esternalizzazione di molte attività di assistenza tecnica professionale.

Tutto questo conferma che il lavoro che per anni abbiamo costruito porta con sé solide basi e valori che cerchiamo di trasmettere a tutti, ogni giorno. Ci tengo particolarmente a sottolineare che la forza di Passaparola nasce dalla forza del lavoro di gruppo e dalla volontà di lavorare insieme verso

un obiettivo comune, che sin dalla fondazione della nostra cooperativa ritrova il suo più profondo significato nella visione mutualistica della nostra realtà.

Quanto descritto sopra tuttavia è solo una parte, sebbene rappresentativa, degli eventi accaduti nel 2023, e infatti, per i relativi dati di approfondimento rinvio alla lettura di questo Bilancio Sociale, che ne offre una fotografia accurata, e ne comunica il valore sociale anche attraverso i dati numerici.

Quindi, il valore sociale del lavoro è un argomento che mi preme portare alla vostra attenzione, che tocca ambiti oggetto di discussione a livello politico, sindacale ma anche semplicemente aziendale.

Di sicuro interesse perché stiamo vivendo una trasformazione sociale nella quale l'uomo diverrà sempre più parte di un sistema condiviso con le macchine (vedi A.I.) nel quale probabilmente, e si spera, avrà la possibilità di migliorare la qualità della vita insieme agli altri oppure si ritroverà a farsi gestire dalle macchine stesse, probabilmente isolandosi sempre più.

A tal riguardo ci sono studi interessantissimi e gruppi di lavoro molto importanti che, a livello mondiale, lavorano proprio per prevenire l'impatto di certi cambiamenti, cercando di orientarlo verso una condizione più vantaggiosa per l'essere umano.

Ponendoci pure in una dimensione etica, la cooperativa, nell'ambito del movimento cooperativo, (come dimostra la sottoscrizione del rinnovo del CCNL, che ha riconosciuto aumenti salariali lasciando ad un secondo momento la battaglia per gli incrementi delle tariffe e la rinegoziazione con le stazioni appaltanti delle condizioni contrattuali) sta cercando approcci innovativi per essere attrattiva verso un lavoratore che ha sempre più esigenze. Puntando, ad esempio, allo sviluppo del welfare aziendale, e favorendo l'accesso a particolari benefit e/o sistemi premianti collegati agli indicatori di performance.

Tutto ciò per avvicinare sempre più le realtà aziendali ad una società in continua evoluzione. Molte realtà aziendali, ad esempio, pianificano dei momenti per farsi conoscere dalle famiglie dei propri dipendenti e dei propri utenti, in genere in concomitanza di festività o eventi particolari.

Ed ecco quindi la volontà anche della nostra organizzazione che vuole, sempre più, far parte del sociale, anche virtualmente, attraverso i Social, facendosi conoscere con iniziative che mettono in luce i propri prodotti e/o servizi e soprattutto la valenza sociale di alcuni progetti, dialogando con i propri clienti, ma anche semplici interessati di cui valorizzare il punto di vista e ricevere spunti di riflessione e consigli secondo lo spirito del focus group.

Ciò è dettato dall'esigenza di cambiamento e miglioramento che però esigono da parte di ciascuno di noi informazione, preparazione e impegno.

Tutto ciò, ci porta inevitabilmente a riflettere sul reale valore sociale del lavoro: l'aspetto più importante da considerare è quello espresso nella nostra Costituzione che descrive il lavoro come un valore supremo della vita economica del Paese, esaltandone la dimensione sociale allo stesso modo in cui qualifica la stessa attività economica come "bene comune". Questi due concetti, il lavoro e l'attività economica, sia dal punto di vista giuridico, che dal punto di vista psicologico, dunque, non possono che essere concepiti come complementari.

Da un lato, infatti, il lavoro viene inteso come il mezzo con cui ciascuno può realizzare la propria personalità, dall'altro l'organizzazione in cui si svolge l'attività lavorativa è la sede in cui la personalità umana sviluppa progetti che coinvolgono altre persone. E tale disegno prende forma e si rafforza proprio attraverso il confronto col progetto di vita degli altri.

Il lavoro, quindi, non è più solo un mezzo indispensabile per rafforzare il senso individuale di utilità e appartenenza, fornendo semplicemente risorse finanziarie. L'attività lavorativa diviene centrale anche per altri aspetti, in particolare per il suo ruolo di meccanismo di socializzazione, di fonte di scambio sociale e di identità individuale. Ma soprattutto, citando di nuovo la Costituzione, come un modo per contribuire al progresso materiale e spirituale della società.

Quell'agire insieme diviene il collante che permette di tenere uniti i diversi aspetti del vissuto lavorativo: il lavorare con gli altri, la disponibilità, il raggiungimento degli obiettivi, i momenti di gioia ma anche le difficoltà, le paure, le ansie, ecc.

Quel collante determina quello che comunemente chiamiamo: il valore sociale. Mediante l'attività lavorativa l'uomo non solo trasforma la realtà adattandola alle proprie necessità, ma realizza anche sé stesso come uomo. Lavorare, infatti, ci permette di ottenere molte cose oltre alla paga mensile: status e identità, comunità e connessione sociale, la possibilità di svolgere compiti che troviamo stimolanti e l'opportunità di dare un contributo positivo alla società.

Con l'attività lavorativa l'essere umano realizza la sua autonomia personale, punto essenziale della sua dignità, partecipando allo sviluppo economico, sociale e culturale dell'umanità; dà prova dei propri talenti rendendo il lavoro "significativo" per ciascuno.

Pertanto, la dimensione individuale, per dare davvero un contributo significativo alla collettività non può prescindere dall'investimento in una organizzazione. Questo è ciò che apprendiamo dalla tradizione culturale in cui si inseriscono filoni di pensiero come quello della stessa nonviolenza.

Teoria cui ci siamo ispirati sin dall'inizio della storia della Passaparola, per fare in modo che le proposte organizzative, come ad esempio l'equipe multidisciplinare, fossero omogenee rispetto ai principi ispiratori di fondo.

Solo le organizzazioni, infatti, possono fare da moltiplicatore di energie e proiettare in modo coerente in una dimensione più ampia quei valori che difficilmente possono vivere se circoscritti alla dimensione individuale (lealtà, reciprocità, fedeltà).

La nostra organizzazione, ricordiamolo, esiste da ormai quasi 40 anni. E in quanto soci dobbiamo riconoscere che qualsiasi altra scelta alternativa difficilmente può portare a risultati altrettanto significativi anche in caso di investimento delle nostre migliori energie individuali. Queste invece possono essere spese per ottenere il miglioramento, sempre possibile e necessario, della realtà che abbiamo costruito. Ciò in quanto non possiamo dare per scontati i risultati positivi sin qui raggiunti, che invece richiedono stabilità e chiarezza del quadro di insieme in cui operare i miglioramenti.

La sfida dunque è sempre attuale. Quella di conciliare i valori di fondo che hanno ispirato la nascita della nostra impresa con le esigenze che pone la dimensione organizzativa. In definitiva bisogna saper conciliare creatività con efficacia e innovazione con valorizzazione delle radici. Senza radici, pur contando sull'efficienza, nessuna organizzazione può distinguere le varie direzioni che può assumere il cambiamento e scommettere su quella all'inizio poco battuta ma che col tempo può rivelarsi vincente. Senza radici non si può scommettere sull'innovazione come vero risultato delle idee originali. Senza radici non si possono difendere dal cambiamento gli elementi positivi delle varie epoche storiche. Senza radici non si può avere narrazione che non si riduca a mera replica di ciò che accade.

Noi tutti, dunque, ci dobbiamo sentire forti di un'organizzazione come quella della nostra cooperativa, che fin da ora sta progettando e pianificando nuove attività e nuove sfide occupazionali che possano portare lavoro per la collettività. Nessuno, perciò, si dovrà sentire solo nell'affrontare la situazione socio-economica che si prospetta, anche a causa dei recenti venti di guerra, perché solo facendo fronte comune con il lavoro e il "gruppo" sapremo continuare ad essere competitivi e solidali.

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
Consorti	Consortio Ecosviluppo Sardegna
	FIDICOOP Sardegna

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

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

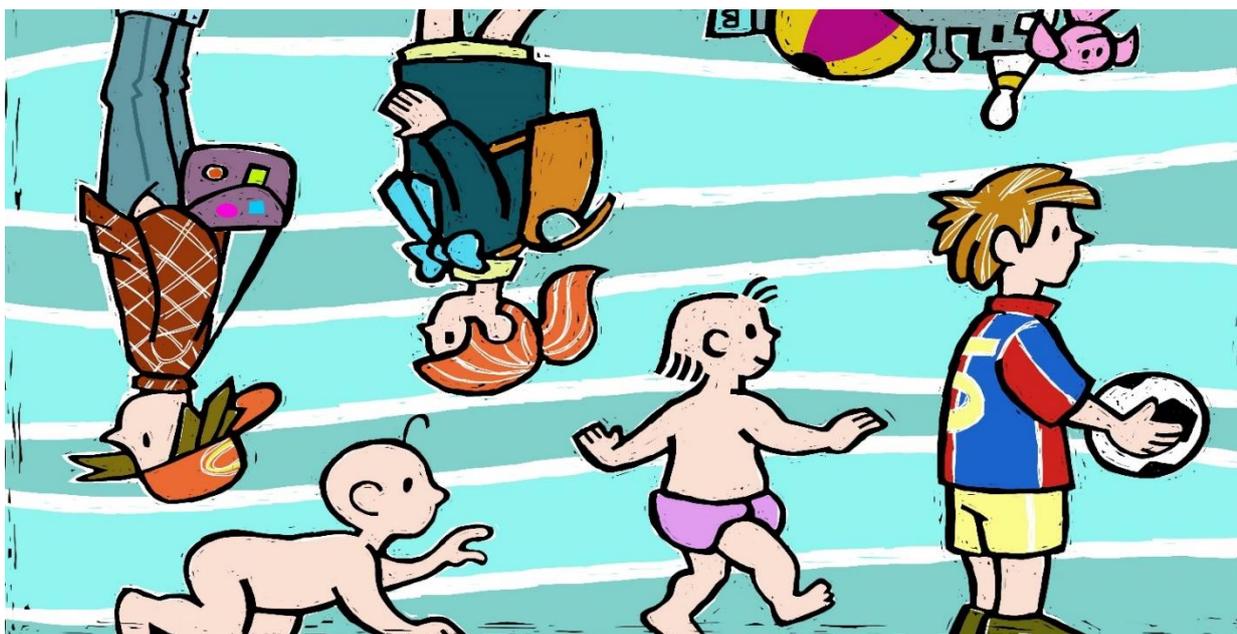
La Passaparola Cooperativa Sociale gestisce servizi socio educativi nel campo della prevenzione delle varie forme del disagio sociale e progetti di ricerca e formazione promuovendo l'organizzazione e la realizzazione di percorsi formativi rivolti ad operatori dei servizi sociali, a genitori ed educatori,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

