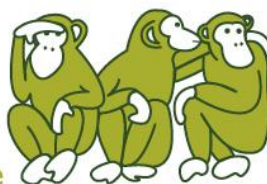


Passaparola
Cooperativa Sociale



Bilancio Sociale

2024



CONFORME ALLE NORME UNI EN ISO 26000

Indice

Introduzione	3
La lettera del Presidente	4
Nota Metodologica	6
Identità	7
Presentazione della cooperativa	7
Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017. Descrizione attività svolta	7
Principale attività svolta come da statuto di tipo A	8
Il contesto in cui opera la Cooperativa	9
La nostra storia	12
Mission, vision e valori	20
La Mission e le attività	20
Vision	20
Principi fondamentali	21
Partecipazione e condivisione della <i>mission</i> e della <i>vision</i>	22
Governance	22
Sistema di governo	22
Responsabilità e composizione del sistema di governo	24
Organigramma Funzionale della Passaparola	25
Responsabilità e composizione del sistema di governo	26
Partecipazione: Vita associativa	27
Mappa degli Stakeholder	28
Sociale: Persone Obiettivi e attività	31
Sviluppo e valorizzazione dei soci	31
Focus Soci persone Fisiche	31
Occupazione: Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	33
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate	37
Qualità dei servizi	42
Impatti dell'attività	46
Situazione economico finanziaria	51
Attività ed obiettivi economico finanziari	51
RSI	58
Responsabilità sociale e ambientale	58

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs	60
Coinvolgimento degli stakeholder	61
Innovazione e cooperazione.....	65
Obiettivi di Miglioramento	68
Obiettivi di miglioramento strategici.....	71
Tabella di correlazione	72

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 della Presidente

“L’interesse più alto è quello di tutti”

Carissimi Soci e Dipendenti

Come sapete, nell’anno 2023 ci eravamo posti la sfida di conciliare i valori che hanno ispirato la nascita della cooperativa con le esigenze che derivano dalla necessità per la nostra organizzazione di dotarsi di una struttura stabile e organizzata o, per meglio dire in termini attuali, di un organismo di governance.

E così è avvenuto, il percorso avviato nel 2023 ci ha guidato anche nell’anno 2024, gli obiettivi di miglioramento che ci eravamo proposti per poter contare su una organizzazione stabile e strutturata sono in cammino e ci stanno riportando ancora una volta dentro la riflessione sul valore mai sopito dell’operare in *collaborazione-cooperazione-solidarietà*, come valore che più degli altri si esprime attraverso le buone pratiche e che fonda l’efficacia dell’esito del lavorare insieme verso un risultato comune.

Di fatto si tratta di una pratica comunque personale e individuale e di un processo che richiede impegno e coordinamento anche se la collaborazione è maggiormente identificata tramite un’attività di gruppo.

Io ritengo comunque che abbia un prioritario valore individuale poiché richiede la capacità di diventare proattivi e di assumersi l’impegno sincero e costante a fare in modo che le informazioni in proprio possesso arrivino ad essere condivise tra tutti: è un allenamento quindi allo scambio reciproco.

Anche il tempo è un ottimo alleato di questo modus operandi, perché il tempo, inteso come tempi da rispettare, i nostri tempi che non sono assoluti, i tempi degli altri che sono diversi dai nostri, la necessità di operare con flessibilità, coniugando i nostri tempi con quelli degli altri, ci pone di fronte alla capacità di imparare la pazienza.

Sì, perché essere pazienti è dimostrare la propria piena capacità di comprensione, ovvero dimostrare di comprendere e di aver capito.

Da questo passaggio la strada verso il lavorare in collaborazione si apre finalmente per essere percorsa, prima di questo passaggio possiamo dire che non siamo ancora in grado di percorrerla. Perché lavorare in collaborazione significa proprio saper conoscere e saper utilizzare i tempi degli altri per rendere maggiormente efficaci anche le nostre azioni e arrivare insieme all’obiettivo!

Nella nostra ricerca finalizzata alla creazione della governance, noi ne stiamo facendo esperienza, sia nei piccoli gruppi interni sia all’interno di gruppi esterni, spesso eterogenei.

Perché lo facciamo? Perché, dato che è più faticoso e richiede un grande investimento di energie? Perché *l’egoismo è stupido (papa Francesco)* e in un cammino di comprensione ci rendiamo anche conto che tutto invece è in relazione ed è connesso, ci viene chiesto di assumere la visione di noi dentro una rete, dentro un gruppo, dentro una comunità.

La stessa cooperazione sociale nasce per “fare insieme nelle comunità”.

Su questo tema ci sperimentiamo continuamente nel lavoro quotidiano, cercando soluzioni operative in grado di portare a valore le differenze organizzative e di interessi: dal coinvolgimento degli stakeholder sugli esiti del nostro lavoro agli accordi di rete, dalle partnership leggere alla gestione condivisa dei servizi.

Nella stessa direzione va anche la legge sull’impresa sociale, riproponendoci la riflessione sulle opportunità e criticità della *collaborazione* tra soggetti diversi mediante tre orizzonti concentrici: la

partecipazione interna alla vita della cooperativa, entro cui valorizzare i diversi punti di vista, la partnership tra cooperative come strumento di sviluppo locale e la creazione di alleanze collaborative nella comunità locale per creare la rete di comunità.

Tuttavia, poiché non è sufficiente parlare di valore condiviso senza dire “con chi” si condivide questo “valore” è altrettanto necessario rimanere nella riflessione di quali relazioni vogliamo curare.

A tale proposito è interessante riportare un passo del saggio di Noemi Satta su Rivista impresa sociale, dal titolo “Imprese culturali e governance dinamiche e partecipate”:

“La governance è un disegno complesso che rappresenta internamente ed esternamente l’evoluzione delle relazioni e delle interdipendenze all’interno e all’esterno di un’organizzazione. È frequente vedere che si pone la fondazione di una governance istituzionale, prima di avere chiarito quali siano disegno strategico, modello organizzativo, forza operativa, risposte. È un processo vivo le cui frizioni portano già in seno i germogli di soluzioni e le soluzioni contengono le frizioni cui rispondere. Progettare la governance diventa quindi un lavoro di continua ricerca di senso in grado di dare forma alle soluzioni e creare lo spazio per far emergere le frizioni nel momento in cui nascono.”

Dunque, la *governance* contiene nella sua radice etimologica un’azione dinamica e fortemente caratterizzata dalle relazioni, e chiede un primo ragionamento volto a pensare strutture di governo flessibili, capaci di adattarsi e di esprimere appieno la complessità che devono attraversare, mantenendo il timone verso l’obiettivo finale che è l’efficacia strategica dell’impresa stessa.

Ed è per questo motivo che ci stiamo avviando a farne la nostra cifra esperienziale, esplorando le metodologie più consone nella costruzione di reti di collaborazione all’interno dei territori in cui operiamo, partendo dalle frizioni per trovare il giusto punto di incontro.

Prima di arrivare alla creazione di protocolli stiamo lavorando per la con-divisione di idee e/o anche per l’offerta di aiuto in progetti. Attualmente è questa la nostra principale esperienza di collaborazione.

Per farlo abbiamo scelto di farci guidare da un approccio teso a sondare i bisogni, i desideri, ad osservare le esperienze in campo per giungere ad una nostra personale realizzazione di governance. Quindi non si propone come buona prassi un modello di *governance* da adattare comunque, ma vorremmo con questa esperienza acquisire maggiori conoscenze a livello metodologico per avere spunti da seguire per crescere ed evolverci, pensando alla nostra organizzazione come fosse un essere e un ecosistema vivente e in mutamento.

Dentro questo processo relazionale volto al miglioramento, pertanto, ci aspettiamo che, grazie alla condivisione sincera all’interno della cooperativa e anche all’esterno di essa, di un percorso di governance, avviato tramite i valori di *collaborazione-cooperazione-solidarietà*, si pongano le basi per generare contributi innovativi in termini di supporto al fare insieme, di sostegno alla valorizzazione del potenziale creativo proveniente dai diversi gruppi e dalle diverse persone, alla creazione di nuovi progetti e di nuove imprese, e al miglioramento del sistema socio-educativo nonché di quello politico-istituzionale.

BUONA LETTURA!

Caterina Franca Carta

Nota Metodologica

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

Il Bilancio Sociale è costituito dalle seguenti sezioni:

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

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

Le informazioni inserite all'interno del Bilancio Sociale fanno riferimento al periodo 01/01/2024–31/12/2024.

6

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 22 marzo 2025, 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

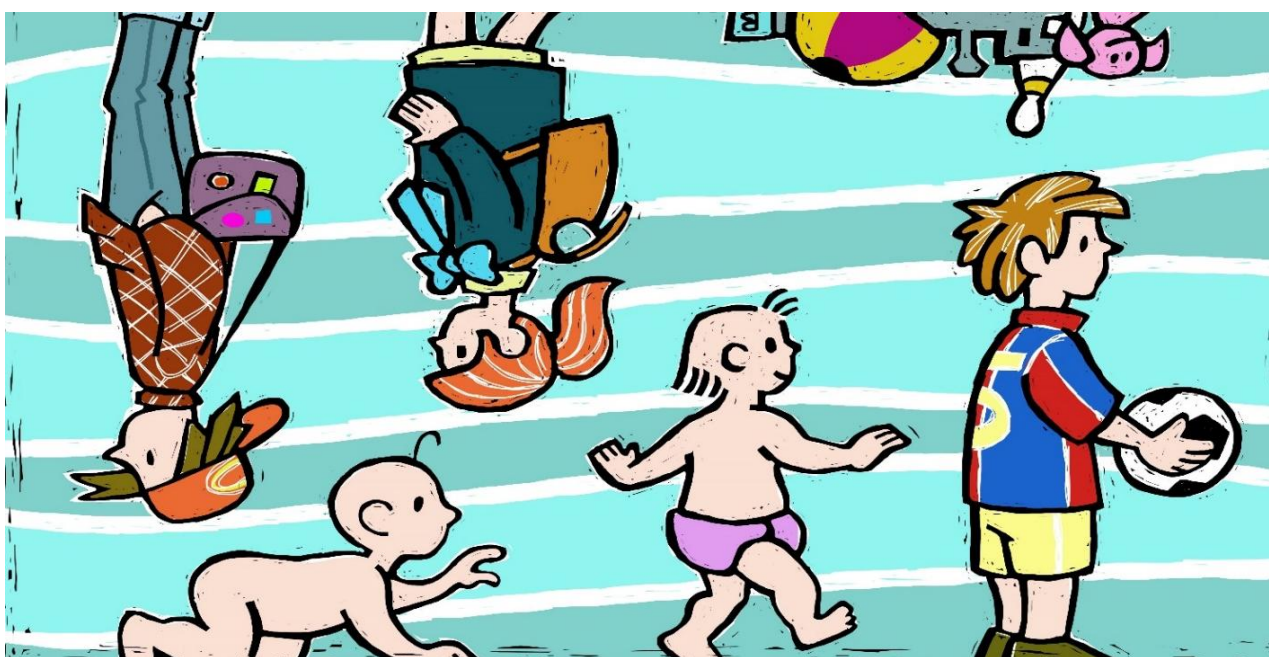
La Passaparola Cooperativa Sociale gestisce servizi socio educativi nel campo della prevenzione delle varie forme del disagio sociale e progetti di ricerca e formazione promuovendo l'organizzazione e la realizzazione di percorsi formativi rivolti ad operatori dei servizi sociali, a genitori ed educatori, 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 il Centro SporTiti;

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

Nel 2024 la Sardegna affronta ancora sfide significative in termini di crescita economica e di sviluppo.

