

*per la persona,
ci siamo di persona.*

LA QUERCIA 
per la persona



bilancio sociale 2020

BS n. 15

indice

premessa

introduzione

1. identità aziendale e contesto

- 1.1 assetto istituzionale
- 1.2 valori di riferimento
- 1.3 missione
- 1.4 strategie e politiche
- 1.5 sistema azienda
- 1.6 aree di intervento

2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

- 2.1. determinazione del Valore Aggiunto
- 2.2. riparto del Valore Aggiunto

3. relazione socio-ambientale

- 3.1 aspetti generali
- 3.2 la dimensione sociale
- 3.3 la dimensione ambientale

- 1.1 assetto istituzionale
 - 1.1.1. assetto proprietà
 - 1.1.2. storia
 - 1.1.3. posizionamento sul mercato
 - 1.1.4. organizzazione
 - 1.1.5. corporate governance
 - 1.1.6 indicatori di corporate governance

1.2 valori di riferimento

1.3 missione

1.4 strategie e politiche

1.5 sistema cooperativa

- 1.5.1. aspettative e interessi degli stakeholder
- 1.5.2. performance economica (e finanziaria)
- 1.5.3. sistema gestione qualità
- 1.5.4. appartenenze, reti, collaborazioni

1.6 aree di intervento

3.1 aspetti generali

3.2 la dimensione sociale

- 3.2.1. L'individuazione degli stakeholder e delle aree di intervento
- 3.2.2. Soci
- 3.2.3. Lavoratori
 - 3.2.3.1 compensi e retribuzioni
 - 3.2.3.2 ore di lavoro e di assenza
 - 3.2.3.3 formazione
- 3.2.4. Clienti – Destinatari e Committenti
 - 3.2.4.1 Destinatari
 - 3.2.4.2 Committenti
- 3.2.5. Pubblica Amministrazione
- 3.2.6. Collettività
- 3.2.7. Finanziatori
- 3.2.8. Fornitori

3.3 la dimensione ambientale

- 3.3.1.2. Informazioni di carattere qualitativo
- 3.3.1.3. informazioni di carattere quantitativo

premessa

Rappresentare il Bilancio Sociale dell'anno 2020, mi riporta subito ad uno slogan che molti di noi hanno sentito per tutto il periodo di *lockdown*: "*Andrà tutto bene*". Cosa effettivamente aspettarsi dal periodo pandemico, nessuno poteva immaginarlo. La nostra Cooperativa ancora una volta, dopo un primo momento di sconforto e perplessità sul da farsi e su come organizzare le cose, ha reagito in maniera forte e determinata, nonostante il primo periodo di totale chiusura di alcuni servizi e degli uffici.

Le Direzioni hanno lavorato senza sosta, introducendo, con un accordo sindacale, il FIS che ha permesso a tutti i soci lavoratori di avere garantito lo stipendio, che puntualmente, a seguito delle decisioni del Consiglio di Amministrazione, la Cooperativa ha anticipato.

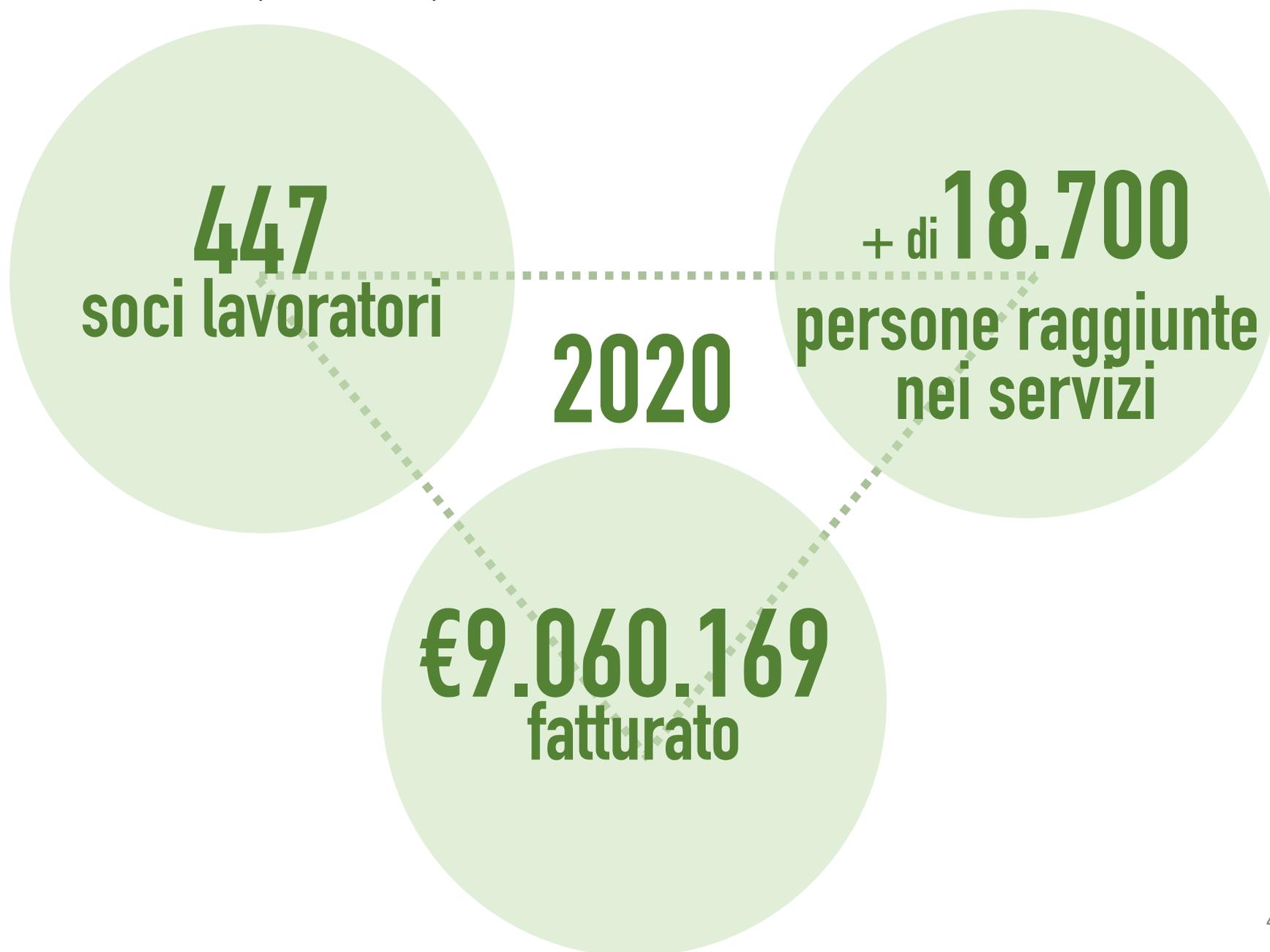
Ogni coordinatore si è speso per far funzionare le cose e i servizi sono stati rimodulati a seconda delle esigenze delle persone. Abbiamo garantito la presenza alle persone anziane, ai bambini e pure nella chiusura di alcuni servizi, attraverso incontri telematici, abbiamo garantito un monitoraggio adeguato, in risposta alle esigenze di chi ci viene affidato ogni giorno.

Ci siamo ripetuti tante volte "*Andrà tutto bene*", nonostante alcune sofferenze subite. Una volta di più, non ci siamo arresi ed oggi, con grande orgoglio, posso dire che se è vero che il periodo peggiore lo abbiamo vissuto, La Quercia ha dimostrato grazie alla determinazione, all'impegno profuso e alla tempestività di agire in un periodo devastante, di essere ancora in piedi e non aver mai dimenticato il nostro ruolo sociale nel tessuto territoriale.

Concludo, ringraziando davvero tutti dal CdA alle Direzioni alle Funzioni e in particolare i Coordinatori dei servizi che hanno sempre mantenuto fede all'impegno di monitorare e portare avanti i servizi, sostenendo i gruppi di lavoro, sempre e comunque.

Il Presidente
Barbara Gorza

il 2020 della Cooperativa in poche cifre



introduzione

contenuti

obiettivi del bilancio sociale

metodo

struttura

principi di redazione

correlazione con atto di indirizzo della Regione FVG

nota su nuovi adempimenti in prospettiva

percorso

pubblicità



introduzione

Il Bilancio Sociale si propone di conseguire i seguenti obiettivi:

- fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance della Cooperativa, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale;
- fornire informazioni utili sulla qualità dell'attività della Cooperativa per ampliare e migliorare — anche sotto il profilo etico-sociale — le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholder.

In particolare ciò significa:

- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dalla Cooperativa e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei loro risultati ed effetti;
- fornire l'idea di bilanciamento tra le aspettative degli stakeholder ed indicare gli impegni assunti nei loro confronti;
- rendere conto del grado di adempimento degli impegni nei confronti degli stakeholder;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che la Cooperativa si impegna a perseguire;
- fornire indicazioni sulle interazioni fra Cooperativa e l'ambiente nel quale essa opera;
- rappresentare il Valore Aggiunto creato nell'esercizio e la sua ripartizione.



introduzione

metodo

Volendo rispondere alla domanda: “Come viene costruito il Bilancio Sociale?” la risposta potrebbe essere che il BS intende rappresentare:

- un processo – ossia il metodo e le attività attraverso le quali viene a progressivamente a costruirsi la rendicontazione sociale della Cooperativa;
- un prodotto – ossia il risultato finale del processo di cui sopra, che si sostanzia in un documento (e in sintesi riassuntive del medesimo) con particolare cura alla sua diffusione, presso i portatori di interesse, in primis, ma anche verso coloro che non conoscendo la Cooperativa possono, così, assumere informazioni in merito.

struttura

A seguito dell’edizione dello standard (IL BILANCIO SOCIALE GBS 2013 - STANDARD - PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE – Giuffé editore – Milano, 2013), la struttura del Bilancio Sociale si configura nelle seguenti parti:

1. identità aziendale e contesto
2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto
3. relazione socio-ambientale
4. sezioni integrative
5. appendice

Nota: in questa edizione del BS la sezione 5. appendice non viene redatta non ravvisandone la necessità.



principi di redazione

I principi dei quali s’è tenuto conto nella redazione del BS sono quelli indicati nel documento citato e vengono espressi in termini di:
1. Responsabilità; 2. Identificazione; 3. Trasparenza; 4. Inclusione; 5. Coerenza; 6. Neutralità; 7. Competenza di periodo; 8. Prudenza;
9. Comparabilità; 10. Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità; 11. Periodicità e ricorrenza; 12. Omogeneità; 13. Utilità;
14. Significatività e rilevanza; 15. Verificabilità dell’informazione; 16. Attendibilità e fedele rappresentazione.