- Servizi domiciliari di tipo assistenziale, sociale, educativo, riabilitativo, rivolti a persone in situazione di marginalità, disabili psichiatrici, psichici, giovani, minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale;
- Servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico-pedagogica, definizione 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 socioeducativi 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 2023 ha evidenziato la fragilità dell'economia della Sardegna, la cui crescita è rallentata da diversi elementi sia esterni, l'incertezza economica internazionale dovuta ai conflitti in essere tra Russia e Ucraina e nel Medio Oriente, che interni, che si possono così riassumere:

- Un tessuto imprenditoriale con evidenti fragilità: una dimensione estremamente ridotta delle imprese, una composizione settoriale che vede una prevalenza di imprese attive nei settori a più bassa produttività;
- Una forte dipendenza dagli investimenti pubblici;
- La scarsa qualità funzionale della pubblica amministrazione che rischia di compromettere la realizzazione di importanti politiche pubbliche future;
- La struttura e la dinamica della popolazione che conferma le criticità dovuta alla contrazione del numero dei residenti in Sardegna e quindi la riduzione della base di occupabili, dovuta sia al tasso di natalità più basso d'Italia che ad un flusso migratorio che è tornato negativo.

Il dato macroeconomico che misura il PIL italiano dice che, con lo 0,8% nel 2023, siamo in una fase di bassa crescita mentre quello della Sardegna dovrebbe essere addirittura negativo, evidenziando quindi lo stallo in cui si trova il sistema produttivo isolano.

La marginalità del PIL prodotto in Sardegna (circa il 2% di quello nazionale) e il reddito pro capite che è pari al 70% della media europea, pone l'Isola nel gruppo delle regioni meno sviluppate (177ª su 242 regioni), con segnali allarmanti di declino.

A fronte di questo evidente declino la società sarda appare, come descrive l'ultimo rapporto Censis (57° Rapporto, I sonnambuli, Ciechi davanti ai presagi) che di fronte a processi economici e sociali largamente prevedibili nei loro effetti, sembra che siano stati rimossi dall'agenzia collettiva del Paese o, comunque, sottovalutati. Nel 2050 l'Italia avrà perso complessivamente 4,5 milioni di persone, con circa 8 milioni di persone in età attiva in meno, generando un insormontabile vincolo oggettivo per ogni tentativo di invertire nel breve termine il declino. Anche la tenuta del sistema del welfare desta preoccupazioni con un costo che cresce costantemente attestandosi nel 2050 a oltre 177 miliardi a fronte degli attuali 131.

Ecco perché si parla di sonnambulismo, perché di fronte ai cupi presagi che sono in un orizzonte neanche tanto lontano, il dibattito pubblico ristagna e non si notano azioni tali da far uscire il paese dalla bonaccia che presagisce prossime tempeste.

Gli scenari ipotizzati sembrano paralizzare anziché mobilitare e generano l'inerzia dei sonnambuli dinanzi alla molteplicità delle sfide che la società contemporanea deve affrontare. Tutto è emergenza: quindi, nulla lo è veramente.

In questa situazione anche le aspettative relative allo sviluppo socio economico derivanti dall'attuazione delle misure del PNRR, che per la Sardegna ammontano complessivamente a 5 miliardi, che dovrebbe dare quella necessaria spinta per un rilancio dell'economia, portandola verso

la modernizzazione e la sostenibilità, accompagnata dalle auspicate riforme tanto attese, non sono state ancora confermate ed anzi vi sono molte ombre per la loro effettiva realizzazione.

Il rapporto della Corte dei conti del 2023 sull'impatto macroeconomico che avrà l'attuazione del PNRR, mostra una significativa differenza nella realizzazione tra le diverse missioni e componenti.

Le prime tre missioni – digitalizzazione, transizione energetica e infrastrutture – che hanno i maggiori fondi finanziari, mostrano progressi più considerevoli, tutti superiori al 16%. Al contrario, le missioni 4 e 5 (relative all'istruzione e all'inclusione) mostrano progressi vicini al 5%, mentre la missione 6, legata alla salute, non raggiunge l'1%.

Da questi dati si rileva che l'impatto del PNRR ha sul PIL si è attestato alla 0,2%, ben lontano dall'1,2% inizialmente previsto dal DEF per il 2022, dato che riflette il ritardo nella realizzazione del Piano.

Per quanto riguarda il mercato del lavoro i principali indicatori (partecipazione, occupazione e disoccupazione) collocano la Sardegna in una posizione di svantaggio rispetto alla media nazionale ma migliore rispetto a quanto emerge complessivamente nel Mezzogiorno. Segnali positivi arrivano dall'andamento della disoccupazione in persistente e notevole calo. La portata di questo segnale si riduce se letto alla luce degli andamenti demografici che hanno caratterizzato l'Isola, con una costante diminuzione della popolazione compresa tra i 15 e 74 anni, accompagnata da una riduzione della partecipazione attiva al mercato del lavoro.

In questo contesto il Terzo settore è un'eccezione in quanto è in costante crescita con un valore economico, per il 2022, che vale 84 miliardi di euro, circa il 5% del PIL nazionale, dando occupazione diretta a circa 1,14 milioni di lavoratori retribuiti, oltre a circa 5,5 milioni di volontari.

In Sardegna, nel 2022, risultano essere attive 11.521 istituzioni non profit che danno lavoro dipendente a 23.494 persone.

Nonostante questi dati positivi e la presenza capillare delle istituzioni del terzo settore nel territorio, non vi è la conoscenza diffusa tra la popolazione delle possibilità occupazionali offerte dal Terzo Settore, come dimostrano alcune ricerche recenti (IARES, Rapporto Osservatorio Sardegna 2023).

Dall'indagine si rileva che solo il 30% degli intervistati ha risposto positivamente alla domanda se fossero a conoscenza che molte organizzazioni del Terzo Settore offrono un lavoro retribuito anche in Sardegna. Un altro quesito posto su timori, speranze e aspettative per il futuro della popolazione sarda di età compresa tra i 18 e i 30 anni ha mostrato che solo il 2% dei rispondenti (a livello regionale e nazionale) aspira a lavorare in un ente del Terzo Settore.

In una regione in cui è ancora elevata la disoccupazione giovanile e la percentuale di NEET (*Not in Education, Employment, or Training*) è elevata, il mancato riconoscimento del valore occupazionale del Terzo Settore, anche in considerazione dell'elevata mobilità di giovani in possesso di elevati titoli di studio, si porta appresso alcune riflessioni.

Non è la carenza di credibilità o di fiducia nelle organizzazioni del Terzo Settore a determinare la mancanza di interesse lavorativo, ma una scarsa conoscenza diretta del terzo settore.

Infatti, ben 7 intervistati su 10 rispondono di non essere informati sulle attività svolte dalle organizzazioni non profit in Sardegna.

Un'altra criticità del terzo settore, oltre a quello della riconoscibilità come soggetto che può offrire spazi ed opportunità di occupazione e di crescita professionale, è quello di una carenza di personale in possesso di titoli e competenze professionali adeguati agli standard qualitativi richiesti dal settore dei servizi socioeducativi.

Per dare possibili soluzioni alla disponibilità di personale vi è sicuramente la promozione di stretti collegamenti tra i fabbisogni espressi dalle imprese e il sistema dell'istruzione e della formazione professionale, che andrebbero ulteriormente sviluppati, favorendo scambi e collaborazioni per migliorare l'offerta formativa nel suo complesso, realizzando una maggiore occupabilità delle persone interessate.

L'elemento critico che influenza negativamente i fattori di crescita e dello sviluppo è, infatti, il cosiddetto Capitale umano, che in Italia e Sardegna, riscontrano carenze significative e non stanno convergendo verso la media europea e i suoi obiettivi di medio termine.

La percentuale di giovani tra i 25 e i 34 anni con almeno una laurea è molto inferiore rispetto alla media europea.

Solo la formazione continua ha registrato un miglioramento in cui la percentuale di adulti che ha frequentato corsi di formazione nell'ultimo anno è maggiore della media europea.

Nonostante ci sia stato un calo della dispersione scolastica negli ultimi cinque anni, l'obiettivo europeo di raggiungere una percentuale inferiore al 9% entro il 2030 rimane difficile da raggiungere. Inoltre, la percentuale di giovani NEET nella classe 15-24 anni è ben 8 punti percentuali al di sopra della media europea.