Tuttavia, ci sono stati alcuni progressi, in particolare nel settore del turismo e delle politiche ambientali.

Secondo il **31° Rapporto sull'Economia della Sardegna** del CRENoS, il contesto socioeconomico della Sardegna nel 2024 presenta diverse sfide e opportunità.

Ecco un quadro generale:

Economia

- **Turismo:** Continua a essere una delle principali fonti di reddito, con un focus crescente sull'eco-turismo e il turismo culturale.
- **Esportazioni:** L'export verso gli Stati Uniti è diminuito del 48% a causa di dazi, burocrazia e turbolenze politiche.
- **Artigianato:** La crescita dell'artigianato è rallentata, con un saldo positivo di sole 35 attività.

Società

- **Energia:** La Sardegna ha i costi più alti per la bolletta elettrica in Italia, con un consumo medio a famiglia di 2.677 kWh e una bolletta di 903 euro all'anno.
- **Burocrazia:** La burocrazia continua a rappresentare un ostacolo significativo per le imprese locali.

Prospettive Future

- **Innovazione e Digitalizzazione:** Ci sono iniziative per promuovere l'innovazione e la digitalizzazione delle imprese locali.
- **Sostenibilità:** Gli investimenti in energie rinnovabili e pratiche agricole sostenibili sono in aumento.

Esaminando nel dettaglio gli elementi che caratterizzano il contesto socioeconomico della nostra regione abbiamo quello della crisi demografica.

Nel 2024, la popolazione è di circa **1.570.000 abitanti**, con una diminuzione del 5,8 per mille (circa 8.000 abitanti in confronto al 2023).

La diminuzione della popolazione in Sardegna è un fenomeno complesso, influenzato da diversi fattori interconnessi:

1. **Basso tasso di natalità:** La Sardegna ha il tasso di fecondità più basso in Italia, con una media di soli 0,91 figli per donna nel 2024. Questo valore è ben al di sotto della soglia necessaria per il ricambio generazionale.

2. **Invecchiamento della popolazione:** L'età media della popolazione è in aumento, con una percentuale crescente di anziani rispetto ai giovani. Questo squilibrio demografico contribuisce al declino complessivo.
3. **Emigrazione giovanile:** Molti giovani lasciano l'isola in cerca di migliori opportunità lavorative e di vita, sia in altre regioni italiane che all'estero. Questo fenomeno colpisce in particolare le aree interne e rurali.
4. **Economia stagnante:** La Sardegna dipende storicamente da settori tradizionali come l'agricoltura e la pastorizia, che hanno subito un declino. La mancanza di un settore industriale dinamico e di opportunità lavorative qualificate spinge le persone a cercare fortuna altrove.
5. **Isolamento geografico:** La condizione di isola e le infrastrutture limitate rendono difficile l'accesso a mercati più ampi e penalizzano lo sviluppo economico.

Questi fattori creano un circolo vizioso che alimenta ulteriormente lo spopolamento.

Il dato macroeconomico che misura il PIL italiano dice che, con lo 0,5% nel 2024, siamo in una fase di bassa crescita mentre quello della Sardegna è cresciuto dello 0,4% (ISTAT), e rappresenta circa il 2% di quello nazionale. Questo dato riflette il peso economico relativamente contenuto della regione rispetto al resto del Paese, dovuto principalmente alla sua popolazione ridotta e alle sfide economiche strutturali che affronta.

Nel 2024, il reddito pro capite medio in Sardegna è stato di circa **19.411 euro**, inferiore alla media italiana di **22.806 euro**. Questo dato colloca la Sardegna al 15° posto tra le regioni italiane. Rispetto alla media dell'Unione Europea, che si aggira intorno ai **30.000 euro**, il reddito pro capite sardo è significativamente più basso.

Tra i fattori positivi abbiamo che la Sardegna si distingue come la migliore regione del Sud Italia per efficacia del sistema di welfare, posizionandosi al 14° posto a livello nazionale secondo il Welfare Italia Index 2024.

Ecco alcuni punti salienti:

- Politiche del lavoro: La Sardegna è al 2° posto per spesa pubblica regionale in questo settore, pari al 3,5% del PIL, superiore alla media nazionale del 2,6%.
- Istruzione: L'isola è al 5° posto per spesa pubblica destinata alla formazione, rappresentando il 4,6% del PIL regionale rispetto al 3,6% della media italiana.
- Servizi per l'infanzia: Si colloca all'8° posto per numero di posti negli asili nido autorizzati ogni 100 bambini tra 0 e 2 anni.
- Sanità: Rimane stabile al 6° posto per spesa sanitaria pubblica pro-capite (2.413 euro contro 2.329 euro di media italiana).

Tuttavia, ci sono alcune criticità:

- Dispersione scolastica: La Sardegna è al 19° posto, con il 17,3% degli studenti che abbandonano la scuola, ben al di sopra della media nazionale del 10,5%.
- Lavoro femminile: È al 20° posto per incidenza del part-time involontario tra le donne.
- Disoccupazione: Il tasso di disoccupazione è del 10,1%, superiore alla media italiana del 7,7%.

Quindi, nonostante le sfide in corso, la Sardegna mostra segnali positivi in settori strategici come il lavoro e l'istruzione.

Per quanto riguarda le dinamiche proprie della società italiana il Censis nel suo 58° Rapporto annuale pone in evidenza alcuni fattori particolarmente interessanti quali:

- **Il rischio di vivere senza welfare.** È diffusa la percezione che il livello di copertura del welfare pubblico si sia drasticamente ridotto nel tempo: un cambiamento epocale rispetto alle generazioni precedenti. Attualmente il giudizio prevalente è che il sistema di tutele pubbliche si limiti alle prestazioni essenziali, mentre per il resto si paga direttamente di tasca propria: lo pensa il 50,4% degli italiani. Il 49,4% è convinto che occorra ricorrere a strumenti di autotutela, come polizze assicurative e fondi integrativi. Il 61,9% pensa che sia più importante usare i risparmi per proteggersi dai rischi sociali come sanità, vecchiaia e inabilità, piuttosto che per ottenere alti rendimenti da investimenti finanziari. Da strumento di copertura dai grandi rischi sociali e fonte di sollievo per le famiglie, il welfare pubblico si tramuta in un costo che grava sui budget familiari. Per il 65,9% degli italiani le spese di welfare pesano molto o abbastanza sul bilancio della propria famiglia.
- **La “Sindrome Italiana”.** Definizione che rileva come il nostro paese si muove intorno a una linea di galleggiamento, senza incorrere in capitolomboli rovinosi nelle fasi recessive e senza compiere scalate eroiche nei cicli positivi. Anche nella dialettica sociale, la sequela di disincanto, frustrazione, senso di impotenza, risentimento, sete di giustizia, brama di riscatto, smania di vendetta ai danni di un presunto colpevole, così caratteristica dei nostri tempi, non è sfociata in violente esplosioni di rabbia. Ma la spinta propulsiva verso l'accrescimento del benessere si è smorzata. L'85,5% degli italiani ormai è convinto che sia molto difficile salire nella scala sociale.
- **Prendersi il rischio di andare oltre.** In una società chiusa, la crescita o non c'è o è drammaticamente lenta. Lo sviluppo economico, sociale e del benessere personale matura nelle società capaci di aprirsi al nuovo, che sanno spezzare il recinto, accogliere innesti e correre nuovi pericoli. In un Paese che sente l'affanno del rimettersi in movimento, che rimette in gioco le sue dimensioni intermedie, che depotenzia le spinte imitative, che prova a muovere l'acqua non solo per galleggiare e sopravvivere, ma anche per muoversi su nuove rotte, resta l'antico vizio di una scarsità di direzione, di un'assenza di traguardi e di coraggio per affermarli. È faticoso dare direzione allo sviluppo, immaginare una rotta e seguire una tabella di navigazione. Non siamo una società in corsa tuonante per lo sviluppo, quindi, ma nemmeno siamo diventati un popolo di poveri diavoli destinati a rimanere miserabili. La

nostra società è molto più meticcia di quanto si dica, avvezza a mescolare valori e significati, persone e comportamenti. Un po' occidentale e un po' mediterranea, levantina e mediorientale, contadina e cibernetica, poliglotta e dialettale, mondana e plebea.

Dopo un così lungo tempo trascorso nell'attesa, bisogna prendersi il rischio di andare oltre

La nostra storia

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

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

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

Le due tematiche di fondo, l'educazione e il gioco, hanno sempre costituito un connubio inscindibile nella storia di Passaparola. In cui il gioco ha la funzione di cornice, poiché costituisce uno dei principali valori fondanti di cui permeare l'attività educativa sottraendola ad una visione puramente trasmissiva di regole ispirate al controllo. L'educazione, come la comunicazione umana, è uno dei giochi più complessi che prevede in primo luogo l'apprendere e il far apprendere un approccio "ludico" alla vita. Nel senso di far concepire sé stessi come attori/autori/protagonisti delle proprie scelte e capaci di valorizzare gli errori e le sconfitte, in vista della realizzazione dei propri obiettivi.



Obiettivi che, in linea con un approccio ispirato all'ottimismo antropologico e memori dell'insegnamento socratico per cui fa il male chi non conosce il bene e la bellezza, portino ciascuno a realizzare sé stesso non a discapito degli altri (in linea con l'approccio *win-win* contrapposto a quello *win-lose*).