Non ricorrendo a terzi per la redazione del BS, né per parti dello stesso, non trova ragione di applicazione l’espressione del principio:
17. Autonomia delle terze parti.

introduzione

Con la Deliberazione della Giunta Regionale 9 ottobre 2008, n. 1992 - Atto d'indirizzo concernente gli elementi informativi e i criteri minimi di redazione del Bilancio sociale – vengono definiti i principi, gli elementi informativi e i criteri minimi di redazione del bilancio sociale, nonché la tempistica per l'adeguamento all'obbligo della sua redazione, nell'ottica di introduzione graduale dello strumento. In riferimento alle relative componenti, viene di seguito indicata, a livello macro, la correlazione con la struttura del presente documento.

n.	componente	nel BS si trova nella ...
1.	Descrizione della metodologia e delle modalità adottate per la redazione e l'approvazione del bilancio sociale	introduzione
2.	Informazioni generali sulla cooperativa e sugli amministratori	PARTE 1 – IDENTITA'
3.	Struttura, governo ed amministrazione della cooperativa	PARTE 1 – IDENTITA'
4.	Obiettivi e attività	PARTE 1 – IDENTITA' PARTE 3 – RELAZIONE SOCIO - AMBIENTALE
5.	Esame della situazione economica e finanziaria	PARTE 2 – VALORE AGGIUNTO
6.	Publicità	introduzione

correlazione con atto di indirizzo



nuovi adempimenti

Rispetto alle:

- linee guida per la redazione del Bilancio Sociale - [DECRETO 4 luglio 2019 - LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE AI SENSI DELL'ART. 14 COMMA 1, DECRETO LEGISLATIVO N. 117/2017 E, CON RIFERIMENTO ALLE IMPRESE SOCIALI, DELL'ART. 9 COMMA 2 DECRETO LEGISLATIVO N. 112/2017.];
- linee guida per la Valutazione dell'Impatto Sociale - [DECRETO 23 luglio 2019 - LINEE GUIDA PER LA REALIZZAZIONE DI SISTEMI DI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE DELLE ATTIVITA' SVOLTE DAGLI ENTI DEL TERZO SETTORE.];

LA QUERCIA prosegue l'adeguamento del proprio Bilancio Sociale, nel senso dell'integrazione con la Valutazione dell'Impatto Sociale (VIS), ritenendo del tutto connaturati i processi di analisi e rendicontazione relativi. Nel presente BS vengono, quindi, rilevati gli indicatori funzionali alla VIS, prevedendo, nelle prossime edizioni di sviluppare ulteriormente il processo.

introduzione

percorso

Nella redazione periodica del BS, viene seguito un percorso che prevede il periodico riesame della sua struttura, fermi restando gli elementi in adempimento a quanto riportato al paragrafo precedente. Nella pratica del riesame vengono presi in considerazione gli esiti delle rilevazioni presso alcuni stakeholder in merito ai contenuti ed alle modalità comunicative adottate nel BS. A fronte delle evidenze così raccolte, il BS si farà carico, nelle successive edizioni, di implementare nei suoi contenuti quanto emerso dai diversi stakeholder, ritenendo anche questo un passaggio importante ai fini del coinvolgimento degli stessi nella pratica della sua redazione. Per la redazione del presente BS il coinvolgimento dei beneficiari delle attività è stato promosso mediante la rilevazione della soddisfazione.

Come anticipato al § precedente, nel presente BS prosegue l'integrazione e il collegamento con la Valutazione dell'Impatto Sociale (VIS), sempre prevedendo che la stessa possa articolarsi e svilupparsi nel tempo, trattandosi di un processo che ha bisogno di essere condotto gradatamente, secondo una logica incrementale.

Nel § 1.5.1 viene data evidenza, attraverso un *panel* di indicatori, in riferimento ai diversi stakeholder, dei piani di rilevazione funzionali alla VIS.



← l'apposizione del simbolo indica che si tratta della rilevazione di un indicatore funzionale alla VIS.

pubblicità

Al presente bilancio sociale viene data la pubblicità per come qui di seguito evidenziato.

data di stampa						
modalità di stampa	cartacea <input checked="" type="checkbox"/>		sito internet <input checked="" type="checkbox"/>			
numero copie stampate						
invio diretto di n. copie a:	soci n.	lavoratori n.	finanziatori n.	clienti n.	oo.ss. n.	altri n.
invio consegna su richiesta a:	soci n.	lavoratori n.	finanziatori n.	clienti n.	oo.ss. n.	altri n.

1. identità e contesto

- 1.1 assetto istituzionale
 - 1.1.1 assetto proprietà
 - 1.1.2 storia
 - 1.1.3 posizionamento sul mercato
 - 1.1.4 organizzazione
 - 1.1.5 corporate governance
 - 1.1.6 indicatori di corporate governance
 - 1.1.7 organigramma
- 1.2 valori di riferimento
- 1.3 missione
- 1.4 strategie e politiche
- 1.5 sistema azienda
 - 1.5.1 aspettative e interessi degli stakeholder
 - 1.5.2 performance economica (e finanziaria)
 - 1.5.3 sistema gestione qualità
 - 1.5.4 appartenenze, reti, collaborazioni
 - 1.5.5 sedi, mezzi attrezzature
 - 1.5.6 comunicazione
- 1.6 aree di intervento



1. identità e contesto

1.1.1 assetto proprietà

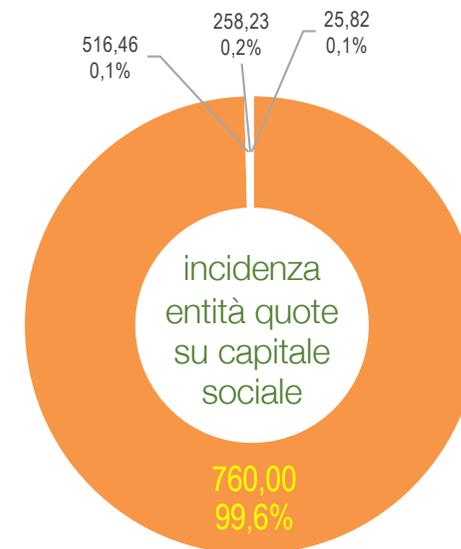
LA QUERCIA società cooperativa sociale, in quanto cooperativa, osserva un assetto proprietario legato alla ripartizione delle quote sociali presso i propri soci. Il *capitale sociale* della Cooperativa è sottoscritto da un numero di soci illustrato nella tabella sottostante, con evidenza dell'entità della quote sottoscritte.

La diversità delle quote sociali risale alle sottoscrizioni, effettuate nei primi anni della Cooperativa, da parte dei soci fondatori e da altri soci che hanno risolto il rapporto lavorativo, da molto tempo, scegliendo, comunque, di rimanere nella compagine societaria.

quota da €:	n.	valore in €
760,00	485	368.600,00
516,46	1	516,46
258,23	3	774,69
25,82	8	206,56
	497	370.097,71

Le cifre restituiscono chiara evidenza di come:

- i sottoscrittori del *capitale sociale* della Cooperativa, sono, per quasi il 90% soci che vi lavorano;
- il 99,6% del *capitale sociale* della Cooperativa è sottoscritto da lavoratori, che hanno sottoscritto quote di pari entità (€ 760).



1. identità e contesto

1.1.2 storia

LA QUERCIA Società Cooperativa a r. l. nasce a Trieste nel 1987, ad opera di un gruppo di volontari. L'intento è quello di creare un'opportunità di lavoro e di impegno per quanti vogliono contrastare l'esclusione sociale e superare le condizioni di disagio ad essa connesse.

Nei suoi trent'anni di storia LA QUERCIA ha mantenuto fede all'impegno iniziale muovendosi su un doppio binario:

- l'attivazione di servizi a favore di persone in difficoltà quali portatori di handicap, minori, anziani;
- la creazione di opportunità di lavoro ed impegno per coloro che, riconoscendosi nei suoi valori, volessero intraprendere un percorso di crescita professionale e personale.

I valori che hanno ispirato questo percorso sono:

- la centralità della persona;
- il lavoro come strumento per produrre beni e servizi e per sviluppare nuove relazioni sociali;
- l'attenzione al territorio, letto nella sua dimensione culturale;
- la promozione della partnership e della cittadinanza attiva attraverso i servizi offerti.

Il 29.04.1999 l'Assemblea della Cooperativa LA QUERCIA Società Cooperativa a r. l. delibera la modifica della ragione sociale in LA QUERCIA Cooperativa Sociale Società Cooperativa a r. l., ottemperando di fatto i requisiti richiesti dalla Legge 381/91 sulle Cooperative sociali.

Il 21.12.2004 l'Assemblea de LA QUERCIA Cooperativa Sociale Società Cooperativa a r. l., in recepimento della riforma del Diritto Societario, adotta un nuovo statuto sociale assumendo la denominazione di:

LA QUERCIA Società Cooperativa Sociale

In data 19.10.2009 l'Assemblea straordinaria de LA QUERCIA, ha deliberato la fusione per incorporazione di STRADE NUOVE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE, mediante approvazione del relativo progetto di fusione.





1. identità e contesto

1.1.3 posizionamento sul mercato

Viene identificato quale territorio di riferimento prevalente quello corrispondente alla Provincia di Trieste.

analisi del contesto socio – demografico – bacino dell'utenza potenziale

Al 1 gennaio 2021 la popolazione residente nella provincia di Trieste è di 231.445 persone, con un'età media di anni 48,6. Più del 28,8% dei residenti è ultrasessantacinquenne; la fascia attiva della popolazione è il 61,5% (142.426) mentre gli under 14 rappresentano l'10,06% (23.285) dei residenti; la percentuale degli ultra ottantenni è pari al 10,02% della popolazione residente.

Le famiglie residenti in provincia ad inizio 2019 (ultimo dato elaborato disponibile) sono 120.167 e la media di componenti per famiglia si attesta sull'1,92.

La percentuale di famiglie con un solo componente risulta significativa in termini sociali e abitativi. In provincia negli ultimi 10 anni l'incidenza di tali particolari famiglie passa dal 2,4% al 45,8% mentre a Trieste si raggiunge il 47,2%: quasi la metà delle famiglie (e quindi delle abitazioni) ha un solo componente. Tutti i comuni minori evidenziano un aumento della percentuale di famiglie uni-componenti, partendo però da valori iniziali comunque più ridotti.

La condizione di mono genitorialità interessa complessivamente 11.770 famiglie (9,8%), di cui poco meno di 10.000 quella femminile. Pertanto quasi una famiglia su 10, o da un diverso punto di vista, una famiglia con figli su tre, ha al suo interno un solo genitore. Tali famiglie non variano apprezzabilmente di numero nel loro complesso nell'ultimo quinquennio, dopo una significativa crescita nel quinquennio precedente: vi è solo una variazione positiva della mono genitorialità femminile in presenza di minori, mentre quella maschile è stabile, ancorché molto più ridotta.