Una nota positiva è data, nell'ambito delle politiche attive per il lavoro, dalla promozione di progetti integrati finalizzati a favorire processi di inclusione socio – lavorativa, con interventi sinergici proposti da soggetti con mission differenti: agenzie formative, cooperative sociali, associazioni, imprese profit, definiscono delle proposte di intervento che coinvolgono

I progetti elaborati, rivolti specificatamente a soggetti fragili, in situazioni di difficoltà personale, familiare ed economica, si sviluppano attraverso percorsi individualizzati in cui ricadono il sostegno educativo, la formazione tecnico professionale e l'empowerment delle competenze sociali.

Questo approccio unitario, in cui si prende in carico l'intero nucleo familiare, favorisce i processi di inclusione e di empowerment con l'accompagnamento dei soggetti interessati alla costruzione dei propri progetti di vita.

In questa logica agirà il Programma GOL "Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – a valere sul PNRR, che contiene misure specifiche di intervento per l'inclusione sociale e lavorativa di soggetti deboli, che la programmazione regionale dovrà tradurre in azioni concrete con la pubblicazione delle linee guida e degli appositi bandi.

Il Programma GOL nel suo complesso avrà diverse azioni, dalla formazione di base per l'acquisizione delle competenze professionali per giovani, all'aggiornamento e miglioramento delle competenze delle professionalità già esistenti, adeguandole 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.

Si prevede, con questo intervento, di colmare il divario oggi esistente tra le richieste che pone il mercato del lavoro, in termini di professionalità nuove o tradizionali e l'offerta dei lavoratori.

In conclusione, quello che appare è una frammentazione dell'impegno sociale in diverse direzioni a cui risponde una politica dalle soluzioni spezzettate in micro-interventi destinati a proteggere ambiti ridotti e di interesse privato, con pochi e chiari traguardi da raggiungere per promuovere lo sviluppo collettivo, inclusivo e sostenibile.

Appare insomma un disegno, ancorché confuso, di una società che più che avviare un nuovo ciclo, sta sostituendo il modello di sviluppo costruito a partire dagli anni '60, nel quale si rivendicava il lasciar fare, la copertura dei bisogni essenziali, il riconoscimento delle identità e dei diritti collettivi, con un modello nuovo in cui sia assicurato il lasciar essere, l'autonoma possibilità – specie per le giovani generazioni – di interpretare lavoro, investimenti, coesione sociale senza vincoli collettivi.

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.



Milani.

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

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.

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. 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.

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.

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

Testimonianze dei soci fondatori e dei soci storici

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

IL LOGO PARLANTE

(Intervista a tre soci della Passaparola)

Cagliari, 2 dicembre 2016, evento per il trentennale



Vito Biolchini

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

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

Caterina Carta

Ho conosciuto la cooperativa il giorno del suo primo compleanno.

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

sperimentate sia in Sardegna che in Italia con training stavolta tenuti da noi (si sarà capito: ero rimasta alla festa ed ero diventata socia).

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

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

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

Vito Biolchini

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

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

Paolo Rossetti

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

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

Vito Biolchini

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

Pier Gavino Sechi

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

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

Vito Biolchini

Molto interessante di che cosa si tratta?

Caterina Carta

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

Paolo Rossetti

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

Vito Biolchini

Sono tecniche attinte dal teatro...

Caterina Carta

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

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

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

Vito Biolchini

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

Pier Gavino Sechi

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

Vito Biolchini

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

Caterina Carta

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

Paolo Rossetti

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

Caterina Carta

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

Vito Biolchini

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

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

Caterina

ASCOLTO ATTIVO

Paolo

PARLA PIANO

Pier Gavino

GUARDA LONTANO

21



Mission, vision e valori

La Mission e le attività

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

Vision

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

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

Principi fondamentali

Uguaglianza

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

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione e informazione

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

Trasparenza

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

Efficienza, efficacia ed economicità

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

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

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

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

Il coinvolgimento su questi principi avviene tutti i giorni con:

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

Governance

Sistema di governo

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

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

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

L'assemblea dei soci.

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

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

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

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

Consiglio di amministrazione.

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

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

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

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

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

Il Collegio sindacale.

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

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

- Sistema di Qualità ISO 9001:2015;
- 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 2023, il 28 aprile, è stata convocata regolarmente per l'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2022, del bilancio sociale e per la nomina del revisore dei conti.

La partecipazione dei soci è stata pari al 66,66%.

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 10 soci lavoratori, 6 soci non lavoratori e 2 soci volontari. L'70% dei soci lavoratori è costituito da donne.

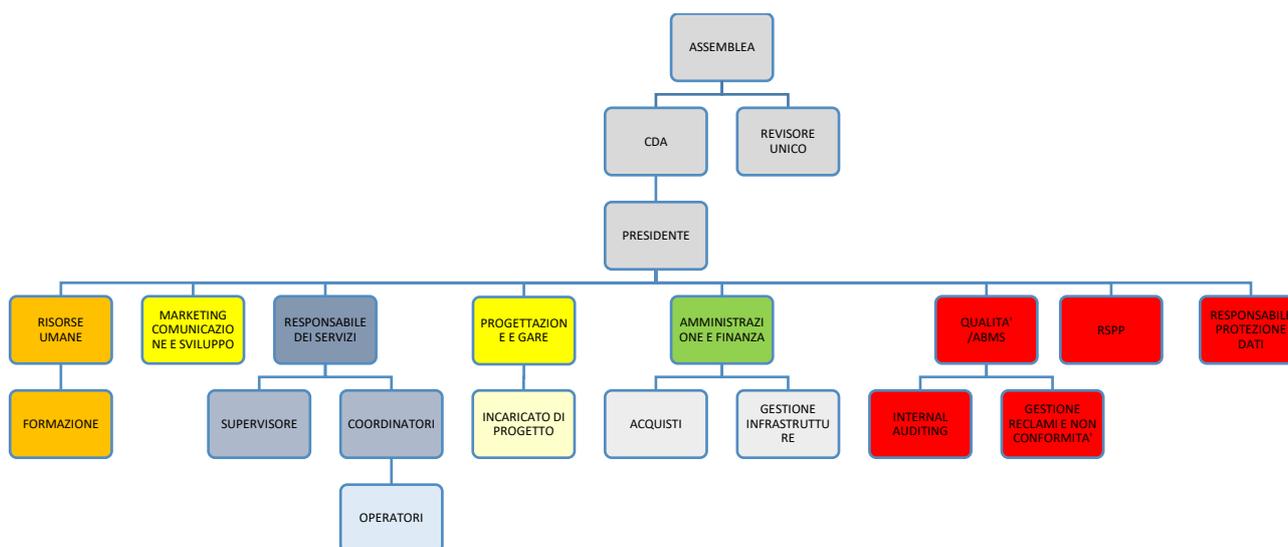
La Cooperativa è amministrata da un Consiglio con funzioni strategiche e di verifica sul raggiungimento degli obiettivi aziendali, composto da 3 componenti interni.

Nell'anno 2023 tale organo si è radunato in 11 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 qualità sicurezza privacy	
Area operativa	
Area risorse umane	
Servizi di staff	



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

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

SINDACO E REVISIONE LEGALE DEI CONTI

Per le attività di vigilanza, la Passaparola si affida al supporto di un revisore dei conti, nominato dall'Assemblea dei Soci. Tale organo si riunisce regolarmente con cadenza trimestrale (nell'anno

2020 gli incontri sono stati 4) ma partecipa anche ai Consigli di Amministrazione e alle Assemblee dei Soci della Cooperativa. Il revisore Dr. Mario Nicola Onnis è stato rinnovato nella carica il 28 aprile 2023 e rimarrà in carica fino ad approvazione del Bilancio al 31/12/2025

Responsabilità e composizione del sistema di governo

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	Vicepresidente	30/06/2015	24/06/2024
Vladimiro Frau	Consigliere	30/06/2015	24/06/2024

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

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

Consiglio di amministrazione

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

28

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.

Numero aventi diritto di voto	18
N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione	1

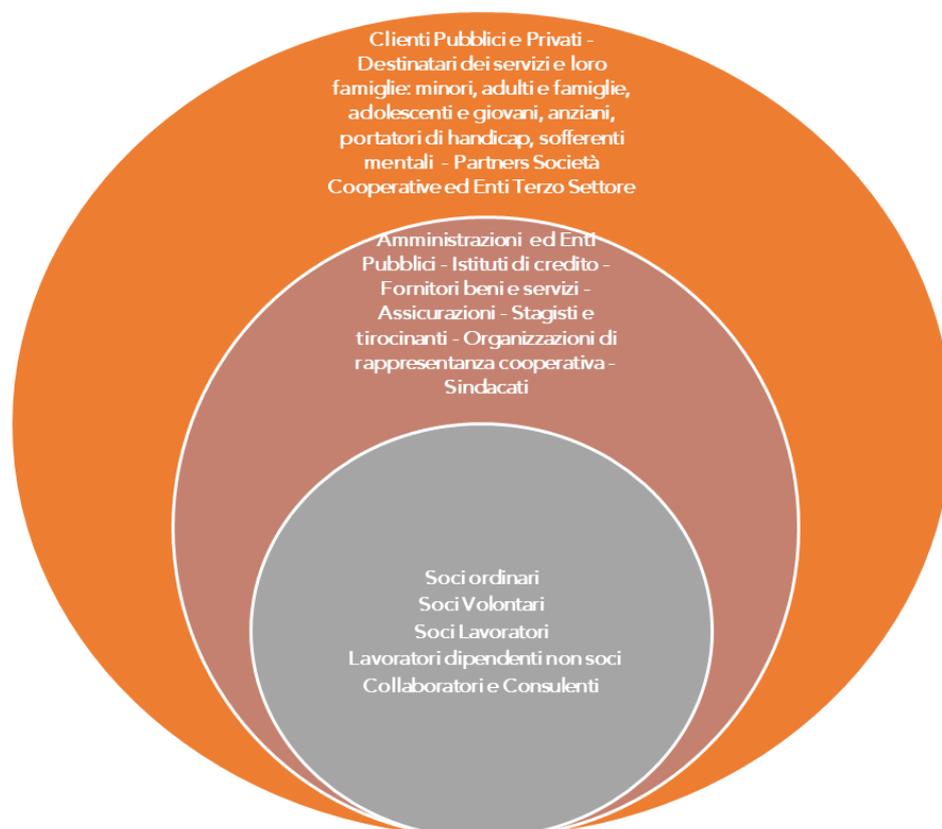
Data Assemblea	N. partecipanti (Fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione %
28/04/2023	7	5	66,66%

Mappa degli Stakeholder

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Sociale: Persone Obiettivi e attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

I Soci Cooperatori sono coloro che si avvalgono delle prestazioni mutualistiche della Cooperativa.