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

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

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

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

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

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 (diventato poi Centro SporTiti) 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.

14

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 multiprofessionale.
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

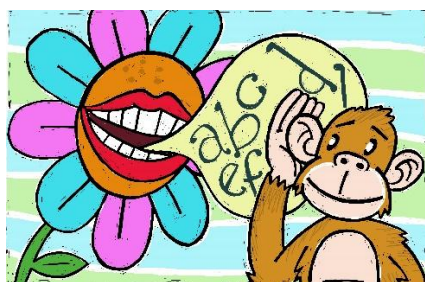
ASCOLTO ATTIVO

Paolo

PARLA PIANO

Pier Gavino

GUARDA LONTANO



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

20

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

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

Principi fondamentali

Uguaglianza

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

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione e informazione

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

Trasparenza

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

Efficienza, efficacia ed economicità

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

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

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

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

22

Il coinvolgimento su questi principi avviene tutti i giorni con:

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

Governance

Sistema di governo

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

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

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

L'assemblea dei soci.

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

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

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

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

Consiglio di amministrazione.

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

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

In termini generali, il Consiglio ha il compito di 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 Revisore dei conti.

Ha il compito di controllare che la cooperativa sia gestita in modo corretto ed è nominato dall'Assemblea dei soci. Il revisore esterno 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 2024, il 29 aprile, è stata convocata regolarmente per l'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023, del bilancio sociale e per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione.

La partecipazione dei soci è stata pari al 77,77%.

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 8 soci lavoratori, 8 soci non lavoratori e 2 soci volontari. Il 75% dei soci lavoratori è costituito da donne.

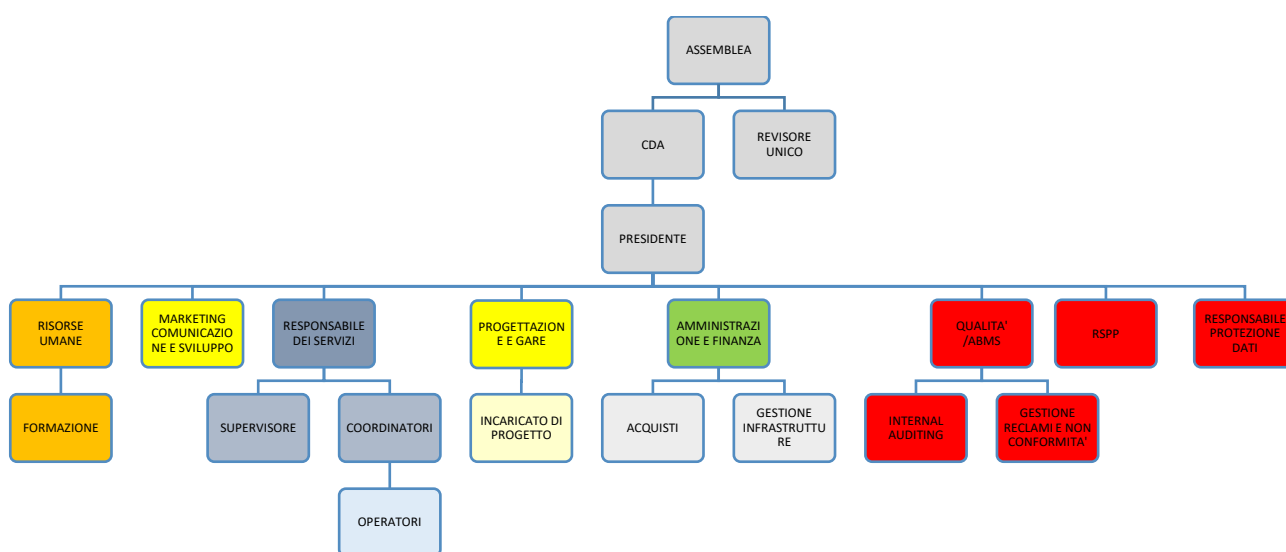
La Cooperativa è amministrata da un Consiglio con funzioni strategiche e di verifica sul raggiungimento degli obiettivi aziendali, composto da 3 componenti interni.

Nell'anno 2024 tale organo si è radunato in 17 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 38.500,00 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	29 aprile 2024
Pier Gavino Sechi	Vicepresidente	29 aprile 2024
Vladimiro Frau	Consigliere	29 aprile 2024

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. Il Revisore procede con verifica a cadenza trimestrale e 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	29/04/2027
Pier Gavino Sechi	Vicepresidente	30/06/2015	29/04/2027
Vladimiro Frau	Consigliere	30/06/2015	29/04/2027

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Presidente	Durata Mandato (anni)	Numero mandati
Caterina Franca Carta	3	4

Consiglio di amministrazione

Numero mandati	Durata Mandato (anni)	Numero componenti
4	3	3

26

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

da 41 a 60 anni	Totale da 41 a 60 anni
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 data, 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 70% 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

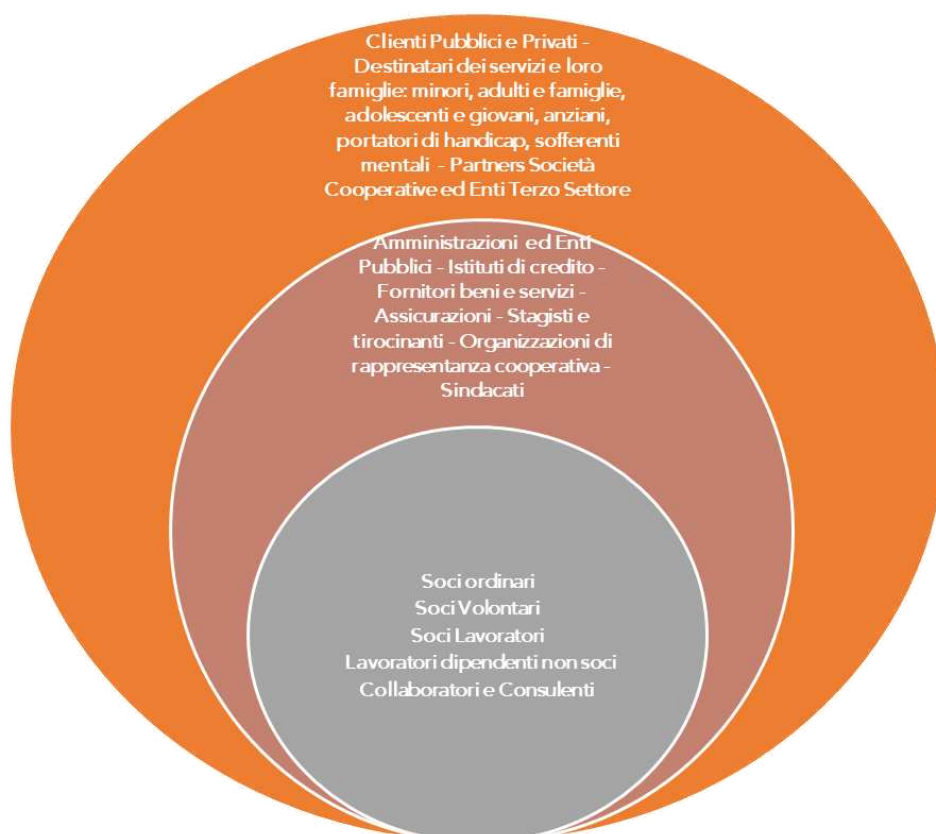
Data Assemblea	N. partecipanti (Fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione %
29/04/2024	11	3	77,77%

Mappa degli Stakeholder

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Portatori di interesse	Esigenze e Aspettative	Strategie
CDA	Equilibrio economico, durata nel tempo della cooperativa, reputazione, partecipazione dei soci e condivisione degli obiettivi, informazione dell'operato	- Pianificazione strategica - Informativa periodica da parte della Direzione circa le evoluzioni che riguardano le aree produttive e amministrative - Assemblee dei soci
SOCI	Coinvolgimento e condivisione delle politiche, sostenibilità economica ed etica, crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali, benefit, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro	- Disponibilità ad incontrare i soci per esigenze di varia natura - Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti - Fondo di assistenza sanitaria integrativa - Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni - Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
DIPENDENTI	Stabilizzazione e crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali, benefit, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro	- Stabilizzazione dei servizi e quindi del personale in forza a tempo determinato - Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti - Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni - Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza
VOLONTARI	Coinvolgimento alla vita della Cooperativa, affiancamento e formazione professionale, valorizzazione del ruolo	- Assemblea dei soci - Affiancamento al personale di servizio
ASSOCIAZIONE DI APPARTENENZA	Mantenimento della reputazione, condivisione dei valori cooperativi, comportamento etico degli associati, partecipazione	- Partecipazione attiva alla vita associativa: partecipazione ad eventi e riunioni - Promozione di figure della Cooperativa nella dirigenza delle Associazioni - Condivisione materiale divulgativo
FAMIGLIE	Informazione e comunicazione adeguata, capacità di risposta ai bisogni	- 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>TERRITORIO (COMUNI, ASSOCIAZIONI, SCUOLE, CITTADINANZA</i> <i>SINDACATI</i> <i>BANCHE</i> <i>FORNITORI</i>	Trasparenza, collaborazione, opportunità lavorative/formative	■ 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
	Rispetto del contratto e delle norme del diritto del lavoro	■ 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
	Rispetto tempi di pagamento, stato patrimoniale, solvibilità	■ Pianificazione patrimoniale e finanziaria
	Definizione chiara e puntuale degli ordini, puntualità dei pagamenti, fidelizzazione	■ 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.