I dati sono fortemente influenzati da quelli relativi la popolazione residente nel Comune di Trieste che da solo rappresenta circa l'87,1% (201.613 su 231.445) della popolazione dell'intera Provincia. Si evince, così, che la maggioranza della popolazione della Provincia risiede in ambito urbano, mentre solo una parte minoritaria risiede in contesto rurale, di cui una parte non trascurabile, per motivi lavorativi, è impegnata giornalmente in ambito urbano.

Rispetto agli altri territori confluiti nell'Ambito Territoriale carso Giuliano

Al 1 gennaio 2021 la popolazione residente nei Comuni di Duino Aurisina, Sgonico, Monrupino è di 11.176 persone: più del 29,6% (3.376) dei residenti è ultra sessantacinquenne; la fascia attiva della popolazione è poco più del 59% (6.740) mentre gli under 14 rappresentano l'11,5% (1.311) dei residenti, mentre la percentuale degli ultraottantenni è pari al 8,8% (1.008) della popolazione residente.

Al 1 gennaio 2021 la popolazione residente nei Comuni di Muggia e San Dorligo della Valle – Dolina è di 18.656 persone: il 12,8% dei residenti è ultra sessantacinquenne; la fascia attiva della popolazione è poco più del 75% mentre gli under 14 rappresentano quasi il 12% dei residenti, mentre la percentuale degli ultraottantenni è pari al 7,08% della popolazione residente.

- per l'Ambito 1.2 Trieste, riclassificando per categorie i servizi gestiti dalla Cooperativa, il quadro relativo all'esercizio 2020 si può configurare per come rappresentato nel sottostante, dove viene evidenziata la relativa quota in capo a LA QUERCIA – rispetto alla spesa per acquisizione servizi del Comune di Trieste

infanzia	6,7%
minori	17,9%
disabilità	19,9%
anziani	1,9%
adulti	24,5%

Si rileva un'incidenza significativa rispetto alle aree della "disabilità" (19,9%), "adulti" (24,5%) e "minori" (17,9%); le aree "infanzia" e "anziani" presentano incidenze residuali (6,7% e 1,9%).

L'incidenza dell'offerta della Cooperativa, rispetto alla dimensione della spesa pubblica per i servizi alla persona, negli altri ambiti distrettuali, sempre considerando un ordine di grandezza approssimato:

- per l'Ambito 1.1 a fronte di una spesa di circa € 3.500.000 annui, l'incidenza dei servizi della Cooperativa si può quantificare nell'ordine del 23,9% (€ 838.630,13);
- per l'Ambito 1.3 a fronte di una spesa di circa € 4.400.000 annui, l'incidenza dei servizi della Cooperativa si può quantificare nell'ordine del 5,14% (€ 226.040).

Per quanto attiene l'Ambito di Latisana e l'UTI del Friuli Centrale, il posizionamento sul mercato può riguardare la sola specificità dei servizi sociali professionali e del segretariato sociale, data la natura dei vincoli contrattuali (incompatibilità con lo svolgimento di altri servizi nel territorio di riferimento).

Si rileva, tuttavia, come lo sviluppo di tali servizi nell'ultimo triennio, unitamente ad ulteriori richieste in tal senso, da parte di altre amministrazioni, configurino quella del servizio sociale come un'area di servizi che, oltre alla crescita dimensionale, possa rappresentare una possibilità di caratterizzazione e specializzazione per la Cooperativa, rispetto a nuovi territori.

1. identità e contesto

1.1.3 posizionamento sul mercato

Per quanto riguarda l'operatività dei propri Servizi, il **territorio di riferimento** de LA QUERCIA è rappresentato dalla Provincia di Trieste.

(...) La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell'ambito territoriale della Provincia di Trieste (...) [Art. 3 dello Statuto]

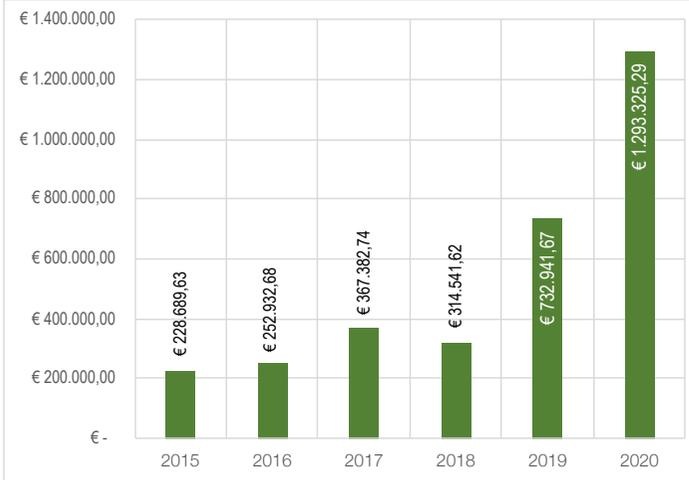
Nel corso del 2020, il valore dei servizi erogati può essere così sinteticamente suddiviso per ambito territoriale e tipologia.



	Ambito Carso Giuliano					
	Trieste	Duino Aurisina Sgonico Monrupino	Muggia	S. Dorligo della Valle - Dolina	TOTALE PROVINCIA	%
disabili	€ 2.716.713,49	€ 474.296,33	-	-	€ 3.191.009,82	35,2%
minori	€ 1.282.169,00	€ 400.105,35	-	€ 83.968,50	€ 1.766.242,85	19,5%
anziani	€ 147.239,04	-	€ 142.072,99	-	€ 289.312,03	3,2%
adulti	€ 1.885.575,07	-	-	-	€ 1.885.575,07	20,8%
altri	€ 634.704,06	-	-	-	€ 634.704,06	7,0%
TOTALE	€ 6.666.400,66	€ 874.401,68	€ 142.072,99	€ 83.968,50	€ 7.766.843,83	85,7%

Si rileva come la quota rappresentata dal valore dei servizi gestiti in Provincia (85,7%) sia ancora sostanzialmente coerente con l'assunto statutario, per quanto in certo decremento rispetto al dato (92,0%) del 2019.

Il significativo incremento dei servizi fuori Provincia, soprattutto nei due ultimi esercizi, viene evidenziato nel grafico a lato, rilevando come l'incidenza di questi, nel 2020 abbia raggiunto un valore di poco inferiore ad € 1.300.000, per un dato pari al 14,3% del fatturato.



f fuori Provincia € 1.293.325,29 14,3%

TOTALE € 9.060.169,12 100,0%

I servizi fuori Provincia sono costituiti da prestazioni di servizio sociale, richieste da enti pubblici, ad integrazione e supporto ai rispettivi servizi istituzionali.

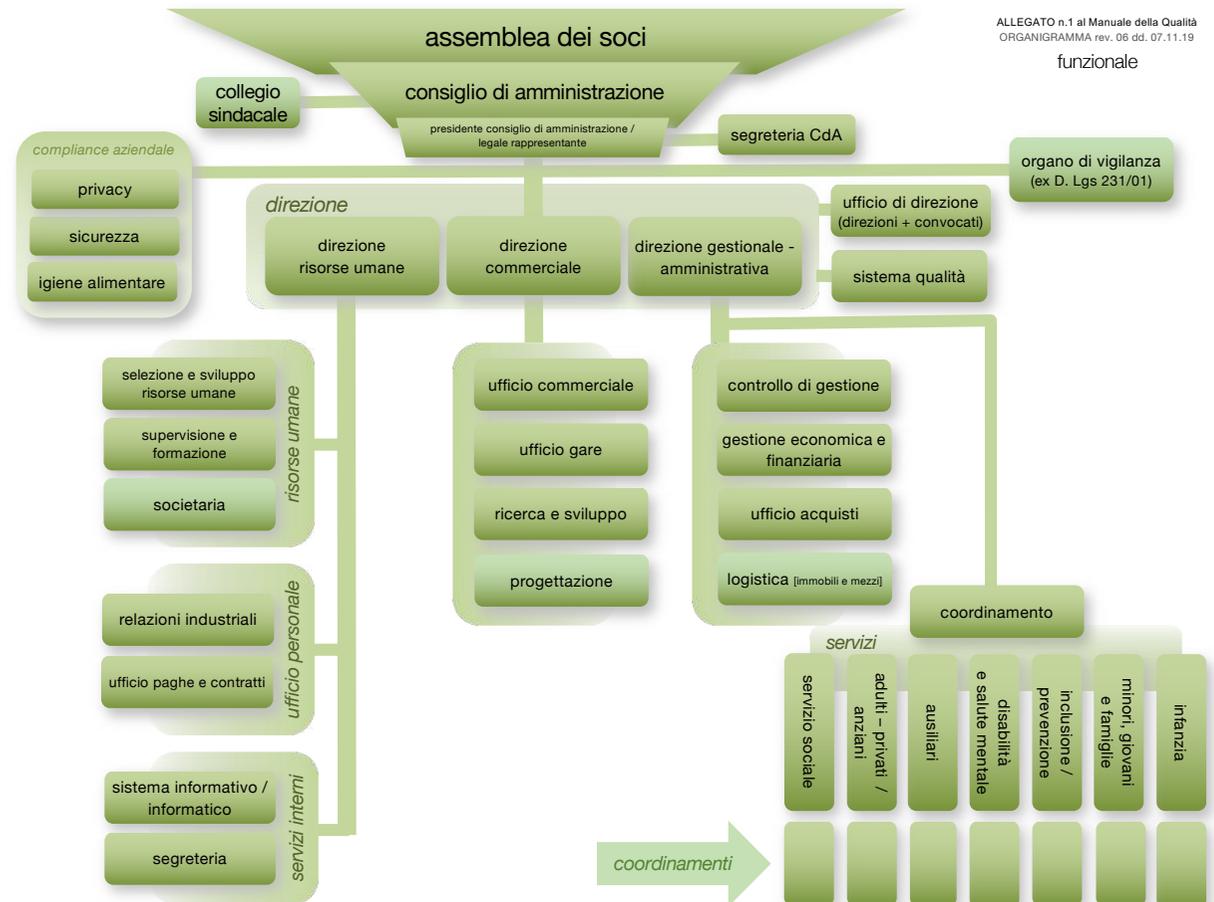
1. identità e contesto

1.1.4 organizzazione

L'organizzazione della Cooperativa viene analizzata nel funzionamento dei propri *organi sociali* e nella *struttura organizzativa* dedicata al governo delle attività.