Possono essere ammessi come soci cooperatori tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire ed in particolare:

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

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

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



Soci Ordinari	16
Soci Volontari	2

Focus Soci persone Fisiche

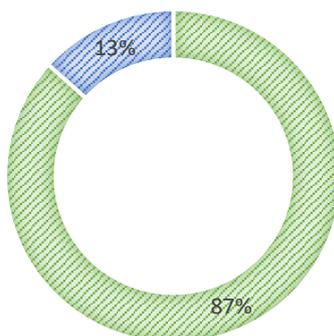
Genere	Numero	Percentuale
Maschi	8	45%
Femmine	10	55%

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

Studi	Numero	Percentuale
Laurea	16	%86.67
Scuola media superiore	2	%13.33
Totale	18	

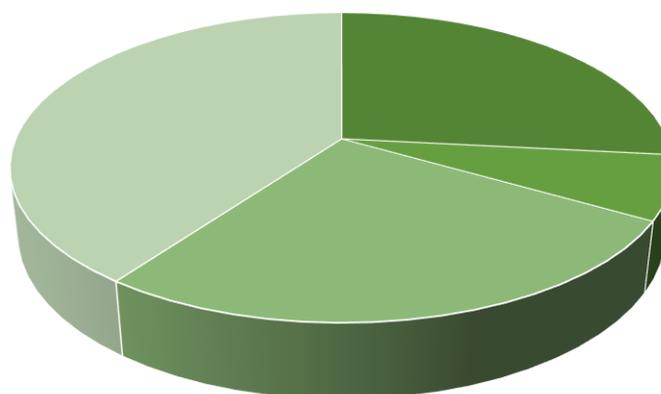
TITOLO DI STUDIO

■ Laurea ■ Scuola media superiore



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

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 2023 è proseguito l'impegno della Cooperativa nell'adottare tutti gli strumenti e favorire comportamenti corretti sul fronte della prevenzione e del contrasto agli effetti dell'emergenza sanitaria COVID 19. garantendo la piena sicurezza dei propri operatori, dotandoli di tutti i DPI necessari e provvedendo alla sanificazione degli ambienti di lavoro.

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

Welfare aziendale

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

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

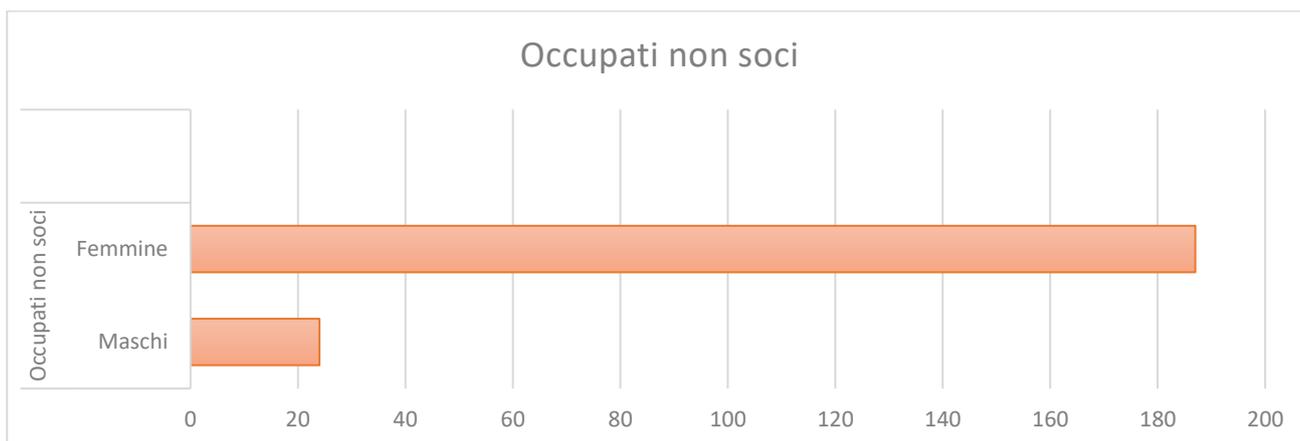
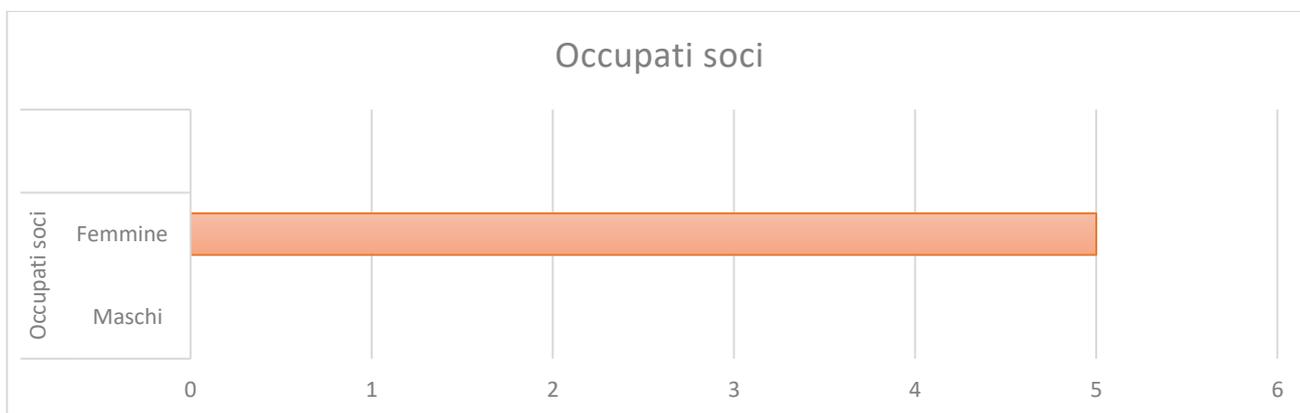
Numero Occupati

Il numero complessivo degli occupati che operano nella cooperativa sono n. 212, secondo le diverse collocazioni, come specificato di seguito.

Occupati per genere

Occupati soci	
Maschi	Femmine
0	5

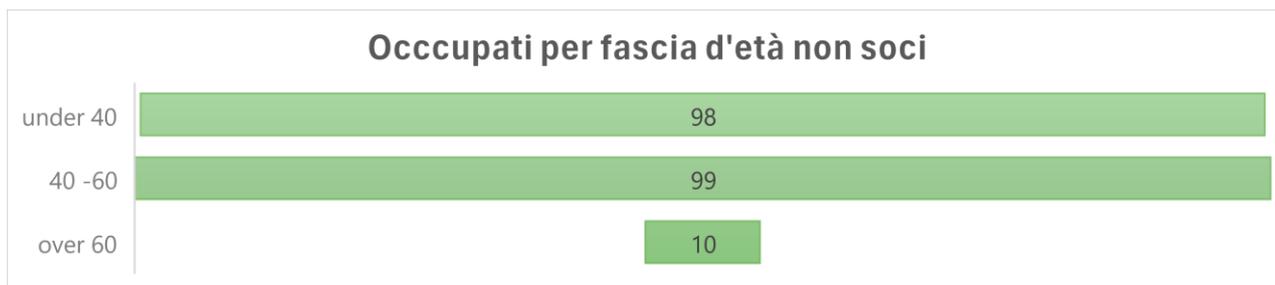
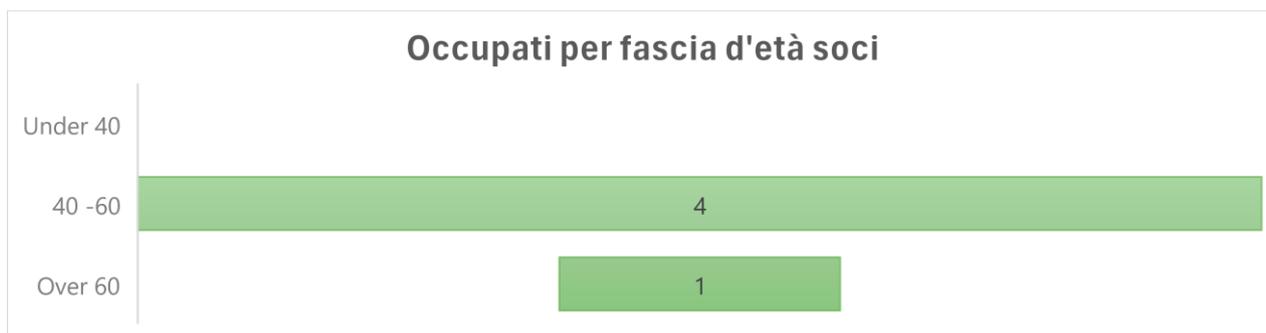
Occupati non soci	
Maschi	Femmine
24	187