31



Soci Ordinari	17
Soci Volontari	2

Focus Soci persone Fisiche

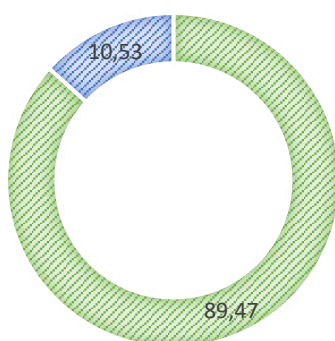
Genere	Numero	Percentuale
Maschi	8	42%
Femmine	11	58%

Età	Numero	Percentuale
Dai 41 ai 60 anni	14	62%
Oltre 60 anni	5	38%

Studi	Numero	Percentuale
Laurea	17	89,47%
Scuola media superiore	2	10,53%
Totale	19	

TITOLO DI STUDIO

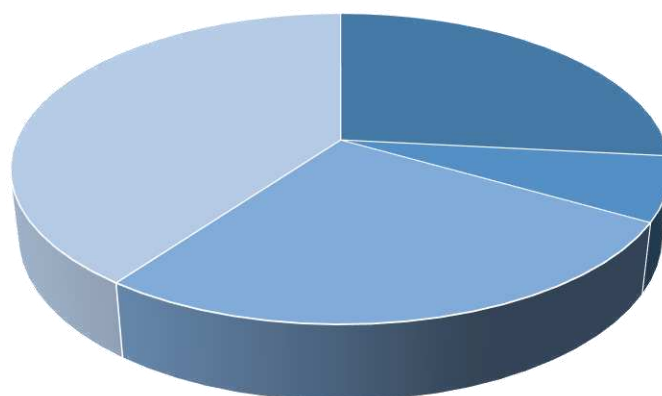
■ Laurea ■ Scuola media superiore



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

32

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 2024 è proseguito l'impegno della Cooperativa nell'adottare tutti gli strumenti e favorire comportamenti corretti sul fronte della prevenzione e del contrasto agli infortuni sui luoghi di lavoro, garantendo la piena sicurezza dei propri operatori, dotandoli di tutti i DPI necessari.

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

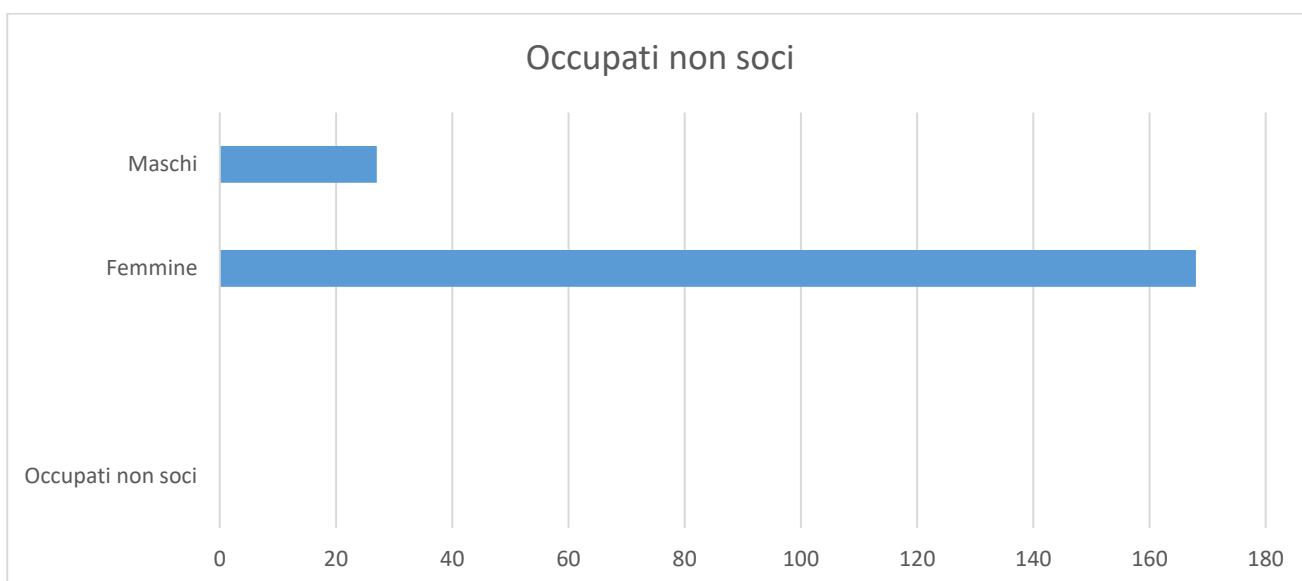
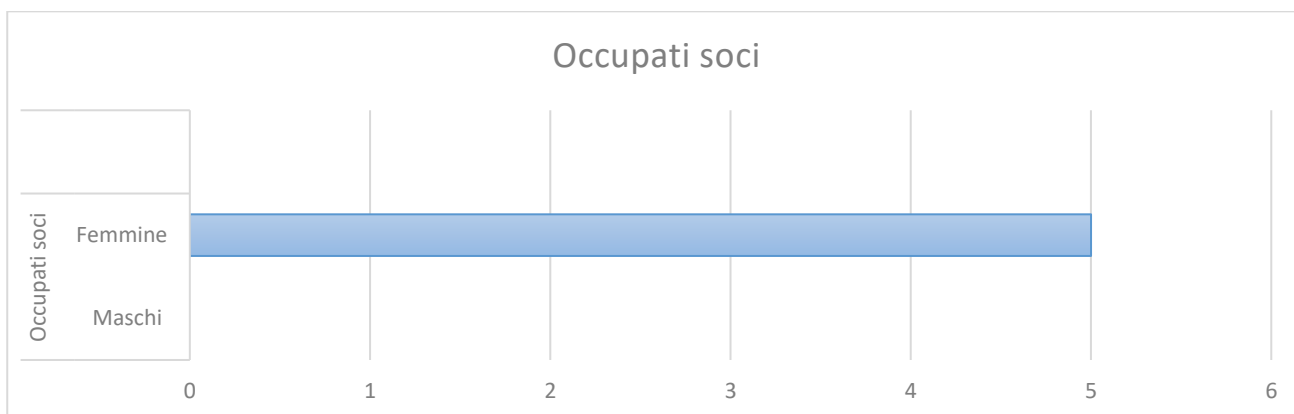
Il numero complessivo degli occupati che operano nella cooperativa sono n. 200, secondo le diverse collocazioni, come specificato di seguito.



Occupati per genere

Occupati soci	
Maschi	Femmine
0	5

Occupati non soci	
Maschi	Femmine
27	168

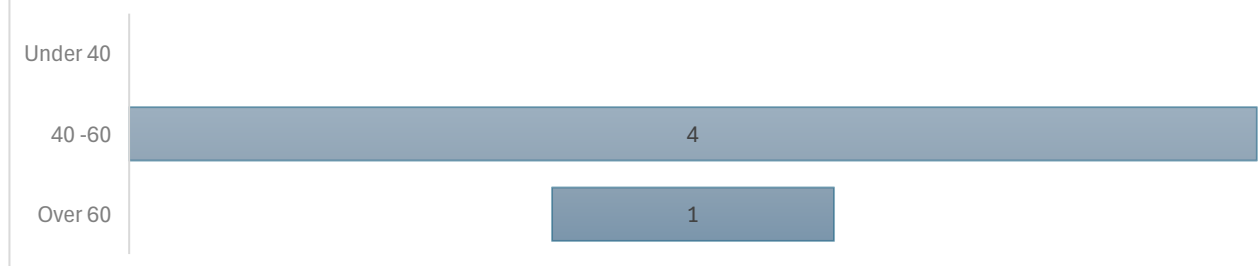


Occupati per fascia d'età

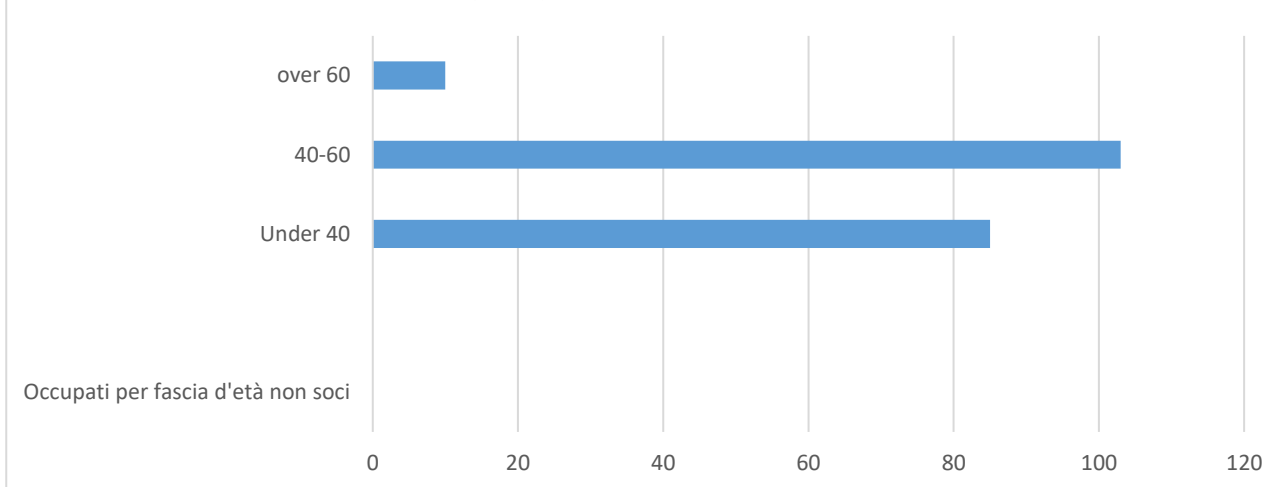
Occupati per fascia d'età soci		
Under 40	40 -60	Over 60
0	4	1