In merito agli *organi sociali*, quali l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, viene data descrizione e restituzione, in merito all'attività svolta nel 2020, nel § immediatamente successivo, dedicato alla c.d. *corporate governance*.

Per una descrizione di dettaglio della *struttura organizzativa*, delle sue interazioni funzionali e delle relative responsabilità, si rimanda al § 1.1.7 organigramma.



1. identità e contesto

1.1.5 corporate governance

Il sistema di governo della Cooperativa si fonda sul esercizio delle prerogative, riconosciute dallo Statuto, agli *organi sociali*. In tal senso: l'Assemblea:

1. approva il bilancio e destina gli utili;
2. delibera sulla emissione delle azioni destinate ai soci sovventori stabilendone importi e voti spettanti secondo i conferimenti;
3. delibera sulla emissione delle azioni di partecipazione cooperativa;
4. approva lo stato di attuazione dei programmi pluriennali in relazione ai quali sono state emesse le azioni medesime;
5. procede alla nomina degli amministratori;
6. procede alla nomina dei sindaci e del presidente del collegio sindacale;
7. determina la misura dei compensi da corrispondere agli amministratori ed ai sindaci;
8. approva i regolamenti interni;
9. delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
10. delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto.

il Consiglio di Amministrazione:

è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa, esclusi solo quelli riservati, dalla legge, all'Assemblea. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio. Il Presidente perciò è autorizzato a riscuotere, da pubbliche amministrazioni o da privati, pagamenti di ogni natura ed a qualsiasi titolo, rilasciandone liberatorie quietanze. Allo stato, il CdA non prevede organi / elementi di rappresentanza degli stakeholder al suo interno.

il Collegio Sindacale:

vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Cooperativa e sul suo concreto funzionamento. Esercita il controllo contabile.

L'equilibrio dei poteri viene assicurato dall'interazione tra gli *organi sociali* che, in base alle specifiche attribuzioni, esercitano le prerogative statutariamente loro riconosciute. Nel § 1.1.6 viene data evidenza, attraverso gli indicatori, dell'esercizio di tali prerogative, sotto diversi aspetti.

Nel corso dell'esercizio 2020 è proseguito il lavoro sul Modello di Organizzazione, Gestione e controllo, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che rappresenta un sistema di vigilanza e controllo delle zone di illegalità, in modo coerente con i valori riportati nel *Codice Etico e di comportamento* della Cooperativa. Nel corso dell'esercizio s'è provveduto alla *nomina dall'Organismo di Vigilanza*, assicurando, così, piena operatività al Modello.



1. identità e contesto

1.1.6 indicatori di corporate governance

In applicazione delle misure di contenimento del contagio dell'epidemia di Covid-19, l'Assemblea dei Soci è stata convocata in via telematica, su piattaforma informatica Zoom.

Convocazioni dell'Assemblea – nel corso dell'esercizio 2020 (in raffronto con i sei esercizi precedenti) sono state convocate assemblee per come evidenziato:

Assemblee convocate	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
ordinarie	1	1	1	1	2	1	1
straordinarie	-	-	0	0	0	0	0
TOTALE	1	1	1	1	2	1	1



La *partecipazione dei soci* è stata:

Tipologia	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Assemblea ordinaria	82	115	156	121	185 / 189	158	125
Assemblea straordinaria	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE		115	156	121	185 / 189	158	125

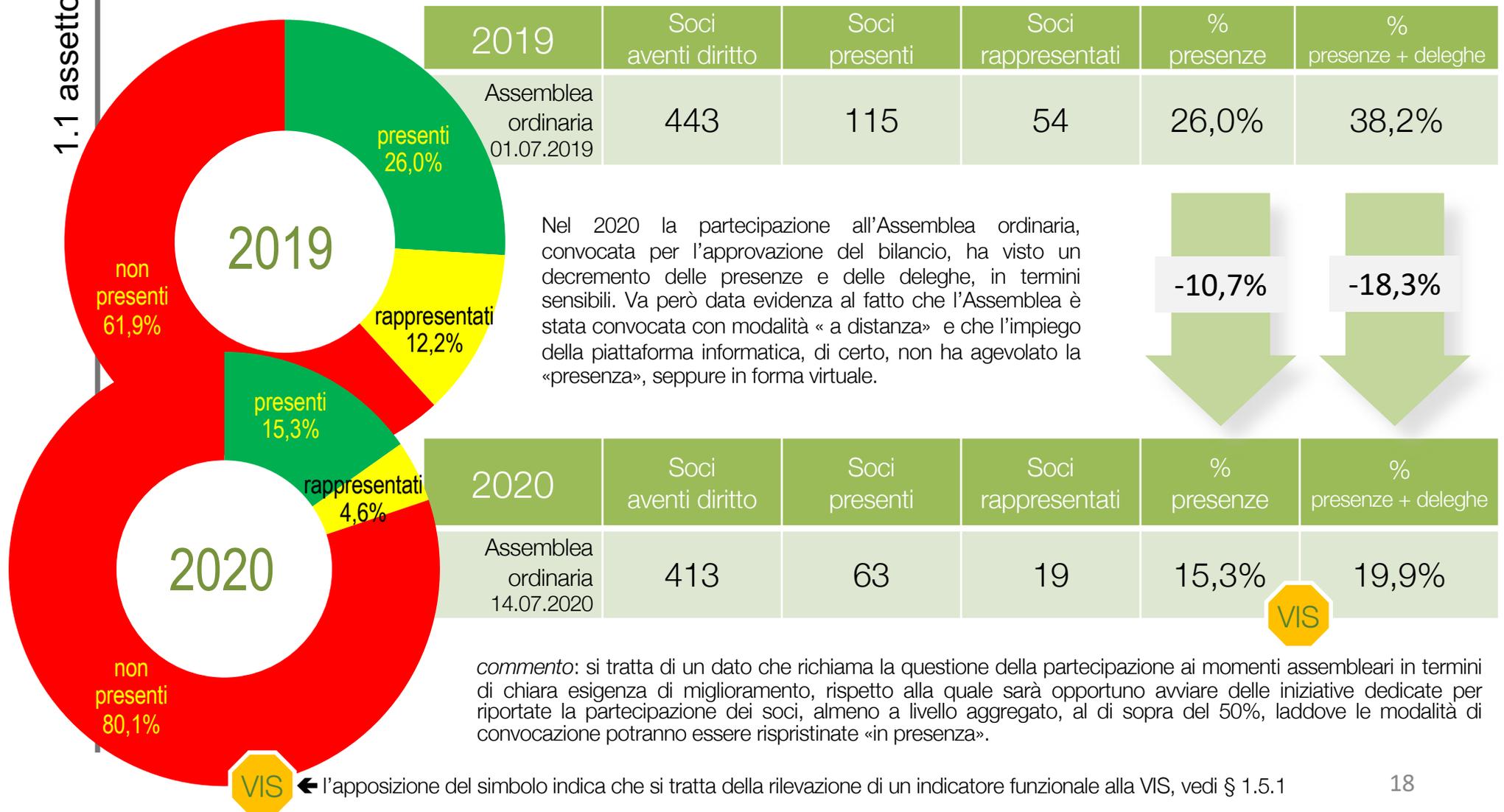


1. identità e contesto

1.1 assetto istituzionale

1.1.6 indicatori di corporate governance

La *partecipazione dei soci all'Assemblea* viene espressa, rispetto all'intera base sociale, con il dato 2020 in comparazione con quello del 2019:

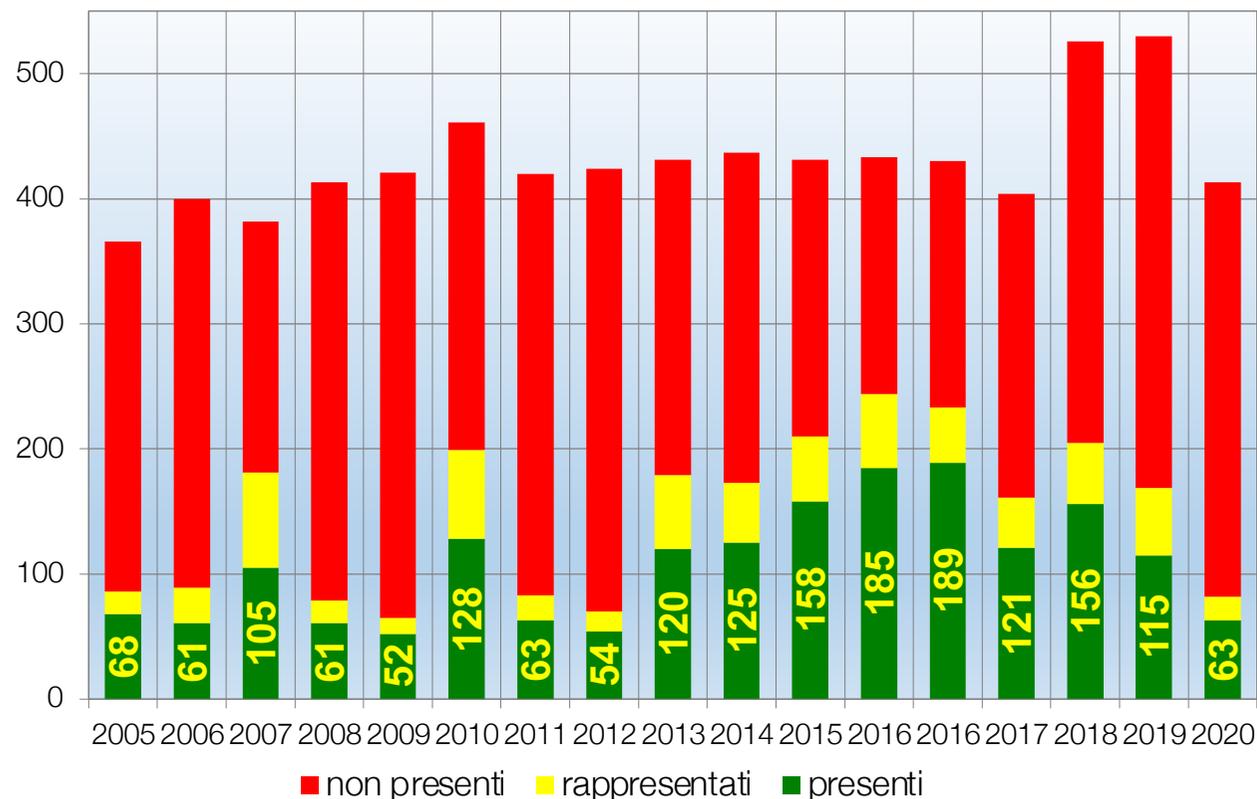


1. identità e contesto

1.1.6 indicatori di corporate governance

partecipazione all'Assemblea negli anni - l'analisi dei dati evidenzia come la partecipazione dei soci abbia seguito, per un certo periodo, un andamento legato alle scadenze del rinnovo del cariche sociali (2007, 2010, 2013, 2016).

partecipazione soci Assemblee ordinarie dal 2005 al 2020



commento: la partecipazione all'Assemblea ha registrato un dato crescente negli anni dal 2013 al 2016, portando, nel 2016, il dato aggregato delle presenze e delle deleghe a superare, per la prima volta, la soglia del 50%. Dopo che nel 2017 il dato aveva subito un ridimensionamento, nel 2018 ritorna a superare quella soglia di significatività che, però, nel 2019 non viene confermata, scendendo al di sotto del 40%. Nel 2020, il dato s'è ulteriormente ridotto, per i motivi analizzati nella pagina precedente.