Occupati per fascia d'età

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

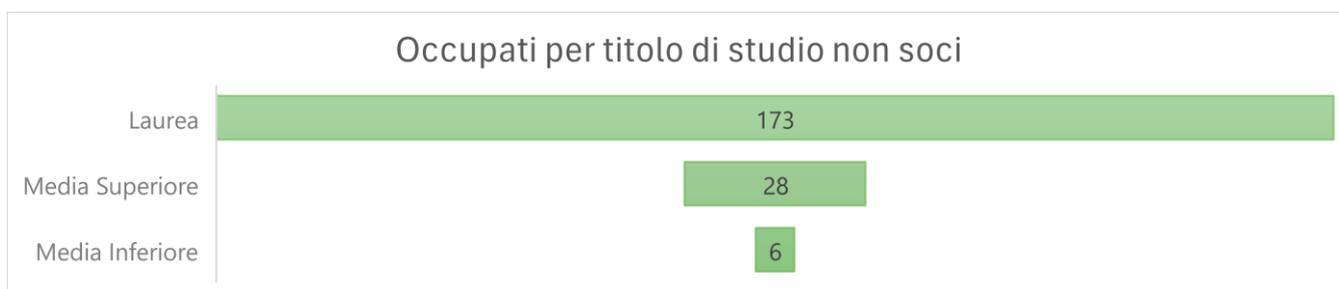
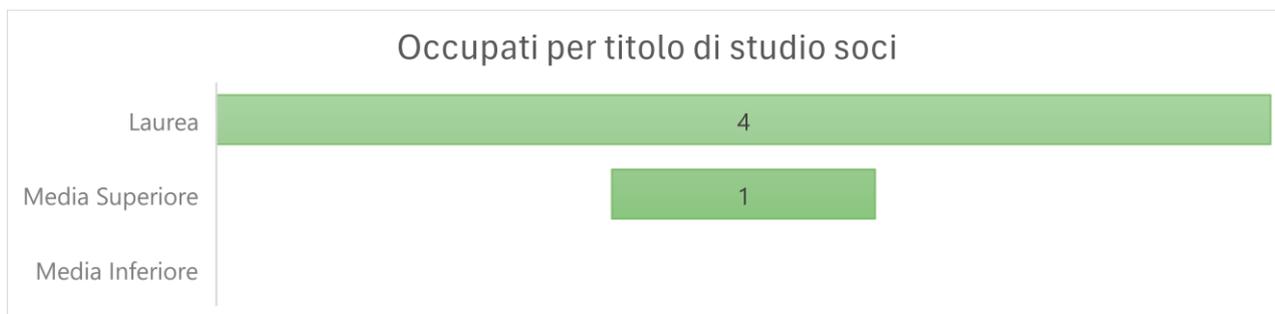
Occupati per fascia d'età non soci		
Under 40	40 -60	over 60
98	99	10



Occupati per titolo di studio

Occupati per titolo di studio soci		
Laurea	Media Superiore	Media Inferiore
4	1	0

Occupati per titolo di studio non soci		
Laurea	Media Superiore	Media Inferiore
173	28	6

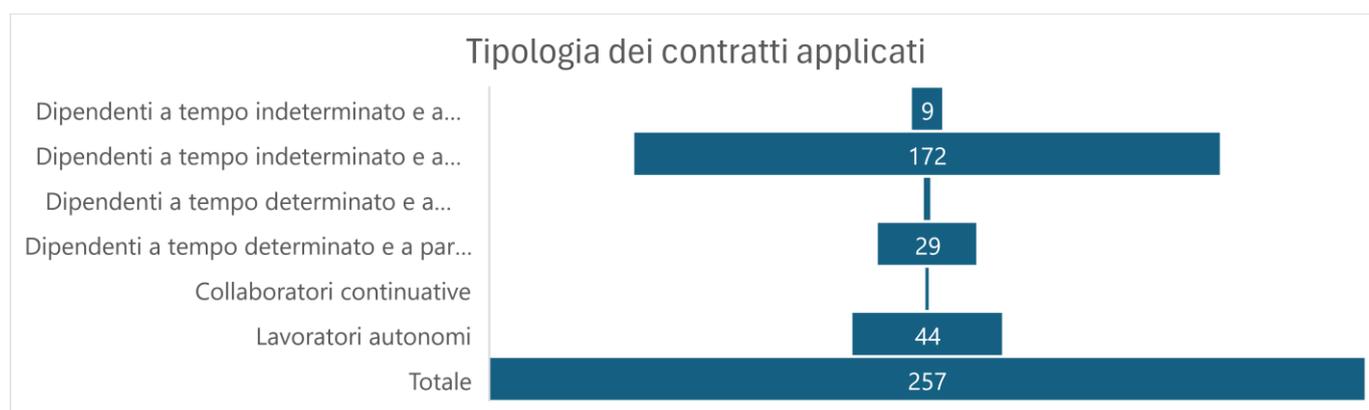


Inquadramento e mansioni per genere

Inquadramento	Mansione	Addetti maschi	Addetti Femmine
A1 (ex 1° livello)	Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari		2
A2 (ex 1° livello)	Assistente domiciliare		1
B1 (ex 3° livello)	OSS non formato		3
	Operatore front office		1
	Addetto alla segreteria		1
	Assistente domiciliare		3
C1 (ex 4° livello)	Impiegato amministrativo		1
	Addetti all'accoglienza	3	1
	Animatore non qualificato	1	
	OSS formato	1	2
D1 (ex 5° livello)	Animatore qualificato		9
	Impiegato amministrativo	3	16
	Educatore senza titolo		1
D2 (ex 6° livello)	Impiegato amministrativo	1	11
	Educatore professionale	14	83
	Assistente sociale		26
	Infermiere professionale		1
E1 (ex 7° livello)	Coordinatore/ capo ufficio		1
	Assistente sociale	1	5
E2 (ex 8° livello)	Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi/Assistenti sociali/Psicologi		5
	Psicologo/Pedagogista	1	5
	Assistente sociale		5
	Educatore professionale		2
F1 (ex 9° livello)	Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi		1
F2 (ex 10° livello)	Direzione		2
Totale		25	187

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

	Numero	Percentuale
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	9	3,51%
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	172	66,92%
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	2	0,78%
Dipendenti a tempo determinato e a part time	29	11,28%
Collaboratori continuative	1	0,39%
Lavoratori autonomi	44	17,12%
Totale	257	100


Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
Dipendenti

Retribuzione annua lorda minima	17.749,00 €
Retribuzione annua lorda massima	84.797,00 €
Rapporto	4.77

Organo Amministrativo e di Controllo

Nominativo	Tipologia	Importo
Caterina Franca Carta	Compensi	12.000,00 €
Pier Gavino Sechi	Compensi	6.000,00 €
Vladimiro Frau	Compensi	3.000,00 €
Mario Nicola Onnis	Compensi	3.500,00 €

Dirigenti

Nominativo	Tipologia	Importo
Caterina Franca Carta	Retribuzioni	84.797,00 €

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali	Numero volontari che hanno usufruito del rimborso
3.214,00	1

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12 (C)	Rapporto % turnover
116	93	106	157%

Malattia e infortuni

Nel corso dell'anno 2023 si sono verificati n. 3 infortuni di dipendenti, di cui n. 1 in itinere e n. 2 nello svolgimento delle loro mansioni

40

N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali	N. malattie professionali
3	0

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	133
Media occupati 2022 (anno -1)	126
Media occupati 2021 (anno -2)	117

Formazione

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

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



Il piano Formativo annuale che predisporre 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.

41

Nel 2023 si sono realizzate le attività rivolte agli operatori sociali, realizzati sia in FAD sincrona che in presenza e hanno riguardato i seguenti temi:

Tema	Partecipanti	Durata (ore)	Periodo
1 "L'Advocacy" – Operatori del Servizio "Pro sa familia" Formatore: Paola Turrone Modalità: in presenza	1	18	17 e 18 gennaio 2023
2 La Coordinazione Genitoriale – Operatori del Servizio "Pro sa familia" Formatori: Dott.ssa Francesca Lemmi e Dott.ssa Conny Leporatti Modalità: in presenza	3	8	17 febbraio 2023
3 Introduzione al Modello B.E.M. e Progetto Educativo Personalizzato – Educatori Formatore: Dott. Ivano Orofino Modalità: webinar	22	18	Dal 17 febbraio al 7 aprile 2023
4 Il Sistema di Gestione per la Qualità: la documentazione dei servizi di natura educativa - Coordinatori Formatore: Dott.ssa Serenella Vincis	6	2	1° marzo 2023

	Modalità: webinar			
5	Il Sistema di Gestione per la Qualità: la documentazione dei servizi di natura educativa Coordinatori Formatore: Dott.ssa Serenella Vincis Modalità: webinar	6	2	3 marzo 2023
6	Il Sistema di Gestione per la Qualità: la documentazione dei servizi di natura educativa Coordinatori Formatore: Dott.ssa Serenella Vincis Modalità: webinar	2	2	8 marzo 2023
7	Formazione B.E.M. e conduzione del colloquio d'aiuto - Assistenti sociali e operatori dell'équipe multidisciplinare del Servizio di Segretariato Sociale del Plus Area Ovest Formatore: Dott. Ivano Orofino Modalità: webinar	20	26	Dal 14 marzo al 10 maggio 2023
8	Connettere cuore e cervello - Assistenti sociali Formatore: Dott.ssa Elena Giudice Modalità: in presenza	10	7	5 maggio 2023
9	L'alunno con autismo: esperienze e prassi educative Educatori Formatore: Dott. Giuseppe Farci Modalità: in presenza	2	14	18 maggio 2023
10	I processi relativi al cliente: approfondimento della PQ 01 - Impiegati amministrativi e Addetto al Sistema di Gestione della Qualità Formatore: Dott.ssa Caterina Franca Carta Modalità: in presenza	3	2	19 giugno 2023
11	Le Life Skills – Operatori del Servizi Formatore: Dott.ssa Daniela Pavan Modalità: webinar	24	2	29 giugno 2023
11	Profili di innovazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità - Dirigenti e al personale addetto al SGQ Formatore: Dott.ssa Melania Fadda Modalità: in presenza	2	2	26 luglio 2023
12	Connettere cuore e cervello – 2^ parte - Assistenti sociali Formatore: Dott.ssa Elena Giudice Modalità: webinar	5	15	Dal 7 settembre 2023 al 7 aprile 2024
13	L'utilizzo del comunicatore DPAD – Operatori del Centro SPEED Formatore: Dott.ssa Stefania Caddeo Modalità: in presenza	2	6	6 ottobre 2023
14	Formazione e aggiornamento sulla NORMA UNI ISO 37001 – Dirigenti, impiegati	2	11	18 ottobre 2023

	amministrativi, Addetto al Sistema di Gestione per la Qualità Formatore: Dott.ssa Melania Fadda Modalità: in presenza			
15	Il Sistema di Gestione per la Qualità: la documentazione dei servizi di natura educativa -Coordinatori Formatore: Dott.ssa Serenella Vincis Modalità: in presenza	1	2	28 novembre 2023

Nel corso del 2023 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.