Occupati per fascia d'età non soci		
Under 40	40 -60	over 60
85	103	7

Occupati per fascia d'età soci



Occupati per fascia d'età non soci

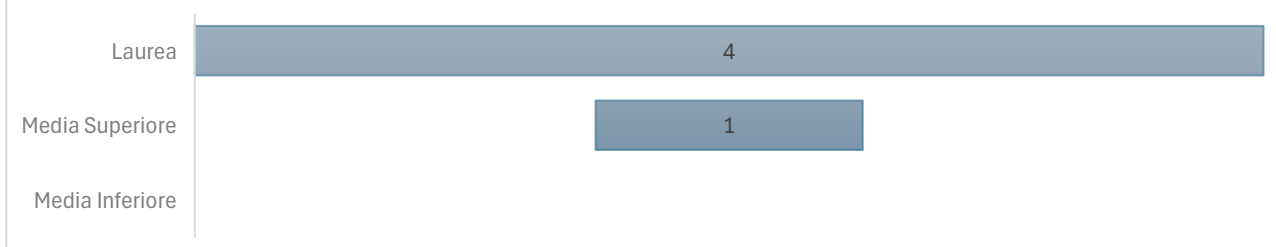


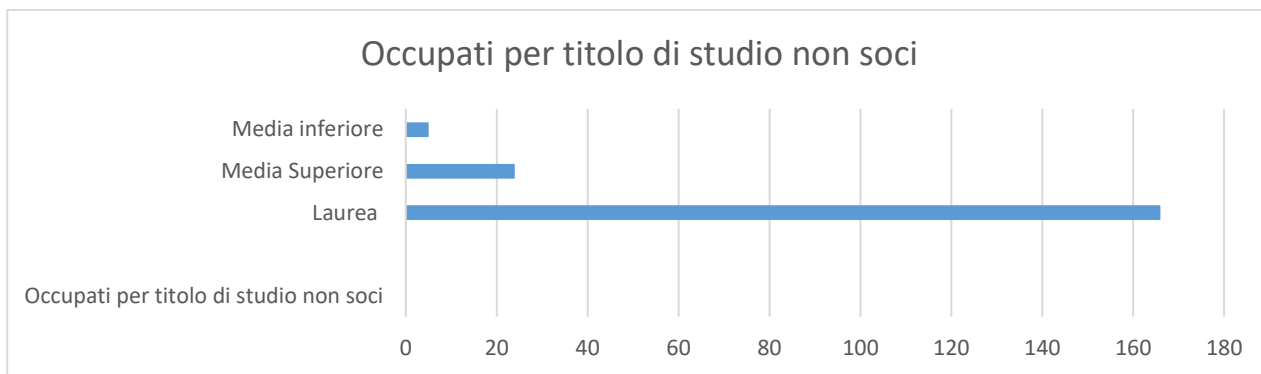
Occupati per titolo di studio

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
166	24	5

Occupati per titolo di studio soci





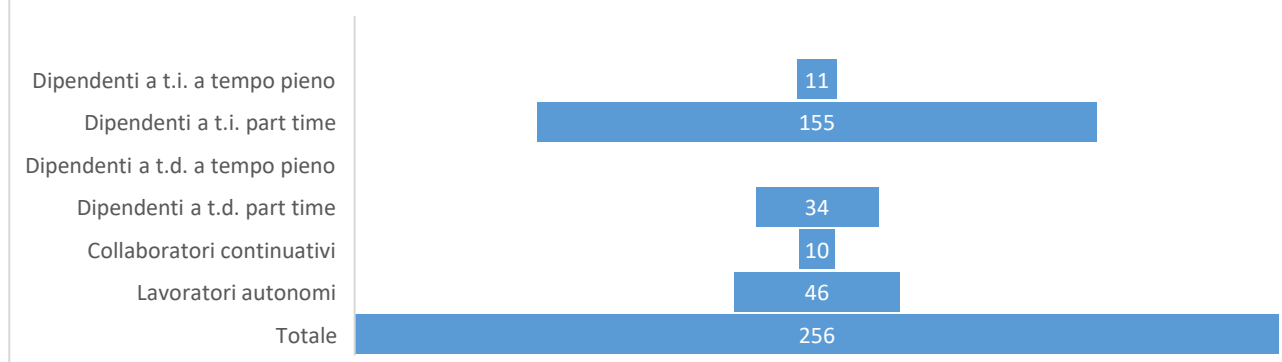
Inquadramento e mansioni per genere

Inquadramento	Mansione	Addetti maschi	Addetti Femmine
A1 (ex 1° livello)	Addetto pulizie		1
B1 (ex 3° livello)	OSS non formato		2
	Addetto alla segreteria		1
	Assistente domiciliare		1
C1 (ex 4° livello)	Addetti all'accoglienza	3	1
	Animatore non qualificato	1	
	OSS formato	1	5
D1 (ex 5° livello)	Animatore qualificato	1	5
	Impiegato amministrativo	3	8
	Educatore senza titolo	1	
	Operatore scolastico		1
	Operatore sociale		2
D2 (ex 6° livello)	Assistente sociale	1	19
	Educatore professionale	14	78
	Impiegato amministrativo		15
	Infermiere professionale		1
D3	Educatore professionale		4
E1 (ex 7° livello)	Assistente sociale		2
	Impiegato amministrativo	1	1
	Pedagogista		1
E2 (ex 8° livello)	Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi/Assistenti sociali/Psicologi		13
	Psicologo/Pedagogista		8
	Educatore professionale	1	1
F1 (ex 9° livello)	Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi		1
F2 (ex 10° livello)	Direzione		1
	Impiegato amministrativo/ Coordinatore di unità operativa		1
Totale		27	173

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

	Numero	Percentuale
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	11	4,30%
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	155	60,55%
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno		
Dipendenti a tempo determinato e a part time	34	13,28
Collaboratori continuative	10	3,90%
Lavoratori autonomi	46	17,97%
Totale	256	

Tipologia di contratti di lavoro applicati



Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Dipendenti

Retribuzione annua lorda minima	17.957,00 €
Retribuzione annua lorda massima	88.661,00 €
Rapporto	4,93

Organo Amministrativo e di Controllo

Nominativo	Tipologia	Importo
Caterina Franca Carta	Compensi	20.000,00 €
Pier Gavino Sechi	Compensi	10.000,00 €
Vladimiro Frau	Compensi	5.000,00 €
Mario Nicola Onnis	Compensi	3.500,00 €

Dirigenti

Nominativo	Tipologia	Importo
Caterina Franca Carta	Retribuzioni	88.661,00 €

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali	Numero volontari che hanno usufruito del rimborso
3.536,00	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
86	98	136	72

Malattia e infortuni

Nel corso dell'anno 2024 si sono verificati n. 3 infortuni di dipendenti, di cui n. 2 in itinere e n. 1 nello svolgimento delle loro mansioni

N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali	N. malattie professionali
3	0

38

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	136
Media occupati 2023 (anno -1)	133
Media occupati 2022 (anno -2)	126

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 predispone la Passaparola garantisce a tutti i lavoratori la formazione anche tenendo conto della diversità dei servizi gestiti e delle normative che li regolamentano, che impongono una pianificazione e una programmazione finalizzate a garantire a tutti i lavoratori il miglioramento delle proprie competenze professionali.

39

Nel 2024 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	Il Sistema di Gestione per la Qualità: la documentazione dei servizi di natura socioeducativa – Coordinatori Formatore: Dott.ssa Serenella Vincis Modalità: in presenza	1	2	15 gennaio 2024
2	Le procedure ad evidenza pubblica secondo il decreto legislativo n° 36/2023 (Codice degli appalti) -Impiegati amministrativi, Incaricato della Progettazione Formatore: Dott.ssa Margherita Melis Modalità: in presenza	5	6	Dal 15 febbraio al 7 marzo 2024
3	Il Sistema di Gestione per la Qualità: la documentazione dei servizi di educativa specialistica scolastica – Educatore Formatore: Dott.ssa Serenella Vincis Modalità: webinar	1	2	26 febbraio 2024

4	Connettere cuore e cervello – Assistenti Sociali Formatore: Dott.ssa Elena Giudice Modalità: webinar	6	16	Dal 7 marzo 2024 al 3 febbraio 2025
5	Il Sistema di Gestione per la Qualità: la documentazione dei servizi di natura socio educativa - Coordinatore Formatore: Dott.ssa Serenella Vincis Modalità: in presenza	1	2	8 aprile 2024
6	La pluralità e le caratteristiche delle famiglie contemporanee – Operatori dei servizi Formatore: Dott.ssa Alessandra Gigli Modalità: webinar	29	2	8 maggio 2024
7	Genitorialità e nuove genitorialità – Operatori dei servizi Formatore: Dott.ssa Alessandra Gigli Modalità: in presenza	2	6	24 e 31 maggio 2024
8	Le coordinate delle buone prassi di alleanza educativa nei diversi contesti educativi – Operatori dei servizi Formatore: Dott.ssa Alessandra Gigli Modalità: webinar	15	2	12 giugno 2024
9	Progetto SPEED KIDS: Sport per tutti – Operatori Centro SPEED Formatori: Dott.ssa Daniela Guitarrini Dott.ssa Flora Massacesi Modalità: in presenza	8	8	4 e 13 giugno 2024
10	Supervisione metodologico-giuridica partendo dalla Riforma Cartabia - Operatori dei servizi Formatori: Dott.ssa Elena Giudice Avv. Francesco Pisano Modalità: in presenza	7	16	4 luglio 2024
11	Esserci WEB – Impiegati amministrativi Formatore: CP School Modalità: webinar	6	2	23 e 30 settembre 2024

Nel corso del 2024 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	Form. generale	Form. preposti	Totale
Edizioni complessive	4	9	1	14
Partecipanti	23	32	13	68

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
140	200	0,70

Nell'anno 2024 sono state erogate le seguenti attività formative rivolte a persone e professionalità esterne alla Passaparola.

Titolo	Ore	Partecipanti	Periodo
Progetto: Ridisegnare con la comunità, rivolto a operatori del servizio PRO SA FAMILIA che vede coinvolte in ATI le cooperative Koinos e Anteros Formatori: Dott. Davide Boniforti – Dott.ssa Diana Francesca Cristofaro	52		Dal 6 giugno al 18 luglio 2024
Progetto IM SPEED: Screening DSA: rivolto ad insegnanti. Formatori: Dott.ssa Flora Massacesi - Dott.ssa Paola Bergonzini	12	17	Dal 18 al 28 giugno 2024
Città Metropolitana di Cagliari: Percorsi educativi e formativi volti a contrastare l'esclusione sociale, l'abbandono scolastico e la devianza, rivolto ad Educatori, insegnanti, genitori Formatore: Dott. Giuseppe Farci	20	156 complessivi per n° 10 incontri Media=16 per incontro	Dal 26 ottobre al 5 dicembre 2024
I° Circolo Didattico "S. G. Bosco": Comportamenti problema: soluzioni positive, rivolto ad insegnanti Formatori: Dott. Giuseppe Farci, Dott.ssa Emanuela Polidetti	12	342 complessivi per n° 6 incontri Media=57 per incontro	Dal 22 ottobre al 2 dicembre 2024

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 utilizzando la 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 il Centro SporTiti;
- Servizio mentoring e orientamento rivolto a studenti in situazione di fragilità, con scarse motivazioni nelle discipline di studio e a rischio di abbandono scolastico.
- 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.

42

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 Accreditazioni

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 2024, 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.

La Cooperativa ha avviato nel corso dell'anno le procedure per adempiere alle disposizioni normative del NIS2, dettato dalla direttiva UE 2022/2555 in vigore dal 16 ottobre 2024 che aggiorna la regolamentazione dell'UE in termini di sicurezza per proteggere dai cybercriminali e dagli attacchi digitali.