1. identità e contesto

1.1.6 indicatori di corporate governance

Nel corso dell'Assemblea ordinaria del 01.07.19 ci sono state le nomine degli organi sociali. Dopo aver deliberato la riduzione del numero di componenti del Consiglio di Amministrazione, da 9 a 7, i risultati hanno restituito la composizione evidenziata nella tabella.

Gli eletti rimangono in carica sino all'Assemblea di approvazione del bilancio dell'esercizio 2021.

C.d.A. in carica fino all'approvazione del bilancio 2021

nome e cognome	carica	data prima nomina	in carica sino al
Gorza Barbara	Presidente	20.12.1999	approvazione bilancio esercizio 2021 Assemblea
Amodio Maria	Vice Presidente	15.11.2004	
Canziani Alessandra	Consigliere	01.07.2019	
Codarin Marco	Consigliere	01.07.2019	
Mattiussi Luigi	Consigliere	13.09.1989	
Verdiani Matteo	Consigliere	01.07.2019	
Mapelli Barbara	Consigliere	25.05.2016	

AL C.d.A. sono stati corrisposti nel 2020, compensi per € 4.176,00.



1. identità e contesto

1.1.6 indicatori di corporate governance

Nel corso del 2020, il C.d.A. ha registrato:



	2020	2019	2018	2017	2016
<i>numero di sedute</i>	15	18	17	21	26
<i>durata media delle sedute</i>	2,20	2,47	2,31	2,60	2,50
<i>presenza media dei consiglieri</i>	90%	81% / 94% (*)	77%	84%	76%
argomenti trattati ...					
... di natura politica	17	22	16	21	23
... di natura tecnica	18	7	21	25	14
... inerenti provvedimenti disciplinari	1	-	1	1	5
... inerenti richieste di aspettativa/operare altro contesto	5	7	-	6	4
... inerenti permessi, richiesta anticipi, TFR, ecc.	-	6	7	3	8
... licenziamenti	-	-	2	2	-
deliberazioni formulate	41	43	47	58	37

provv. disciplinari
2,4%

operare in altro
contesto
12,2%

natura
tecnica
43,9%

natura
politica
41,5%

1. identità e contesto

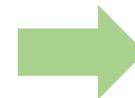
1.1.6 indicatori di corporate governance

Nel corso dell'Assemblea del 01.07.2019, il Collegio dei Sindaci è stato anch'esso oggetto di rinnovo cariche.

A fronte della disponibilità dei componenti effettivi del Collegio dei Sindaci, l'Assemblea ha deliberato la loro conferma.

Nella tabella sotto si da evidenza della composizione, comprensiva dei sindaci supplenti, del Collegio dei Sindaci.

Collegio in carica dal 01.07.19 all'approvazione bilancio 2021



Nome e cognome	Carica
dott.ssa Paola Vuch	Presidente
dott. Stefano Ravo	Sindaco effettivo
dott. Pietro Marculi	Sindaco effettivo
dott.ssa Simona Scalise	Sindaco supplente
dott. Fabio Politi	Sindaco supplente

L'Assemblea ha deliberato all'unanimità i compensi del Collegio dei Sindaci, secondo i termini previsti dal tariffario del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti, per un importo pari ad € 28.236.000 annui.





1. identità e contesto

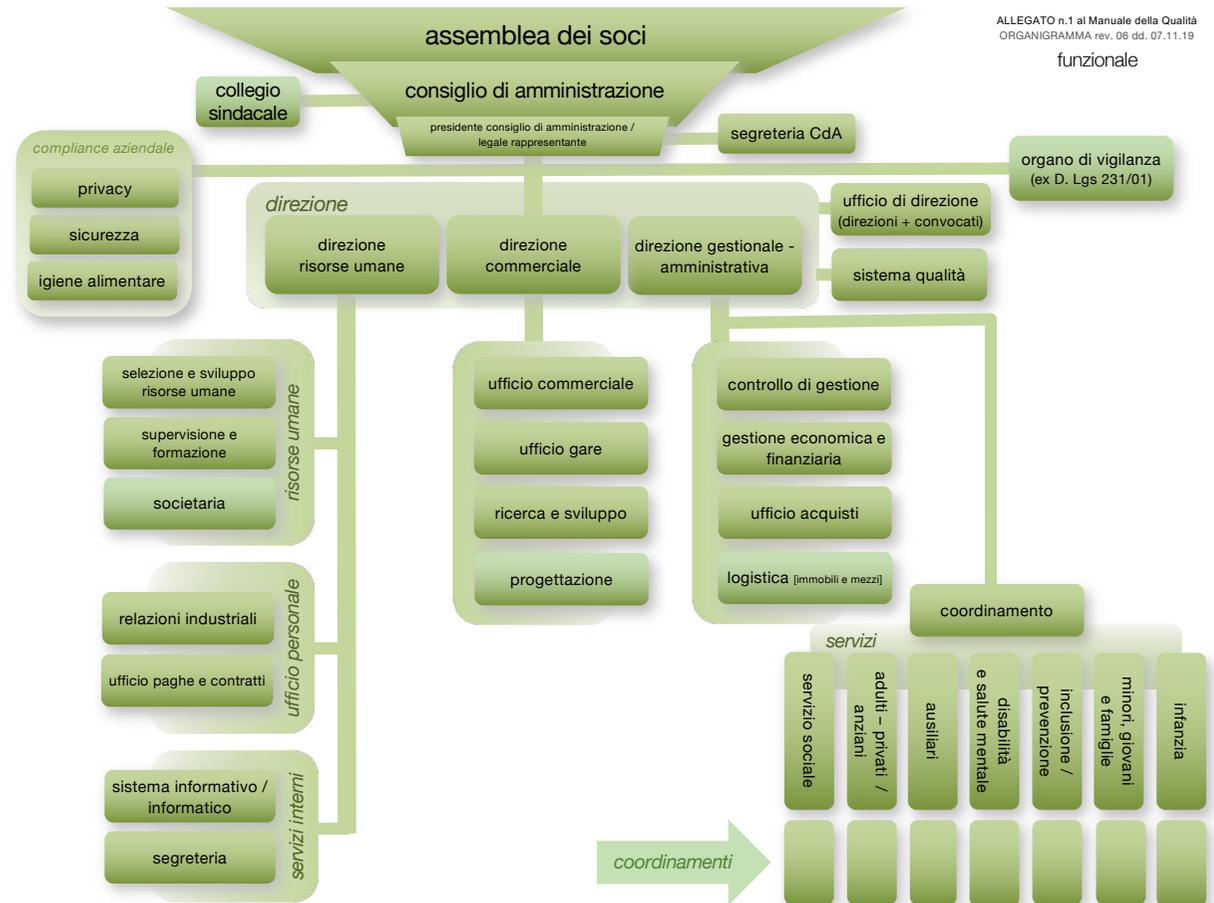
1.1.7 organigramma

L'organigramma della Cooperativa viene rappresentato a lato. Come anticipato al § 1.1.4 dedicato all'organizzazione in generale, in questa parte viene approfondita l'illustrazione della *struttura organizzativa* della Cooperativa.

Nel corso del 2020 è stata curata ulteriormente l'implementazione della struttura, conferendo alcuni incarichi in precedenza non assegnati.

Per ogni ruolo identificato è stato definito uno specifico profilo professionale.

Si tiene conto, oltre che ai fattori interni, anche del variare dei fattori esterni che caratterizzano il contesto in cui la compagine si muove.



1. identità e contesto

1.1.7 organigramma

L'organizzazione della Cooperativa, a discendere dagli organi sociali statutariamente previsti, si definisce attraverso una Direzione articolata in:

- Direzione Risorse Umane
- Direzione Gestionale - Amministrativa
- Direzione Commerciale

La Direzione, nel suo complesso, risponde al CdA rispetto all'attuazione dei programmi presentati e da questo approvati.

Le sue tre articolazioni (Risorse Umane; Gestionale - Amministrativa; Commerciale) rispondono, ciascuna per la propria area di competenza, in merito alle deleghe conferite.

Le Funzioni ed i Servizi, rispondono alla Direzione di pertinenza, rispetto all'attuazione dei programmi definiti sui periodi di riferimento stabiliti.

Le Funzioni che fanno capo alla Direzione Risorse Umane sono: Selezione e Sviluppo Risorse Umane; Supervisione e Formazione; Societaria; Relazioni Industriali; Ufficio Paghe e Contratti; Sistema Informativo / Informatico; Segreteria.

Le Funzioni che fanno capo alla Direzione Gestionale - Amministrativa sono: Controllo di Gestione; Gestione Economica e Finanziaria; Ufficio Acquisti; Logistica (immobili e mezzi). Alla Direzione Gestionale e amministrativa fa capo il Coordinamento dei Servizi che sovrintende i coordinamenti tecnici, presenti nei diversi servizi. I Servizi sono aggregati in aree quali: *Infanzia; Minori giovani e famiglia; Inclusione / prevenzione; Disabilità e salute mentale; Adulti, privati / anziani; Ausiliari; Servizio sociale.*

Le Funzioni che fanno capo alla Direzione Commerciale sono: Ufficio Commerciale; Ufficio Gare; Ricerca e Sviluppo; Progettazione.

Per ciascun ruolo presente nell'organizzazione aziendale, viene definito uno specifico *profilo professionale*, indicante i requisiti minimi necessari, le competenze (tecniche e trasversali) suddivise in aree, parametri ed elementi.

I soci e i lavoratori devono essere informati in merito all'organizzazione aziendale, all'organigramma, ai profili professionali e sulle scelte d'importanza strategica per la Cooperativa. Sta al socio, prendere visione di tutta la documentazione inviata dalla Cooperativa.

Nelle pagine a seguire, viene illustrata la struttura organizzativa della Cooperativa nelle sue diverse articolazioni rappresentate nell'organigramma.