	Form. specifica	Primo soccorso	Anti Incendio	GDPR	Totale
Edizioni complessive	3	2	1	1	7
Partecipanti	23	7	2	21	53

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
209	212	0,99

43

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.

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.

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 per la consultazione della politica del sistema di gestione della qualità.

Autorizzazione e Accredimenti

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

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

Privacy

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

Sistemi Informatici

Nel corso dell'anno 2023, 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	312	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	142	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	248	Sono inclusi minori con certificazione ex L. 104, frequentanti scuole pubbliche di ogni ordine e grado

		Maschi	Femmine	Totale
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	Interventi socioeducativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	30	30	60
	Interventi socioeducativi domiciliari	117	120	237
	Inserimenti socio - lavorativi	12	3	15
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socioassistenziale e socioeducativa)	62	80	142
Istruzione e servizi scolastici	Istruzione e servizi scolastici Sostegno e/o recupero scolastico	118	130	248

Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

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

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

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

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

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

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

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

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

Soddisfazione del cliente

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

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

Analisi e valutazione

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

Indicatori di monitoraggio anno 2023

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	2023
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	94%

Informazioni di ritorno da parte del cliente anno 2023

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

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

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

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

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

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

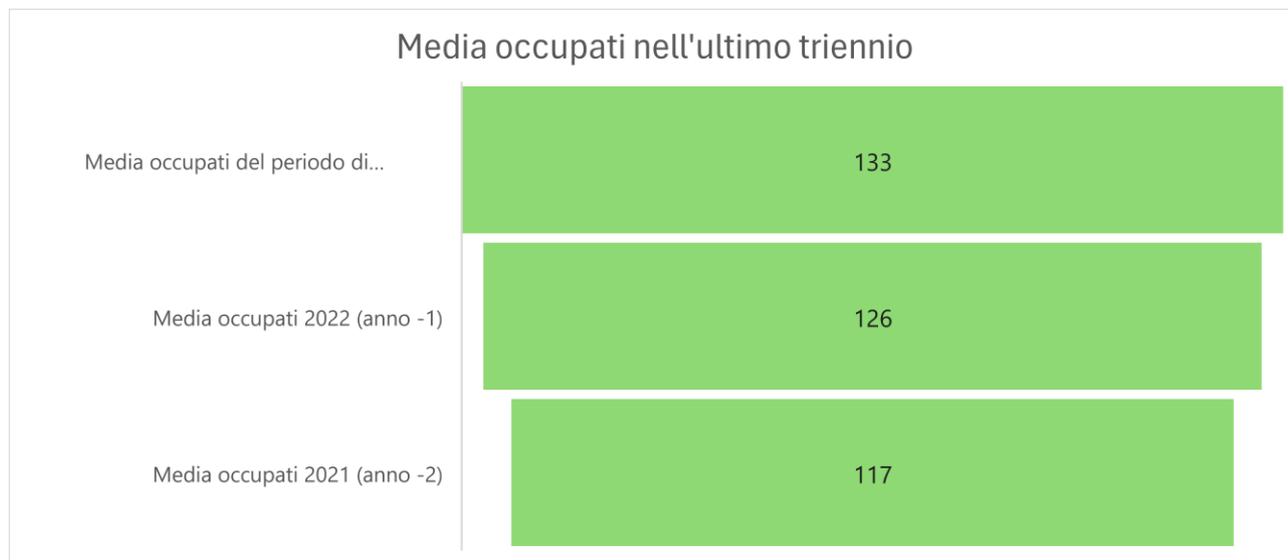
Al 31/12/2023 i lavoratori ordinari presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 212. La nostra è quindi una grande cooperativa sociale ed ha generato occupazione a favore del territorio in cui opera.

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'88,20% del numero complessivo dei dipendenti contro una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali poco superiore al 72%.

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	133
Media occupati 2022 (anno -1)	126
Media occupati 2021 (anno -2)	117



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.

Nel corso degli ultimi due anni ha partecipato alle iniziative promosse dal PLUS Area Ovest finalizzate alla realizzazione dei cosiddetti PUC – Progetti Utili alla Collettività, rivolti ai soggetti beneficiari delle azioni del reddito di cittadinanza.

Gli interventi hanno riguardato l’inserimento dei destinatari nello svolgere mediamente 16 ore di attività lavorative realizzate in diversi servizi gestiti da amministrazioni pubbliche.

I progetti realizzati complessivamente sono stati 44, che hanno visto coinvolti 33 uomini e 11 donne, residenti nei comuni di Capoterra, Pula, Sarroch e Teulada.

La cooperativa ha curato la presa in carico, sulla base delle segnalazioni pervenute dai servizi sociali dei Comuni interessati e dai CPI territorialmente competenti.

Verificate le condizioni di partenza e le esigenze manifestate dai singoli destinatari si è provveduto alle visite mediche, alla formazione specifica sulla sicurezza e alla fornitura dei DPI e delle attrezzature richieste per lo svolgimento delle attività, concordate con le amministrazioni comunali interessate.

A seguito dell'attivazione si è curato il coordinamento, il tutoraggio e il monitoraggio delle azioni di inserimento.

L'esperienza è stata positiva, al netto delle criticità derivanti dalle difficoltà manifestate dai singoli partecipanti derivante anche dagli aspetti di confusione normativa che non favorivano una gestione ottimale degli interventi.

Queste azioni generano anche positive ricadute nei territori in cui opera migliorando l'impatto sociale con la valorizzazione delle risorse umane, mettendo in moto processi di empowerment sociale e di rimotivazione personale e sociale, dando nuova dignità a persone che, in buona parte, rischiano una marginalizzazione sociale derivante dalla mancanza di lavoro e/o di un reddito adeguato alle esigenze personali e familiari.

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.

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.

51

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:

- 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 2023 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 2023, 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.

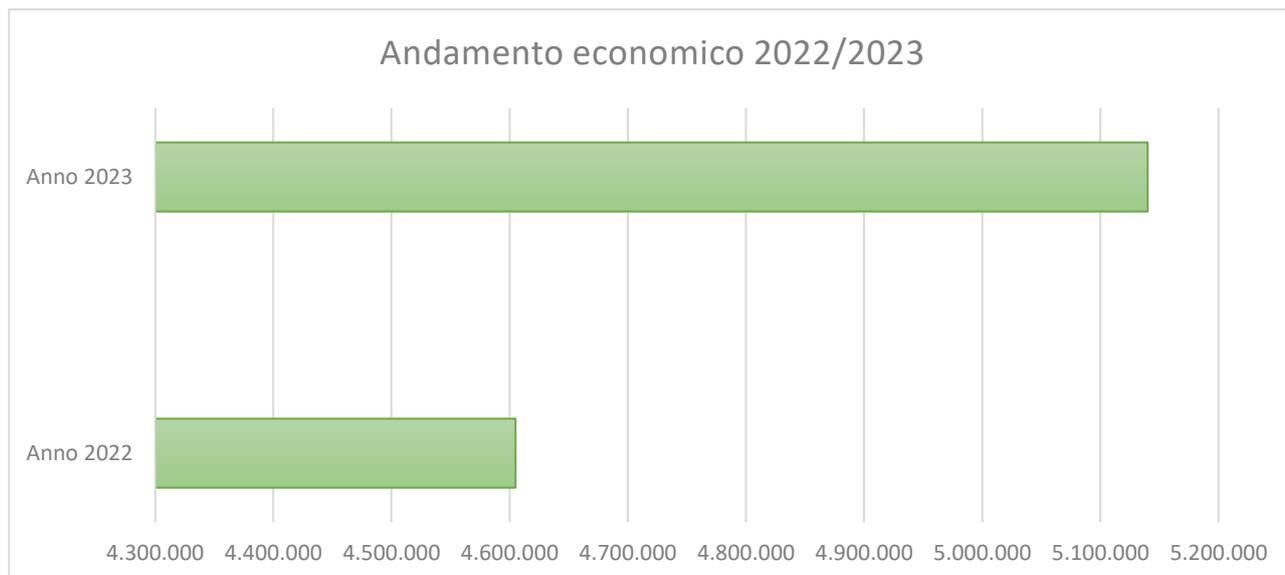
Anche il parametro di diversificazione territoriale è stato oggetto di un focus strategico per cui, attualmente, la cooperativa eroga i propri servizi in differenti territori regionali che fanno riferimento non solo agli enti comunali ma anche ai Piani Locali Unitari dei Servizi (PLUS), introdotti con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