Il lavoro avviato e che si concluderà nel corso del 2025, è quello di allineare i propri sistemi informatici alla direttiva NIS2 non limitandosi solamente al rispetto della legge ma diventa un imperativo per comunicare fiducia e sicurezza ai clienti.

L'obiettivo di questo intervento è quello di conferire alle istituzioni e alle aziende gli strumenti necessari per proteggere le proprie infrastrutture informatiche, database, informazioni da attacchi informatici.

L'adozione di misure di sicurezza tecniche è fondamentale per garantire la protezione dei sistemi informativi e delle risorse aziendali da minacce cyber.

Le vulnerabilità nei sistemi possono essere sfruttate da attori malintenzionati, mettendo a rischio la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei dati. Le misure tecniche, come firewall, antivirus, crittografia, sistemi di rilevamento delle intrusioni e autenticazione multifattore, consentono di prevenire, rilevare e mitigare potenziali attacchi, riducendo significativamente i rischi per l'organizzazione.

Questi strumenti non solo proteggono da minacce esterne, ma garantiscono anche la sicurezza interna, impedendo accessi non autorizzati e monitorando l'attività degli utenti.

Implementare tecnologie avanzate permette anche di migliorare la resilienza dell'organizzazione, permettendo di rispondere rapidamente a incidenti e ridurre i tempi di inattività, permettendo di mantenere la fiducia dei clienti e dei partner, rafforzando l'immagine dell'azienda come entità affidabile e conforme alle best practices di sicurezza.

Tipologia di servizio

Servizio	n. utenti diretti	n. utenti diretti
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	290	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	130	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	260	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.)	28	32	60
	Interventi socioeducativi domiciliari	110	120	230
	Inserimenti socio - lavorativi			0
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socioassistenziale e socioeducativa)	52	78	130
Istruzione e servizi scolastici	Istruzione e servizi scolastici Sostegno e/o recupero scolastico	118	142	260

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 2024

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 2024

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 31/12/2024 i lavoratori ordinari presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 200. La nostra è quindi una grande cooperativa sociale ed ha generato occupazione a favore del territorio in cui opera.

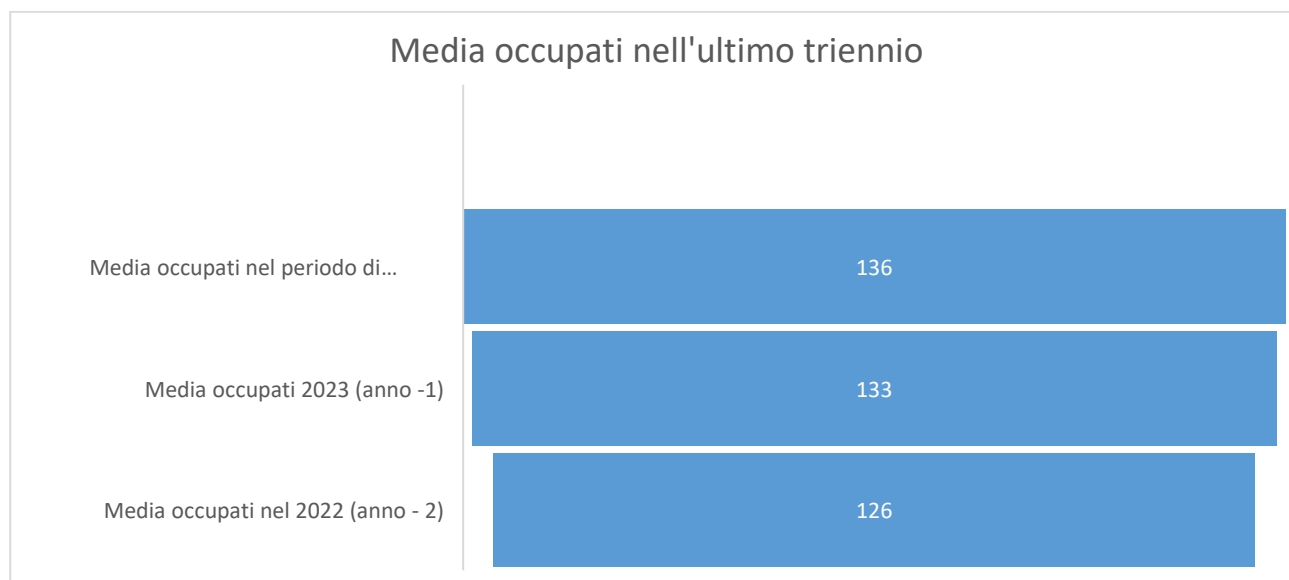
La valorizzazione delle risorse umane del territorio ha anche un impatto di sostenibilità socio - ambientale, considerando che la vicinanza tra la sede di lavoro e la propria residenza abituale riduce gli spostamenti degli operatori, incidendo quindi anche sul loro benessere, anche in considerazione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

Va inoltre evidenziato l'impatto occupazionale che riguarda direttamente e donne che, per la Passaparola vede coinvolte per l'86,50% 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	136
Media occupati 2023 (anno -1)	133
Media occupati 2022 (anno -2)	126

47



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.

Nel corso del 2024, causa le modifiche normative che hanno riguardato le azioni previste per il sostegno delle persone in stato di difficoltà occupative e di reddito, non si sono realizzate specifici interventi, ma si è programmato per le attività da realizzarsi nel corso del 2025.

Tra i nuovi servizi avviati nel 2024 Nel corso del 2024, la Passaparola ha partecipato alla realizzazione di progetti di mentoring e orientamento, rivolti a studenti con particolari fragilità, scarse motivazioni nelle materie disciplinari e a rischio di abbandono scolastico.

Le attività hanno visto coinvolti n. 40 studenti dell'I.I.S. "S. Pertini" e 77 studenti dell'I.I.S. "D. Scano – O. Bacaredda", entrambi con sede a Cagliari.

Il percorso di mentoring e orientamento si è sviluppato in percorsi individuali di 20 ore per ciascuno degli studenti coinvolti.

Complessivamente sono state erogate 2.300 ore di mentoring/orientamento nel periodo che va da gennaio a giugno del 2024.

Per la realizzazione delle attività sono stati coinvolti n. 11 professionisti (psicologi, educatori, orientatori) con specifica esperienza nelle attività di orientamento, mentoring, strategie motivazionali e mentoring, che hanno seguito, individualmente, un numero variabile di destinatari. L'obiettivo del servizio è stato quello di far emergere il disagio che il Mentee vive quotidianamente a scuola, accompagnandolo in un percorso di potenziamento per favorire lo sviluppo in un determinato ambito complesso, instaurando una relazione di sostegno, fiducia e ascolto attivo.

Attraverso la costruzione di una relazione basata sull'alleanza, l'intervento è stato personalizzato in base alle specifiche esigenze del Mentee, garantendo un supporto mirato e flessibile che rispondesse ai bisogni individuali del percorso di crescita e sviluppo.

Il risultato finale è stato positivo in quanto per i destinatari si è rivelato un'importante, permettendo loro di crescere e di realizzare il proprio potenziale. Grazie al supporto fornito, gli studenti hanno potuto scoprire le proprie attitudini, sviluppare le proprie potenzialità, superare in alcuni aspetti il disagio scolastico e ritrovare la propria dimensione individuale e personale all'interno della scuola.

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.

49

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

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

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

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

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

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

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

Ambito attività svolta: Pianificazione per rispondere ai problemi 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 2024 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 2024, 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 e attività di supporto alle politiche di contrasto all'abbandono scolastico, attraverso il servizio di orientamento scolastico e mentoring, rivolto agli studenti in situazioni di difficoltà e a rischio di esclusione.

Sempre nell'ambito educativo eroga il servizio di supporto e gestione del Coordinamento Pedagogico Territoriale (C.P.T.), promossi da diversi Plus, che comprende e riunisce i coordinatori dei servizi educativi per l'infanzia e delle scuole dell'infanzia (statali, comunali, private, paritarie, esistenti sul territorio di riferimento e costituisce un elemento indispensabile dal punto di vista tecnico-pedagogico della *governance* locale del sistema educativo integrato 0-6 anni, attraverso il confronto professionale collegiale.

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 2023/2024

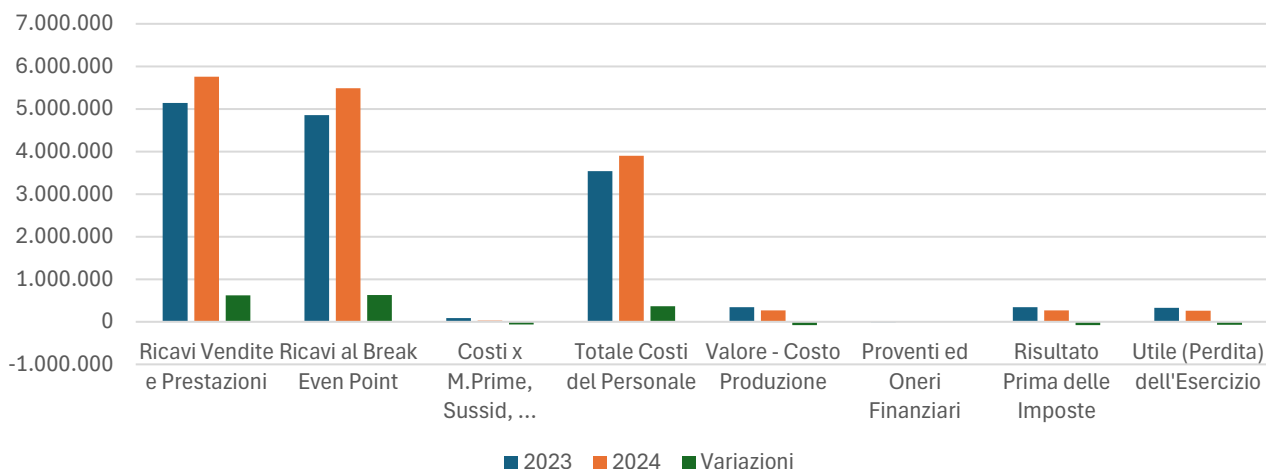
Il bilancio evidenzia un importante avanzo di gestione pari ad euro 280.637, dato fortemente positivo che conferma la tendenza positiva dei risultati economici degli ultimi esercizi, anche se inferiore a quello dell'esercizio 2023.

Le principali voci di ricavo e costi relativi alla gestione operativa si possono di seguito evidenziare.