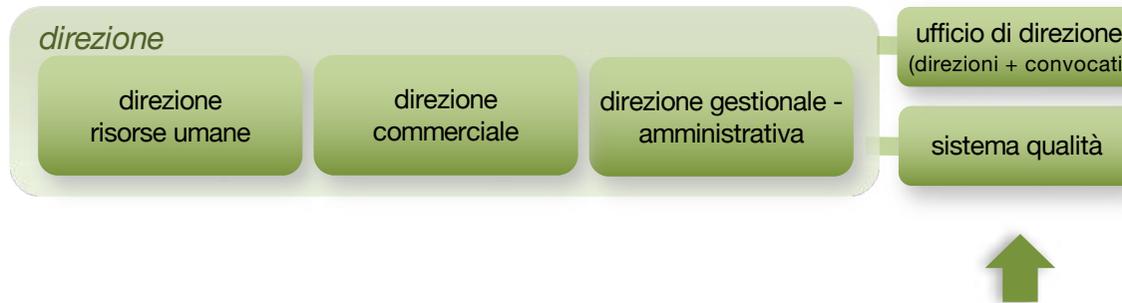


1.1.7 organigramma (dettaglio)

1. identità e contesto



In posizione di staff con la Presidenza / legale rappresentanza si posizionano le funzioni atte a garantire la c.d. *compliance aziendale*, ossia la conformità alle norme cogenti di legge. Si identificano in tal senso, la privacy, la sicurezza, l'igiene alimentare, quest'ultima aggiunta anche in considerazione del significativo impatto che l'adempimento comporta, in particolar modo nel servizio di Mensa Scolastica.



Viene istituito in staff con le Direzioni un **UFFICIO DI DIREZIONE** in cui verranno nominati 4 / 5 componenti che potranno affiancare le direzioni nelle scelte strategiche o nel esecuzioni delle direttive del CdA.

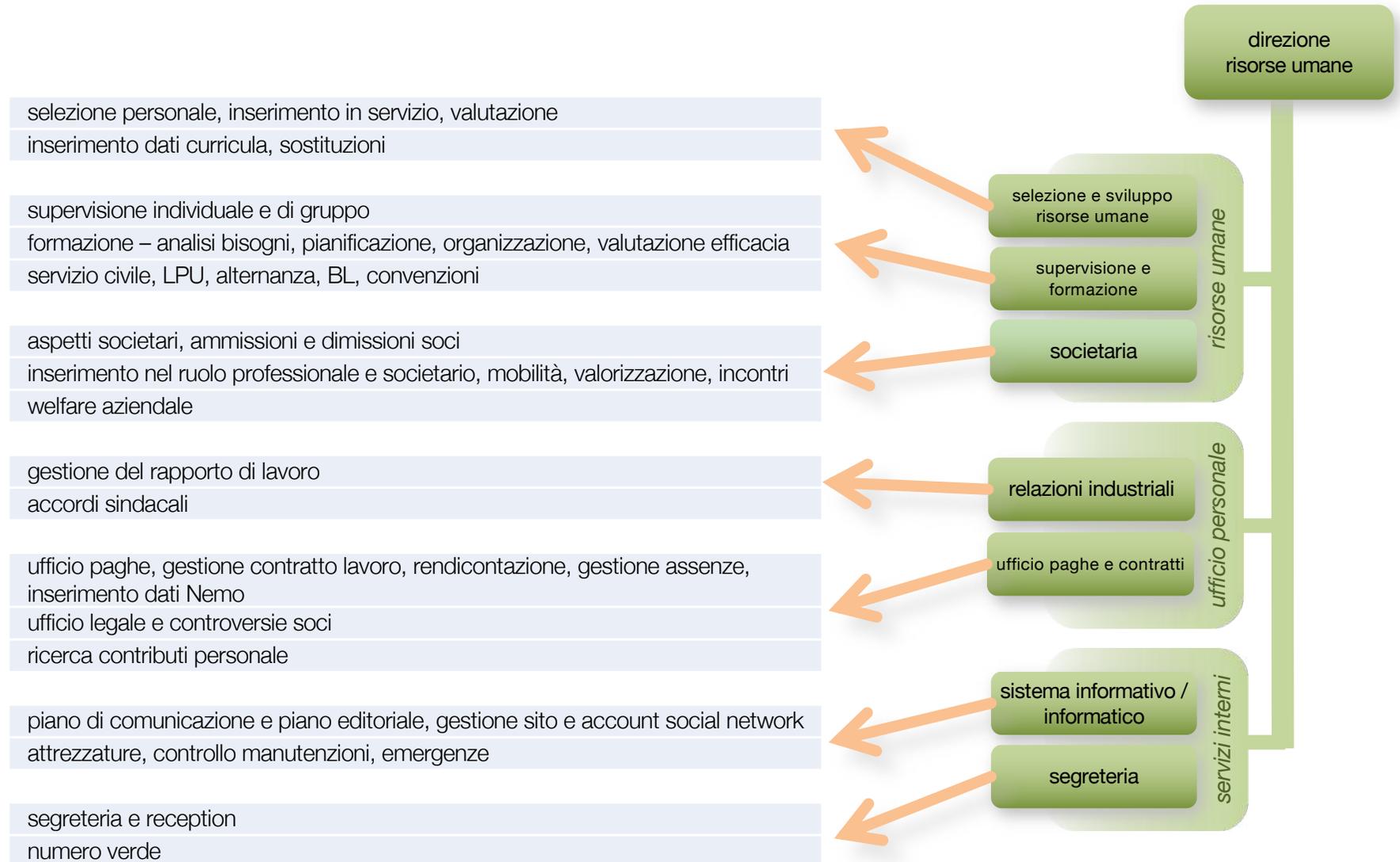
Tale Ufficio ha il duplice compito di permettere alle Direzioni di sentire le opinioni di persone qualificate e nel contempo a queste ultime di partecipare attivamente alle decisioni aziendali. Non sono previsti costi aggiuntivi.

Il Sistema Qualità provvede ad assicurare la conformità alle norme ISO 9001 e UNI 11034 per il campo di applicazione definito (vedi § 1.5.3), attraverso lo svolgimento di audit interni, l'assistenza alla Direzione nella pratica del riesame, la rilevazione di dati e le elaborazioni correlate, l'assistenza alla Direzione, ai Servizi e alle Funzioni in occasione degli audit dell'Organismo di certificazione, l'analisi del contesto, la valutazione del rischio e la gestione del miglioramento.



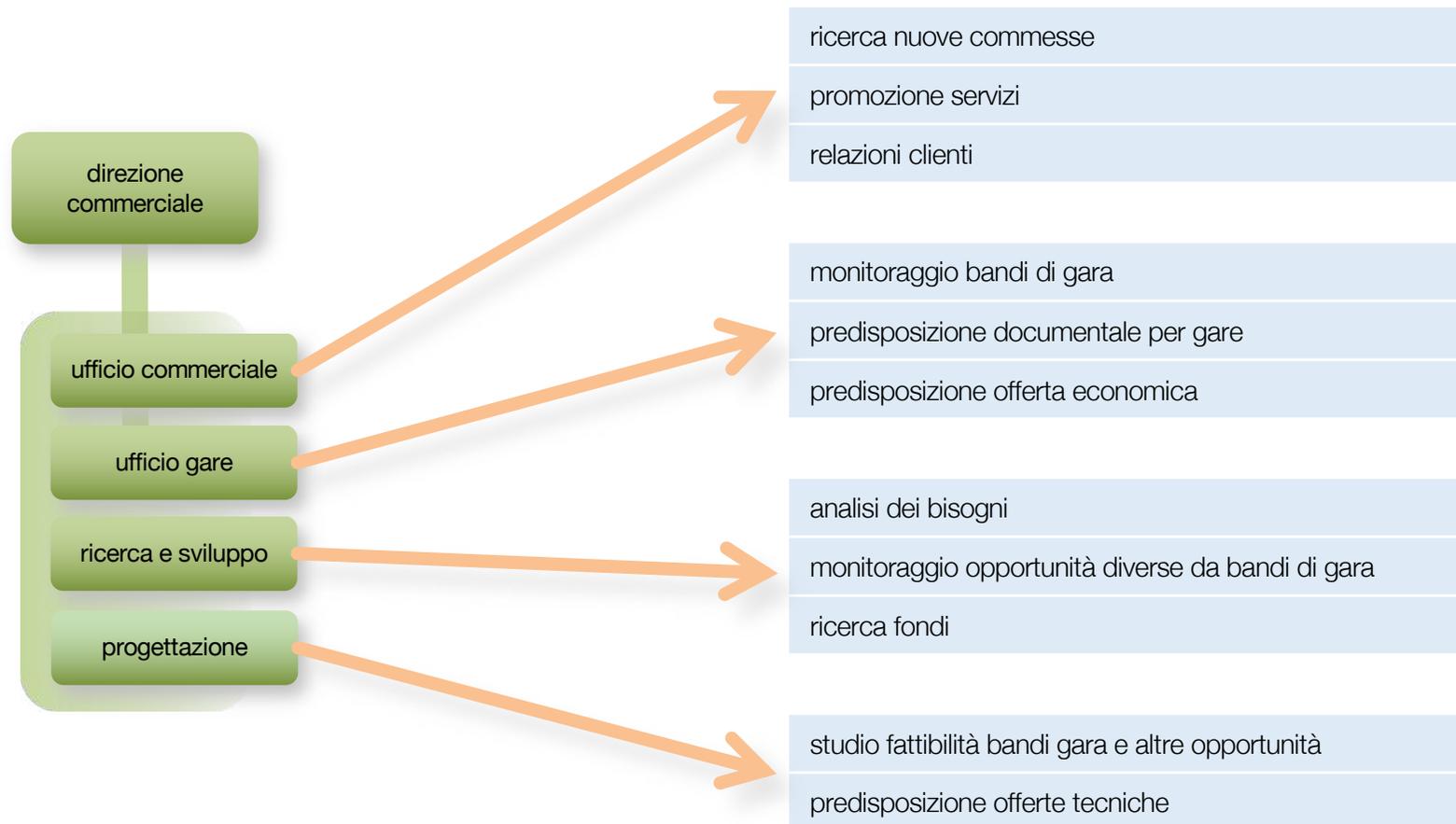
1.1.7 organigramma (dettaglio)