Andamento economico/patrimoniale della Cooperativa – biennio 2022/2023

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 2022/2023

Conto Economico	2022	2023	Variazioni
Ricavi Vendite e Prestazioni	4.604.996	5.140.041	535.045
Ricavi al Break Even Point	4.297.650	4.854.081	55.431
Costi x M.Prime, Sussid, ...	28.582	89.450	60.868
Totale Costi del Personale	3.198.177	3.537.138	338.961
Valore - Costo Produzione	322.651	346.031	23.380
Proventi ed Oneri Finanziari	-296	-439	-143
Risultato Prima delle Imposte	322.355	345.592	23.257
Utile (Perdita) dell'Esercizio	318.740	331.621	12.881



Indici Economici	2022	2023	Variazioni
Costo del Venduto / Ricavi Vendite	0,6%	1,7%	1,1
Costo del Personale / Ricavi Vendite	69,5%	68,8%	-0,7
Risultato Operativo / Ricavi Vendite (ROS)	7,0%	6,7%	-0,3
Oneri Finanziari / Ricavi Vendite	0,00%	0,00%	0
Risultato Prima Imposte / Ricavi Vendite	7,0%	6,7%	-0,3
Utile (Perdita) dell'Esercizio / Ricavi Vendite	6,9%	6,5%	-0,4
Indice di Efficiente Produzione	1,10	1,09	0,01

Le principali voci patrimoniali si possono di seguito evidenziare.
Stato patrimoniale – biennio 2022/2023

Attivo	2022	2023	Variazioni
Liquidità a Breve Termine	2.997.649	3.105.867	108.218
Liquidità Differite	5.920	14.523	8.603
Immobilizzazioni	17.698	218.961	201.263
Attivo Totale	3.021.267	3.339.351	318.084
Crediti Vs Soci x Ver Dovuti	0	0	0
Crediti Verso Clienti	1.954.132	1.573.159	-380.973
Crediti Totali	2.095.103	1.699.894	-395.209
Attività Finanziarie			
Disponibilità Liquide	866.006	1.315.968	449.962
Ratei e Risconti Attivi	42.460	104.528	62.068

Passivo	2022	2023	Variazioni
Debiti a Breve Termine	967.769	945.897	- 21.872
Debiti a Medio Lungo Termine	759.862	777.048	17.186
Capitale Proprio	1.294.348	1.616.406	322.058
Passivo Totale	3.021.267	3.339.351	318.084
Patrimonio Netto	1.294.348	1.616.406	322.058
Fondi per Rischi ed Oneri	12.748	12.748	0
Trattamento Fine Rapporto	726.402	751.075	26.673
Debiti Verso Banche	28.149	20.712	-7.437
Debiti Verso altri Finanziatori			
Debiti Verso Fornitori	307.391	246.599	-60.792
Debiti Totali	972.361	948.592	-23.769
Ratei e Risconti Passivi	15.408	10.530	-4.878

Indici finanziari

Indici finanziari	2022	2023	Variazioni
Grado di Indipendenza Finanziaria	0,60%	0,80%	0,20%
Ritorno sul Capitale Investito ROI	10,7%	10,4%	-0,30%
Ritorno sul Capitale Netto ROE	24,6%	20,5%	-4,10
Rotazione Capitale Circolante Netto	2,3	2,4	0,1
Flusso di Cassa / Ricavi Vendite	0,028	0,088	0,060
Incidenza Oneri finanziari su Fatturato	0,00%	0,00%	0
Tempo di incasso medio (giorni)	152,8	110,2	-42,60
Tempi di pagamento medi (giorni)	96,3	67,4	-28,90

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.

Le interlocuzioni con la proprietà dell'immobile di Via Giotto con la quale veniva chiesto la risoluzione degli aspetti catastali da sanare, senza i quali non sarebbe stato possibile procedere al rogito per perfezionarne l'acquisto.

A sostegno della richiesta sono state richieste due consulenze, ancorché informali, che hanno confermato, alle condizioni date dell'immobile, l'impossibilità a stipulare regolare rogito di acquisto.

Poiché da parte della proprietà non vi sono stati segnali per dare riscontro positivo alla richiesta di sanare le situazioni difformi, il Consiglio ha ritirato la propria proposta di acquisto, riavviando la ricerca di mercato.

Attività di ricerca e sviluppo.

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

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

L'esperienza realizzata lo scorso anno ha confermato che la combinazione di questi elementi (nome, slogan, logo, comunicazione) contribuiscono a comunicare la nostra storia aziendale e sono il segno distintivo ed esclusivo della nostra reputazione. Anche questo investimento verso la creazione dell'immagine ci differenzia dai competitor, aiutandoci a determinare il rapporto con i clienti e gli altri stakeholder.

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

Destinazione 5 per mille

La Cooperativa Sociale, Impresa sociale, è iscritta al RUNTS con repertorio n. 7244 ed è inserita negli elenchi dei soggetti beneficiari permanenti della destinazione del 5 %/‰ effettuata dai contribuenti a nostro favore di cui all'art.63 bis, c.1, DL. 112/08 Lett. a). Sono stati maturati un contributo relativo all'anno finanziario 2021 pari a € 671 ed €. 581 per l'anno 2022, che devono essere ancora accreditati. Il contributo è stato integralmente impiegato a copertura parziale dei costi sostenuti nella gestione dello Sportello itinerante Sport-Gioco e Salute, servizio reso in favore dei soggetti giovani e adulti con disabilità, residenti nel comune di Cagliari, in quanto si sostiene unicamente con il supporto dei destinatari e dei loro familiari.

Aiuti di stato

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

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

Dati da Bilancio economico

Fatturato	5.140.041
Attivo patrimoniale	3.339.351
Patrimonio netto	1.616.406
Utile di esercizio	331.621

Valore della produzione (€) (triennio 2021 - 2023)

Valore della produzione anno di rendicontazione	5.140.041
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	4.604.996
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)	4.38.628

Valore della produzione (E) triennio 2021 - 2023

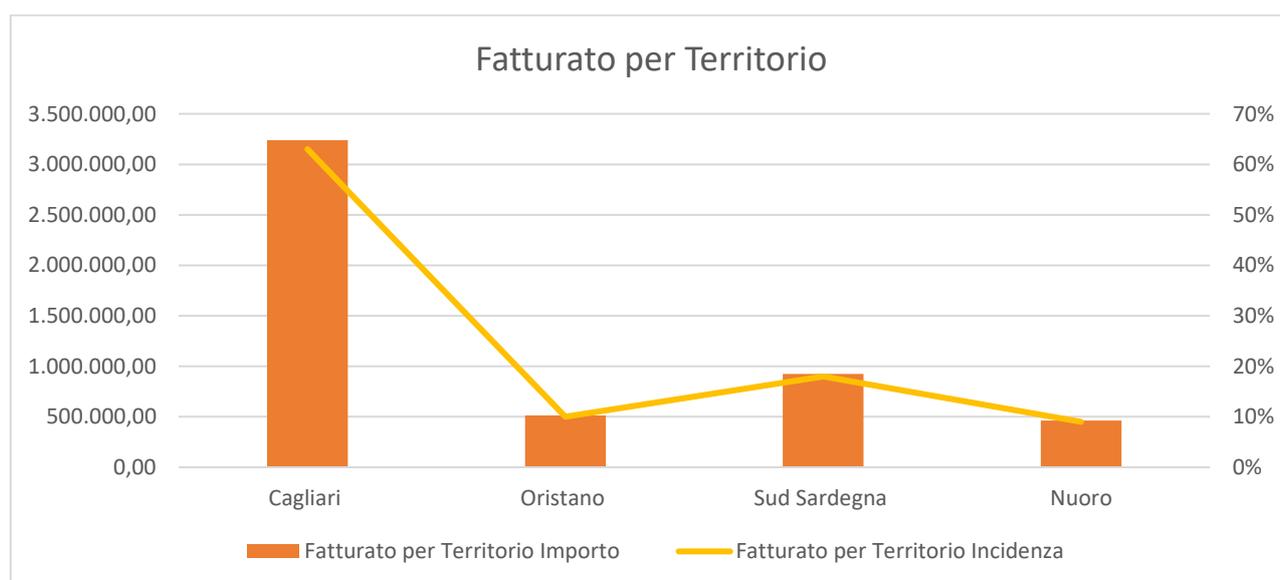
Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	4.734.480,00	89,21
Ricavi da aziende profit	42.891,00	0,81
Ricavi da persone Fisiche	362.670,00	6,83
Contributi in conto esercizio (compreso 5 per mille)	120.844,00	2,28
Altri ricavi	46.439,00	0,87
Totale	5.307.324	

Fatturato per servizio Cooperative tipo A

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	
Interventi socioeducativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	2.004.615,99
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	51.400,41
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	
Segretariato sociale e servizi di prossimità	1.953.215,58
Istruzione e servizi scolastici	
Sostegno e/o recupero scolastico	873.806,97
Altri Servizi	
Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale	154.201,23
Ricerca e Formazione	102.800,82
Totale	5.140.041,00

Fatturato per Territorio		
Provincia	Importo	Incidenza
Cagliari	3.238.225,83	63%
Oristano	514.004,10	10%
Sud Sardegna	925.207,38	18%
Nuoro	462.603,69	9%



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 2022. La verifica effettuata tra il rapporto per tipologia dei servizi gestiti e quelli che abbiamo confermato nella gestione del 2022 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%;
- Implementazione e sviluppo dei servizi rivolti a clienti privati, con un incremento di almeno il 2%.

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.

In particolare, si stanno attivando alcuni progetti in collaborazione con degli Istituti scolastici Superiori dell'area metropolitana della città di Cagliari, che riguardano l'erogazione dei servizi di mentoring e di orientamento rivolti a studenti in situazione di difficoltà e a rischio di abbandono

scolastico. Le azioni sono inserite nella Misura del PNRR rivolto alla prevenzione e contrasto della dispersione scolastica.