Conto economico – biennio 2023/2024

Conto Economico	2023	2024	Variazioni
Ricavi Vendite e Prestazioni	5.140.041	5.760.474	620.433
Ricavi al Break Even Point	4.854.081	5.486.484	632.403
Costi x M.Prime, Sussid, ...	89.450	25.019	-64.431
Totale Costi del Personale	3.537.138	3.899.760	362.622
Valore - Costo Produzione	346.031	266.169	-79.862
Proventi ed Oneri Finanziari	-439	3.331	3.770
Risultato Prima delle Imposte	345.592	269.500	-76.092
Utile (Perdita) dell'Esercizio	331.621	262.637	-68.984

Andamento economico 2023 - 2024



Indici Economici	2023	2024	Variazioni
Costo del Venduto / Ricavi Vendite	1,7%	0,4%	-1,30%
Costo del Personale / Ricavi Vendite	68,8%	67,7%	-1,10%
Risultato Operativo / Ricavi Vendite (ROS)	6,7%	4,6%	-2,10%
Oneri Finanziari / Ricavi Vendite	0,00%	0,1%	0,10%
Risultato Prima Imposte / Ricavi Vendite	6,7%	4,7%	-2,00%
Utile (Perdita) dell'Esercizio / Ricavi Vendite	6,5%	4,6%	-1,90%
Indice di Efficiente Produzione	1,09	1,07	-0,02

52

Le principali voci patrimoniali si possono di seguito evidenziare.

Stato patrimoniale – biennio 2023/2024

Attivo	2023	2024	Variazioni
Liquidità a Breve Termine	3.015.862	3.213.087	197.225
Liquidità Differite	14.523	14.557	34
Immobilizzazioni	218.961	495.605	276.644
Attivo Totale	3.339.351	3.816.311	476.960
			0
Crediti Vs Soci x Ver Dovuti	0	0	0
Crediti Verso Clienti	1.685.371	1.945.856	260.485
Crediti Totali	1.699.894	1.960.413	260.519
Attività Finanziarie			0
Disponibilità Liquide	1.315.968	1.252.674	-63.294
Ratei e Risconti Attivi	104.528	107.619	3.091

Passivo	2023	2024	Variazioni
Debiti a Breve Termine	935.367	1.151.474	216.107
Debiti a Medio Lungo Termine	13.225	7.538	-5.687
Capitale Proprio	1.386	1.463	77
Passivo Totale	3.339.351	3.816.311	476.960
Patrimonio Netto	1.616.406	1.869.175	252.769
Fondi per Rischi ed Oneri	12.748	12.748	0
Trattamento Fine Rapporto	751.075	758.383	7.308
Debiti Verso Banche	20.712	13.225	-7.487
Debiti Verso altri Finanziatori	0	0	0
Debiti Verso Fornitori	246.599	229.066	-17.533
Debiti Totali	948.592	1.159.012	210.420
Ratei e Risconti Passivi	10.530	16.993	6.463

Indici finanziari

Indici finanziari	2023	2024	Variazioni
Grado di Indipendenza Finanziaria	0,80%	0,73	-0,07%
Ritorno sul Capitale Investito ROI	10,4%	7,0%	-3,40%
Ritorno sul Capitale Netto ROE	20,5%	14,1%	-6,40%
Rotazione Capitale Circolante Netto	2,4	2,7	0,30
Flusso di Cassa / Ricavi Vendite	0,088	-0,011	-0,10
Incidenza Oneri finanziari su Fatturato	0,00%	0,00%	0,00
Tempo di incasso medio (giorni)	110,2	110,8	0,60
Tempi di pagamento medi (giorni)	67,1	51,5	-15,60

Gestione finanziaria

Investimenti

Nel corso dell'esercizio è stata messa in stand by la ricerca della sede sociale, in primis perché la sede a suo tempo individuata non è stato possibile definirne l'acquisto in quanto le condizioni legate allo stato catastale e alle pratiche derivanti per la sua sanatoria con il Comune di Cagliari in merito alla proprietà dei terreni concessi a suo tempo per la costruzione dell'immobile.

Nel corso dell'anno il Consiglio ha proseguito negli investimenti finanziari, portando l'importo a € 450.000, con garanzia completa del capitale investito e con rendimenti minimi garantiti. L'obiettivo di tali operazioni di immobilizzazioni finanziarie è quello di ottenere dei rendimenti che possano andare a copertura, ancorché parziale, degli adeguamenti ISTAT del Fondo TFR dei dipendenti.

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 creando 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 e di presenza nei territori di intervento.

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 2024 pari a €. 519,99. Il contributo è stato integralmente impiegato a copertura parziale dei costi sostenuti nella gestione del Centro SporTiti, 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.

54

Aiuti di stato

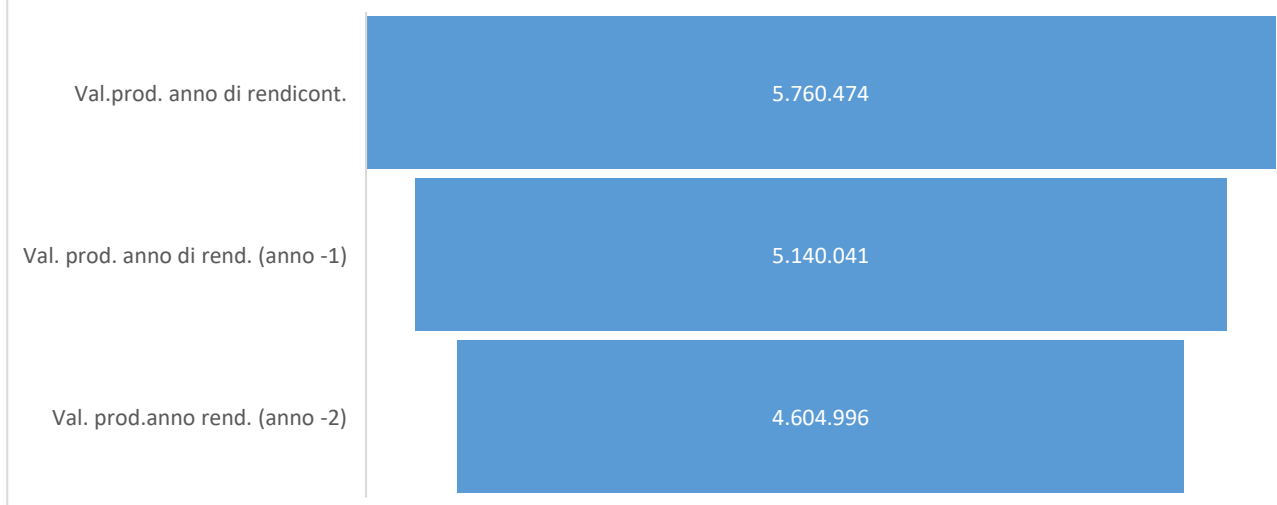
La Passaparola, in quanto cooperativa sociale, usufruisce della esenzione totale dell'IRAP prevista dall'attuale normativa della Regione Sardegna.

Gli aiuti di stato assommano, complessivamente, ad € 283.683,86, di cui € 57.100,00, per l'esercizio 2024, è sottoposto alle regole "de minimis".

Dati da Bilancio economico	
Fatturato	5.760.474
Attivo patrimoniale	3.816.311
Patrimonio netto	1.869.175
Utile di esercizio	262.637

Valore della produzione (€) (triennio 2022 - 2024)	
Valore della produzione anno di rendicontazione	5.760.474
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	5.140.041
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)	4.604.996

Valore della produzione triennio 2022 - 2024

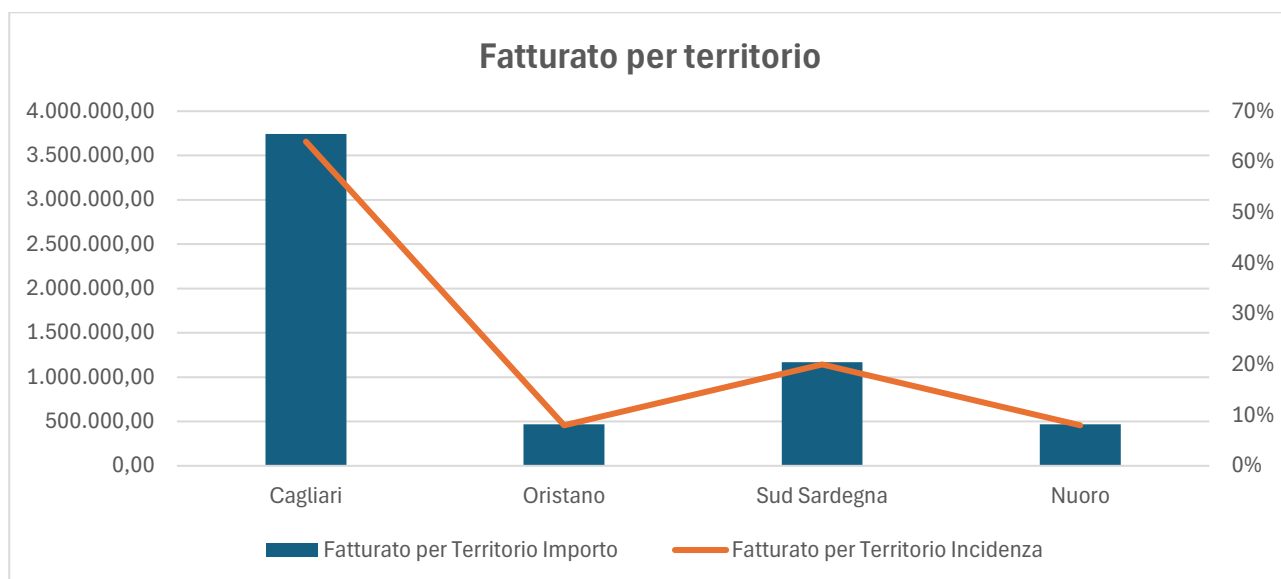


Composizione del valore della produzione		
Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	5.058.125,81	86,45
Ricavi da aziende profit	49.067,00	0,84
Ricavi da persone Fisiche	653.281,09	11,17
Contributi in conto esercizio	52.238,70	0,89
Altri ricavi	37.884,32	0,65
Totale	5.850.596,92	

55

Fatturato per servizio Cooperative tipo A	
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	
Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	2.340.238,77
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	58.505,97
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	
Segretariato sociale e servizi di prossimità	1.930.696,98
Istruzione e servizi scolastici	
Sostegno e/o recupero scolastico	1.228.625,35
Altri Servizi	
Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale	175.517,91
Ricerca e Formazione	117.011,94
Totale	5.850.596,92

Fatturato per Territorio		
Provincia	Importo	Incidenza
Cagliari	3.744.382,03	64%
Oristano	468.047,75	8%
Sud Sardegna	1.170.119,38	20%
Nuoro	468.047,75	8%



Obiettivi economici prefissati

Gli obiettivi del piano di miglioramento per l'anno 2024 prevedono azioni volte a migliorare la cultura aziendale e cooperativa, agendo con la formazione che interessa tutto il proprio capitale umano, soci e non, finalizzato ad accrescere la consapevolezza del senso di appartenenza ad una realtà aziendale che esprime un patrimonio valoriale e metodologico specifico.