1. identità e contesto

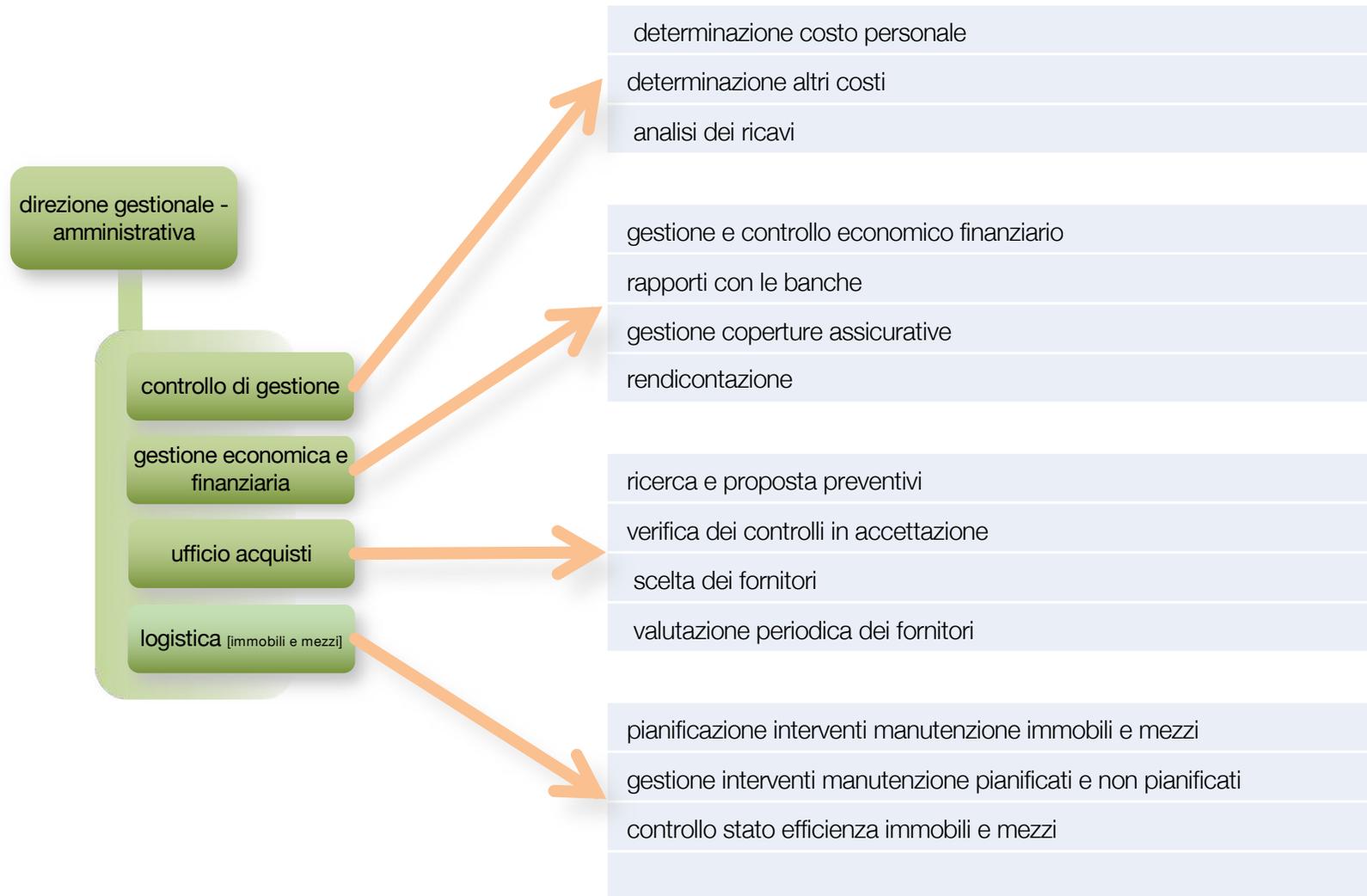


1.1.7 organigramma (dettaglio)

1. identità e contesto



1.1.7 organigramma (dettaglio)



1. identità e contesto



1.1.7 organigramma (dettaglio)

1. identità e contesto

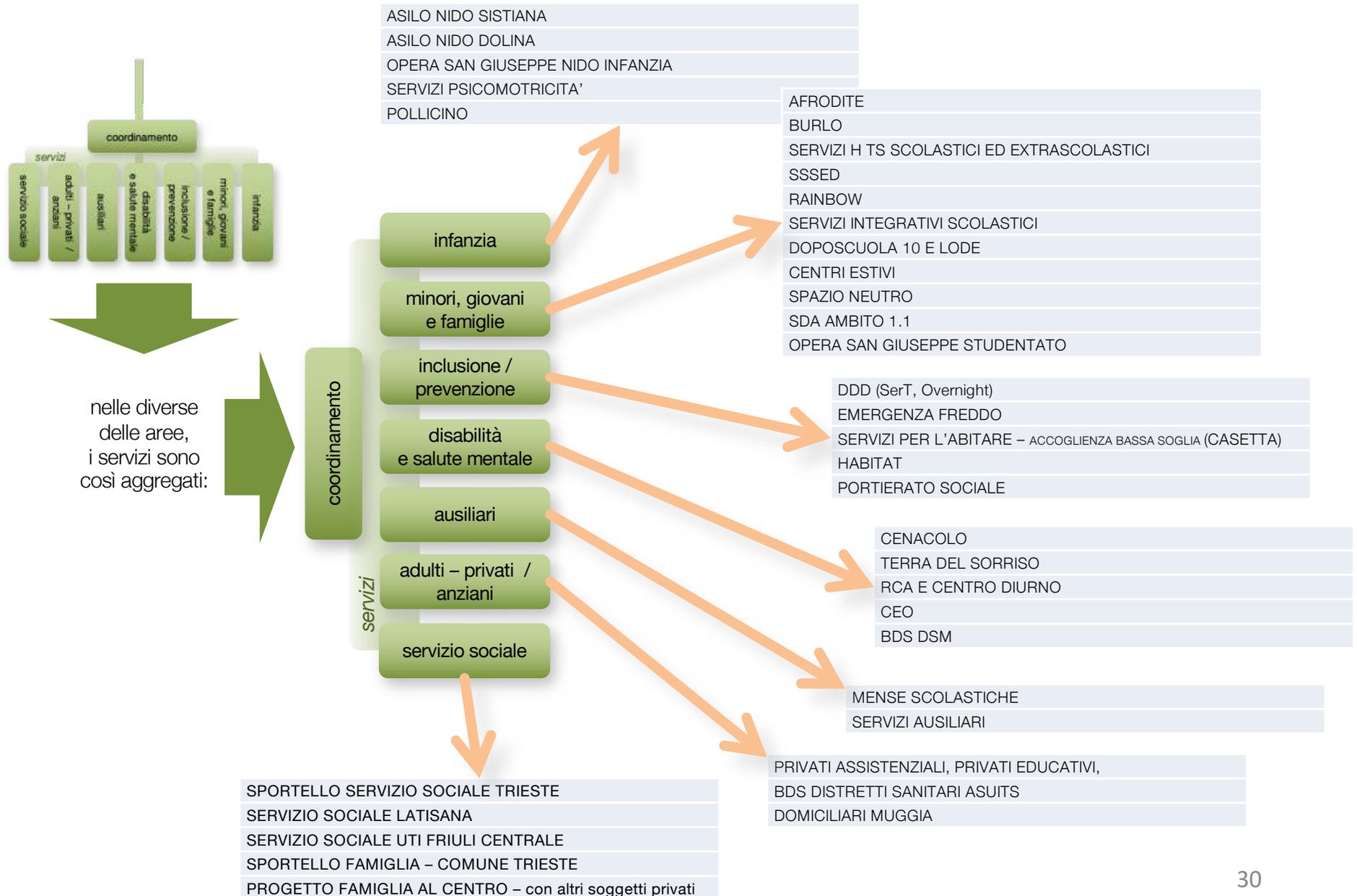
Alle dirette dipendenze del Direzione Amministrativa si colloca il **coordinamento gestionale dei servizi** con i seguenti compiti / obiettivi:

- o proporre iniziative volte all'ottimizzazione dell'efficienza, alla razionalizzazione dei servizi produttivi, al controllo della spesa;
- o definire per ciascuna attività produttiva, in collaborazione e su proposta del relativo responsabile, gli **obiettivi** da conseguire, in relazione ad un certo arco di tempo (che può essere generalmente identificato nell'esercizio annuale);
- o verificare, con il relativo responsabile, che per ciascuna attività produttiva siano messe a disposizione le **risorse**, umane, infrastrutturali, logistiche necessarie al conseguimento degli obiettivi, nei tempi definiti;
- o monitorare, insieme al relativo responsabile, con regolarità determinata (es. trimestrale; quadrimestrale; semestrale) lo stato di **raggiungimento** degli obiettivi definiti e l'impiego delle risorse assegnate;
- o calcolare, in base alle evidenze rilevate nei servizi, i livelli di **produttività**, specifici e generali, nei contesti dei diversi servizi (es. per tipologia di destinatari);
- o analizzare e ottimizzare il processo produttivo, nel rispetto dei budget e degli standard di qualità e sicurezza, in termini di **efficacia ed efficienza**;
- o elaborare per CdA / Direzioni un **report periodico** (es. trimestrale; quadrimestrale; semestrale) sulle attività produttive (servizi; progetti; iniziative; ecc.) che dia evidenza dei risultati ottenuti, dello stato di impiego delle risorse, dei margini di miglioramento perseguibili;
- o rispondere di tutte le **irregolarità** che si dovessero riscontrare: es. mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati; non efficiente impiego delle risorse; mancati ricavi rispetto alle previsioni formulate; ecc.



1. identità e contesto

1.1.7 organigramma (dettaglio)



1. identità e contesto

I Valori di riferimento per LA QUERCIA sono:

- centralità della persona - la persona è posta al centro dell'attenzione considerando il suo percorso personale, le sue risorse, i suoi vissuti, le sue aspettative;
- lavoro come fattore di integrazione sociale - il lavoro è considerato non solo come sostentamento economico e di auto realizzazione ma anche come fattore di integrazione sociale, di confronto e di partecipazione;
- appartenenza ed attenzione al territorio - la comunità locale è luogo significativo dove vengono riconosciuti e valorizzati i legami e le reti di relazioni e dove la persona ha diritto e dovere di esprimere se stesso e valorizzare le proprie competenze ed attitudini;
- la promozione della partnership e della cittadinanza attiva attraverso i servizi offerti – la collaborazione con altre realtà del territorio, che operano negli stessi servizi o in attività collegate, è fondamentale per promuovere, presso i destinatari, l'esercizio della cittadinanza, come sintesi tra diritti e doveri.



I valori di riferimento sono richiamati nello Statuto, ove si afferma che:

(...) La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con le istituzioni pubbliche. (...)

[art. 3 dello Statuto]

A fronte dei valori enunciati, la Cooperativa definisce nel proprio **Codice Etico e di comportamento**, i **principi generali** cui devono improntarsi i comportamenti ed i rapporti tenuti da chi, a qualsiasi titolo, è coinvolto nelle attività de **LA QUERCIA**.