Vi è stato inoltre l'impegno richiesto da alcuni PLUS nell'ambito della progettazione, realizzazione e coordinamento delle attività previste per l'attivazione dei CPT – Coordinamento Pedagogico Territoriale, che coinvolge il sistema educativo per l'infanzia zero – sei anni, sia pubblico che privato, promosso dal Ministero dell'Istruzione e dalla Regione Sardegna, finalizzato alla creazione di un sistema integrato di istruzione dalla nascita fino a sei anni con l'obiettivo di aumentare il benessere e la crescita dei bambini in un percorso educativo unitario, mediante l'azione condivisa di tutta la comunità educante.

Resta l'impegno di sviluppare l'area formazione, con particolare riferimento alle politiche di inclusione sociale e di inserimento socio lavorativo, che si realizzerà attraverso il Programma GOL - Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori. Si è in attesa della pubblicazione dei relativi bandi per rendere operative le misure previste, che saranno di tipo integrato e unitario, educativo, formativo e supporto psico – pedagogico, rivolto a persone in situazione di fragilità.

Nel corso del 2023 si è consolidato l'utilizzo delle modalità di formazione ibride, sia in presenza che a distanza, valorizzando le potenzialità offerte dalla piattaforma *GSuite No profit* come strumento utile a superare le criticità esistenti legate alle difficoltà di partecipazione degli operatori a causa delle distanze dei luoghi di residenza e conciliando gli impegni di vita, di lavoro a quelli necessari di un apprendimento continuo per l'adeguamento delle competenze personali e professionali.

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.

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 2023/2025 - 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 amistadade - Passaparola	Gestione dei servizi di sostegno socio educativi anni 2021 – 2024 Comune di Quartucciu
Agenzia Formativa	RTI Araform srl – Passaparola	Gestione corsi formativi e servizi di supporto per i progetti di inclusione socio lavorativa di cui al Programma GOL – Garanzia di occupabilità del lavoratori
Agenzia Formativa	Partenariato Araform Srl -- Passaparola	Gestione progetto P.O.L.e I.S. – Progetto di Orientamento al Lavoro e Inclusione Sociale. Avviso Pubblico "I.SO.LA Inclusione Sociale Lavoro, Città Metropolitana Cagliari
Cooperative	ATI Cooperativa Koinos e Cooperativa Anteros	Gestione Progetto Pro sa Familia – PLUS Area Ovest

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

OBIETTIVI  **PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE**



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

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

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

16 Pace, giustizia e istituzioni forti: promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

Politiche e strategie

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

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

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

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

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

Coinvolgimento degli stakeholder

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

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

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

In tale processo Passaparola, per il tipo di storia che la caratterizza e per la natura di tipo educativo dei servizi che gestisce sin dalla nascita, ha molte carte da giocare. Essa è da sempre incline, infatti,

a leggere nelle risposte che provengono dalle azioni che introduce, sia i bisogni espliciti che quelli impliciti. Ciò in attuazione della distinzione che passa tra servizi reattivi e servizi “proattivi”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il coinvolgimento degli Stakeholder implica dunque:

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

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

Le azioni propedeutiche sono le seguenti:

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

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

65

I principi guida sono così riassumibili:

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

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

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

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

La pianificazione strategica dell'attività di coinvolgimento richiede di:

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

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

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

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

Innovazione e cooperazione

Il valore cooperativo

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

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

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

Valori

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

Principi

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

1° principio: adesione libera e volontaria

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

2° principio: controllo democratico esercitato dai soci

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

3° principio: partecipazione economica dei soci

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

- sviluppo della propria cooperativa, possibilmente attraverso la costituzione di riserve di cui almeno una parte dovrebbero essere indivisibili;

- erogazione di benefici ai soci in proporzione all'attività intrattenuta con la cooperativa;
- sostegno di altre attività approvate dalla compagine sociale.

4° principio: autonomia e indipendenza

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

5° principio: educazione, formazione e informazione

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

6° principio: cooperazione tra cooperative

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

7° principio: impegno verso la collettività

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



I SOCI

1. Il socio è il nucleo originario di ogni forma di mutualità e rappresenta il primo riferimento concreto dell'azione cooperativa.
2. Le imprese cooperative svolgono il proprio ruolo economico a favore dei cooperatori, delle generazioni future, della comunità sociale. Esse offrono ai propri partecipanti sicurezza, vantaggi e riconoscimenti in proporzione al concorso individuale di ognuno.
3. La principale risorsa della cooperazione è rappresentata dagli individui che ne fanno parte. Ogni cooperativa deve valorizzarne il lavoro, stimolarne e riconoscerne la creatività, la professionalità, la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni.
4. Il cooperatore si manifesta innanzitutto con il rispetto per le persone. Al cooperatore si richiede franchezza, spirito di giustizia e senso di responsabilità, qualunque sia il suo ruolo o la sua posizione.
5. Le imprese cooperative si manifestano con la qualità dei lavori che si svolgono, la trasparenza, l'onestà e la correttezza dei comportamenti.
6. La cooperazione considera il pluralismo sempre un bene. Nei rapporti che intrattiene con le altre forze economiche, politiche e sociali essa rispetta la loro natura, opinione, cultura e agisce secondo la propria originalità, autonomia, capacità di proposta.
7. L'esistenza della cooperazione, il suo segno distintivo, la sua regola sono fondate sul principio di solidarietà. Al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti economici esistono sempre i rapporti umani.
8. La cooperazione interpreta il mercato come luogo di produzione di ricchezza, di rispetto della salute e dell'ambiente, di sviluppo dell'economia sociale. Essa agisce nel mercato non solo in osservanza delle leggi, ma secondo i principi di giustizia e utilità per i propri soci e per la collettività.
9. La cooperazione concorre allo sviluppo del mercato migliorando le imprese esistenti e creandone di nuove, organizzando la domanda, rispondendo ai bisogni della collettività. Con questi significati essa intende la promozione cooperativa.
10. La cooperazione considera il diritto e il rischio di fare impresa come manifestazioni di libertà.
11. La cooperazione regola i rapporti interni sulla base del principio di democrazia. Le imprese cooperative realizzano compiutamente le proprie finalità associandosi nel movimento cooperativo, che promuove tra di loro, che ne valorizza i patrimoni collettivi, garantendo le adeguate forme di controllo.
12. La mutualità cooperativa non è solo un modo di produrre e distribuire la ricchezza più adeguato agli interessi dei partecipanti, ma una concezione dei rapporti umani. La cooperazione trova le proprie radici nel valore dell'imprenditorialità associata, ricerca il proprio sviluppo nel mercato, considera proprio fine il miglioramento delle condizioni materiali, morali e civili dell'uomo

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Nel redigere il Bilancio 2023 ci si è interrogati sugli obiettivi per il prossimo futuro, guardando quindi ad un 2024 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 2024 si presenta con una situazione in chiaro scuro, in quanto alle prospettive che il 2023 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, allo stato di crisi che vive il Medio Oriente con lo scontro durissimo tra Hamas e lo Stato di Israele che ha nuovamente incendiato tutta l'area, con le conseguenze che si ripercuotono sulla situazione economica e politica europea e mondiale.

Il Consiglio d'amministrazione, consapevole che la situazione internazionale è particolarmente mutevole le cui conseguenze avranno ricadute pesanti sull'economia dell'Italia e della Sardegna, essendo nel cuore del Mediterraneo, ha individuato alcuni obiettivi (descritti da singole parole chiave) che indirizzeranno 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

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



Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando sarà raggiunto
Livello di approfondimento del Bilancio sociale	La rendicontazione sociale è uno strumento di reporting, non come fine a se stesso ma piuttosto come processo che prevede un graduale ma costante coinvolgimento di tutta l'organizzazione aziendale in modo da aumentare la chiarezza e la trasparenza della rendicontazione sociale, rendendo possibile un maggior grado di comparabilità spaziale e temporale tra i bilanci rivolti agli stakeholder e da stimolare la creazione a monte di un sistema informativo in grado di guidare la gestione della cooperativa attraverso la sua specifica visione di responsabilità sociale	31.12.2024
Indicatori di performance	L'approfondimento di cui si è detto sopra ha preso il via dal lavoro precedentemente svolto, andando ad indagare le seguenti problematiche: La misurazione delle performance sociali attraverso l'utilizzo di indicatori, per rendere più trasparente e concreto il monitoraggio delle variabili di sostenibilità, sia a fini gestionali interni che, soprattutto, ai fini di maggiore trasparenza e utilità delle informazioni contenute nei report sociali. L'obiettivo è quello avere un approccio metodologico che stimoli la cooperativa alla ricerca dell'efficacia nella rendicontazione sociale, senza tuttavia sacrificare la specificità della propria realtà aziendale e la spontaneità della comunicazione	31.12.2024
Redazione grafica	Il Bilancio è uno strumento di comunicazione e quindi la Passaparola darà particolare attenzione agli aspetti grafici e visuali. Il documento, infatti, oltre ad essere puntuale e completo, deve consentire di accedere facilmente alle informazioni e racconterà, tramite le immagini e le scelte grafiche, l'identità della Cooperativa. In questa fase saranno coinvolte risorse interne della compagine sociale della Passaparola, attraverso un lavoro di condivisione dello stile comunicativo e iconico, che rappresenti una continuità di stile con gli altri strumenti di comunicazione attivati	30.06.2024
	Lo stakeholder engagement (definito come l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività attraverso il coinvolgimento dei portatori di interesse) ha come obiettivo quello di riconoscere agli	31.12.2024

<p>Stakeholder engagement</p>	<p>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</p>	
<p>Modalità di diffusione</p>	<p>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</p>	<p>30.06.2024</p>
<p>Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato</p>	<p>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</p>	<p>31.12.2024</p>

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.

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

Il Consiglio di Amministrazione monitora costantemente i cambiamenti 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"

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

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

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

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

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

(firmato)
Caterina Franca Carta