La Passaparola ha continuato l'azione di rafforzamento e miglioramento delle competenze professionali proprie di quanti operano nei diversi servizi, attraverso azioni di aggiornamento e di confronto su nuove tecniche e metodologie specialistiche, che favoriscono la qualità della risposta ai bisogni emergenti con azioni adeguate.

Per questa ragione la scelta dei servizi e la loro progettazione sono sempre improntati alla possibilità di attivare azioni con carattere innovativo, in cui sia possibile adottare buone prassi e sperimentare innovazioni gestionali e metodologici.

Questo approccio ovviamente non traslascia la gestione dei servizi che sono il core business della Cooperativa, i Servizi socioeducativi e di aggregazione, perfezionando anche in questo caso azioni sperimentali e innovative e attivando percorsi di supporto alla co-progettazione con la pubblica amministrazione e con gli altri stakeholder del territorio di riferimento.

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

- Il mantenimento dei servizi gestiti nel 2024. La verifica effettuata tra il rapporto per tipologia dei servizi gestiti e quelli che abbiamo confermato nella gestione del 2024 è del 100%, 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%; Il risultato è stato di un aumento di oltre il 10% pari a € 537.489,00
- 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 sono realizzati due progetti in collaborazione con gli Istituti Scolastici Superiori dell'area metropolitana della città di Cagliari, che hanno visto coinvolti n. 40 studenti dell'I.I.S. "S. Pertini" e 77 studenti dell'I.I.S. "D. Scano – O. Bacaredda".

I progetti hanno consentito di erogare 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.

Si deve rilevare che l'obiettivo di sviluppare azioni formative, attraverso l'area formazione, finalizzate all'inserimento socio lavorativo di persone fragili e a rischio di emarginazione sociale, non è stato possibile perseguirlo compiutamente.

Il motivo è legato dal ritardo nella programmazione da parte della Regione Sardegna delle specifiche misure previste nell'ambito del Programma GOL - Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, che allo stato non ha ancora pubblicato i relativi bandi rivolti alle agenzie formative.

La Cooperativa ha provveduto alla strutturazione del partenariato con l'Agenzia ARAFORM di Cagliari ed è in attesa che vengano pubblicate le modalità di partecipazione per la realizzazione delle diverse linee di intervento.

Nel corso del 2024 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.
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
Cooperative	ATI Cooperativa Koinos e Cooperativa Anteros	Gestione Progetto Pro sa Familia – PLUS Area Ovest

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

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

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

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

Politiche e strategie

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

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

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

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

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

Coinvolgimento degli stakeholder

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

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

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

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

a leggere nelle risposte che provengono dalle azioni che 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.

63

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

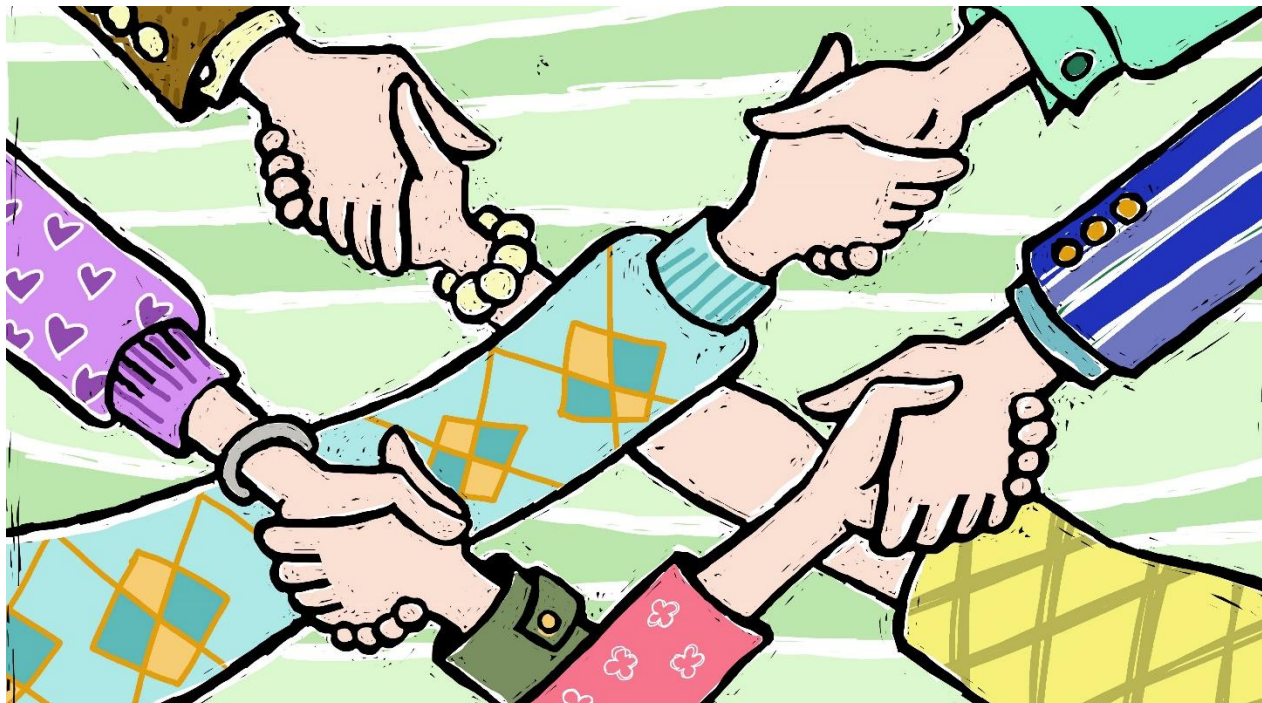
Le cooperative danno ai loro soci, ai rappresentanti eletti, ai dirigenti e al personale dipendente, l'educazione e la formazione necessarie affinché essi siano in grado di contribuire in maniera efficace allo sviluppo della cooperativa. Le cooperative devono tener informata l'opinione pubblica, in modo 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 2024 ci si è interrogati sugli obiettivi per il prossimo futuro, guardando quindi ad un 2025 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 2025 si presenta con una situazione in chiaro scuro, in quanto alle prospettive che il 2024 aveva dato in termini di crescita complessiva, sconta la situazione di incertezza economica dovuta al perdurare della guerra Russo – Ucraina e allo stato di crisi che vive il Medio Oriente con lo scontro durissimo tra Hamas e lo Stato di Israele.

In questo scenario si è affacciato il nuovo Presidente degli Stati Uniti che, a fronte di esternazioni che sembravano portare verso un forte impegno a chiudere questi due conflitti con una tregua, momento di stasi in cui costruire percorsi di pace stabili e duraturi.

Ma l'impegno e le modalità adottate dalla nuova amministrazione americana non hanno dato ancora risultati positivi, con anzi una recrudescenza degli attacchi da parte della Russia e di Israele che devono scontare l'aumento di nuove vittime civili, in particolare bambini.

In questo contesto abbastanza complicato si è innestata anche una guerra dei dazi, lanciata dal Presidente degli Stati Uniti verso tantissimi paesi, tra cui quelli dell'Unione Europea che suscita molte preoccupazioni, non solo per le conseguenze di macro economia immediate verso si è innestato anche la ad un suo possibile allargamento coinvolgendo altre nazioni europee ed extraeuropee, 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	31.12.2025
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	31.12.2025
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	30.06.2025
	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	31.12.2025

Stakeholder engagement	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	
Modalità di diffusione	Allo scopo di ridurre gli impatti ambientali generati dalla stampa, la versione completa del Bilancio Sociale non verrà stampata e sarà disponibile online, con info grafiche, tabelle e grafici di tutti i dati di rendicontazione riferiti al 2022. Le modalità di comunicazione saranno: divulgazione nell'assemblea dei soci; pubblicazione sul sito istituzionale della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio Sociale a tutti gli operatori della Passaparola; invio tramite mail del Bilancio Sociale ai principali stakeholder istituzionali. L'obiettivo è di dare la massima diffusione al Bilancio Sociale, rendendo trasparente e accessibile la rendicontazione sociale a tutti i portatori di interesse individuati dalla rendicontazione sociale della Cooperativa	30.06.2025
Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato	Il bilancio partecipato vuole essere per la Passaparola uno strumento per promuovere la partecipazione degli stakeholder e della comunità più ampia (i cittadini) alla predisposizione della propria rendicontazione sociale. La modalità sarà l'attivazione e il dialogo negli ambiti territoriali di riferimento, puntando a costruire forti legami "verticali" tra gli stakeholder istituzionali e, contemporaneamente, solidi legami "orizzontali" tra gli stakeholder individuali e la cooperativa. Gli obiettivi che si intendono raggiungere sono: facilitare il confronto con gli stakeholder e promuovere scelte e decisioni condivise, riducendo anche i conflitti; rispondere in modo più efficace alle necessità degli stakeholder e assicurare una maggiore corrispondenza tra bisogni da soddisfare e risorse disponibili; costruire un rapporto di fiducia tra la Cooperativa e la comunità locale	31.12.2025

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 2024, 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	

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;	AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: ● 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 SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: ● 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)
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;	AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE: ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE: ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: ● Vantaggi di essere socio
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;	AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	

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; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE: • 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)
Attività di formazione e valorizzazione realizzate;	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE: • Tipologia e ambiti corsi di formazione • Ore medie di formazione per addetto
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.	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE: • Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
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. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE: • Attività e qualità di servizi • Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) • Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: • Ricadute sull'occupazione territoriale • Rapporto con la collettività • Rapporto con la Pubblica Amministrazione AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE: • Obiettivi di miglioramento strategici SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi	AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE: • 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	

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; 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; 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. 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.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE: • Buone pratiche • Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE: • Vita associativa • Numero aventi diritto di voto • N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione
---	---

"Il sottoscritto Dott. Bina Massimo, ai sensi dell'art. 31 comma 2-quinquies della Legge 340/2000, dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società".