Questi principi generali sono: Correttezza ed onestà; Imparzialità; Professionalità e valorizzazione delle risorse umane; Riservatezza; Conflitti di interesse; Protezione della salute; Sostenibilità; Tutela ambientale; Rapporti con terzi; Formazione dipendenti; Contributi e sponsorizzazioni (loro impiego).



LA QUERCIA Società Cooperativa Sociale, conformemente alla Legge 8 novembre 1991, n. 381 Disciplina delle cooperative sociali:

(...), non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi”.

Nel suo essere cooperativa sociale LA QUERCIA individua nel valore aggiunto, conferito ai DESTINATARI dei propri SERVIZI, l'essenza della propria *mission*.

Il target di riferimento è costituito dai cittadini della Provincia di Trieste, con particolare riguardo alle fasce più deboli della popolazione.

Il valore aggiunto conferito al DESTINATARIO riguarda il raggiungimento di un livello di autonomia personale compatibile con le risorse individuali e le possibilità di crescita di ciascuno.

Il raggiungimento dell'autonomia personale dei DESTINATARI mira, attraverso l'uscita dai circuiti assistenziali, alla riduzione dei costi sociali.

Le linee operative dei servizi prevedono una forte collaborazione con le agenzie presenti sul territorio, al fine di stimolare nei DESTINATARI la capacità di socializzazione e di costruzione di relazioni esterne.

Il valore principale, su cui si basa l'offerta della Cooperativa, riguarda il senso, dell'ascolto, della condivisione, dell'accoglienza con questo intendendo la volontà e la capacità di costruire il servizio in base alle necessità ed ai bisogni dei DESTINATARI.

Agli operatori viene quindi richiesta la capacità di rispondere ai bisogni di questi, considerando i percorsi, per questi, possibili.

1. identità e contesto

In particolare i Servizi si propongono di favorire i DESTINATARI per:

- acquisizione del ruolo di cittadino, con propri diritti e doveri attraverso la formazione e l'informazione;
- accesso ai diritti sociali: istruzione, casa, scuola, lavoro, reddito, ecc.;
- acquisizione di capacità pratiche, fisiche, motorie, cognitive e di conoscenza, fiducia in sé, motivazione, di sentirsi in diritto, di rappresentazione di sé, di rappresentazione degli altri;
- costruzione di un percorso di crescita e di vita più autonoma per la persona con disabilità;
- promozione di momenti di integrazione nel contesto di vita delle persone;
- offerta di un sostegno alle famiglie, inteso sia come individuazione di spazi personali sia come supporto nella gestione educativa e assistenziale.

LA QUERCIA Società Cooperativa Sociale si propone di conformare il proprio tipo di offerta alle nuove problematiche riguardanti i DESTINATARI.

Ciò che ci rende diversi dalle altre organizzazioni è la modalità nell'affrontare le problematiche presentate secondo un'ottica di apertura e raccordo verso l'esterno (agenzie, famiglie, ecc.) anche in situazioni che solitamente richiedono interventi contenutivi e ristrettivi.

L'approccio utilizzato vuole che la persona raggiunga la propria autonomia all'interno del tessuto sociale, non in un contesto da questo avulso, anche se protetto.

La Cooperativa, attraverso i propri servizi, si pone nella prospettiva di lavorare costantemente per la riduzione dei fattori sociali, ambientali e culturali che costituiscono una componente di disagio aggiuntivo a quello determinato dalla specifica condizione di svantaggio della persona.



oggetto sociale (dalle parole ...)

Considerato lo scopo mutualistico, definito nell'art. 3 dello Statuto, la Cooperativa ha per oggetto lo sviluppo e la gestione delle seguenti attività:

- a) di carattere socio-sanitario, assistenziale, educativo, riabilitativo a favore di cittadini o comunque di persone in condizioni di svantaggio sociale o a rischio di emarginazione;
- b) di orientamento, consulenza, informazione e di sostegno in particolare a favore dei soggetti deboli e dei nuclei familiari comprendenti soggetti esposti a rischi sociali e sanitari;
- c) di ricerca, progettazione, formazione, riqualificazione ed aggiornamento nell'ambito delle attività socio-sanitarie ed educative;
- d) di prevenzione e promozione sociale del territorio locale;
- e) di carattere socio-sanitario, assistenziale, educativo, riabilitativo, ricreativo ed informativo per la generalità dei cittadini;
- f) di carattere accessorio alle attività socio-sanitarie ed educative svolte nelle strutture residenziali, semi-residenziali, educative e assistenziali, centri diurni, nelle scuole pubbliche e/o private, centri di prima accoglienza, appartamenti polifunzionali;
- g) di trasporto ed accompagnamento delle persone portatrici di handicap fisico e psichico, delle persone anziane, dei minori;
- h) di sostegno durante i soggiorni climatici e di vacanza per soggetti in difficoltà o per Enti ed organizzazioni operanti nei settori socio-sanitari, di promozione ed organizzazione del tempo libero, di accompagnamento e guida turistica;
- i) di segretariato sociale per soggetti privati in difficoltà o per Enti ed organizzazioni operanti nei settori socio-sanitari ed informazioni sulle previdenze legislative esistenti;
- l) di formazione ed aggiornamento professionale per il personale direttivo docente e non docente delle scuole ed istituti statali di ogni ordine e grado;
- m) di promozione ed organizzazione di conferenze e ricerche che tendano ad approfondire e a divulgare, anche attraverso i mezzi di comunicazione di massa, la conoscenza dei problemi delle persone in condizione di svantaggio sociale o a rischio di emarginazione con relativa attività di carattere amministrativo e raccolta dati territoriali;
- n) di finanziamento e sviluppo delle attività delle cooperative sociali, definite ai sensi dell'art. 1, comma 1), della legge 8 novembre 1991, n. 381 e successive modificazioni ed integrazioni;
- o) di sviluppo tecnologico ed assistenza nell'impiego delle nuove tecnologie a favore di soggetti in condizione di menomazione psico-fisica.

(...) [Art. 4 dello Statuto - Oggetto sociale]

1. identità e contesto

cosa fa la cooperativa (... ai fatti)

LA QUERCIA gestisce servizi socio educativi, socio assistenziali, legati all'alimentazione ed ausiliari, per minori, portatori di handicap, anziani, adulti, individuando quale dimensione territoriale d'intervento la Provincia di Trieste, collaborando con i Comuni di Trieste, di Duino Aurisina, di Sgonico, di Monrupino, di S. Dorligo della Valle – Dolina, di Muggia, di Latisana e con altri enti, quali l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste, istituti scolastici, associazioni, comitati, nonché fruitori privati.

Le tipologie di servizio si esplicano in:

- ❖ centri residenziali per disabili;
- ❖ servizi socio educativi territoriali per minori e per disabili;
- ❖ comunità alloggio per minori e per disabili;
- ❖ centri diurni educativo occupazionali per disabili;
- ❖ centri diurni per anziani;
- ❖ servizi socio assistenziali per anziani e per disabili;
- ❖ centri di aggregazione per giovani;
- ❖ attività di animazione per anziani;
- ❖ servizi integrativi scolastici e di sostegno didattico;
- ❖ servizi di nido d'infanzia e di scuola dell'infanzia;
- ❖ servizi di spazio gioco e di ludoteca;
- ❖ servizi informativi inerenti i servizi sociali e di segretariato sociale;
- ❖ servizio sociale professionale;
- ❖ progetti di sviluppo di comunità;
- ❖ progetti di educazione alla legalità;
- ❖ servizi distribuzione pasti nelle mense scolastiche e sul territorio;
- ❖ servizi ausiliari ai servizi sociali.

1. identità e contesto

Tra gli assi strategici d'intervento significativi a medio e lungo termine si ritiene debba esserci:

- la predisposizione e l'avvio concreto delle ipotesi di sviluppo della Cooperativa sulla base della nostra identità e in considerazione dei mutamenti sociali, del contesto territoriale, di quello istituzionale e del mercato;
- il miglioramento della "produttività" dei servizi, da intendersi quale necessaria sintesi tra qualità e redditività degli stessi;
- l'apertura ai "nuovi" territori, con conseguente avvio di nuovi servizi.

A livello generale, gli obiettivi della Cooperativa vengono definiti su ogni esercizio annuale e di questo viene data evidenza nelle pagine a seguire.

La Cooperativa ha definito nella propria *mission*, l'impegno a lavorare per il raggiungimento e l'esercizio, da parte dei DESTINATARI, di un loro proprio ruolo di cittadino, con diritti e doveri. Questo, attraverso la formazione e l'informazione, l'accesso ai diritti sociali e l'acquisizione di diversificate abilità.

Per questi motivi, con periodicità annuale nei diversi Servizi, attraverso la collaborazione degli operatori impegnati, si predispose il DOCUMENTO DI PROGRAMMAZIONE, che individua, sui tre livelli quali quello dei *destinatari*, quello della *committenza* e quello dell'*organizzazione*:

- gli obiettivi che il Servizio si pone per quel determinato anno;
- gli indicatori (con relativo livello di accettabilità) che misureranno il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- le azioni scelte per il conseguimento degli obiettivi;
- i tempi fissati per il loro raggiungimento;
- i responsabili incaricati dell'attuazione delle diverse azioni.

A fronte dei contenuti così descritti, il DOCUMENTO si completa con l'indicazione in termini previsionali dei costi, dei ricavi e del risultato di gestione atteso, quantificando, così, le risorse necessarie.



1. identità e contesto

raggiungimento obiettivi 2020

In merito al raggiungimento dei principali obiettivi fissati per il 2020, si osserva che:

- gli **appalti** delle gare, dei **servizi gestiti**, in scadenza e banditi nel corso del 2020 **sono stati ri aggiudicati**;
- gli obiettivi di **sviluppo** sono stati **conseguiti** per **un'entità sufficiente** (quantificabile in € 304.00, in termini di nuovi contratti acquisiti);
- i dati della **produttività**, nei servizi monitorati, sono risultati **in linea con le attese**, prevedendo che tale strumento venga maggiormente utilizzato, al di là del mero dato statistico che è in grado di restituire;
- il raggiungimento di un **risultato di gestione positivo** (€ 52.729) è stato conseguito con un'entità di **fatturato** che supera ancora il limite di € 9.000.000 (seconda entità di sempre);
- l'importante obiettivo di mantenere la **regolarità nell'erogazione di retribuzioni e oneri** è stato **conseguito** e, in considerazione del momento economico generale, tale dato assume particolare valenza.

Il non raggiungimento di alcuni obiettivi, legati alla dimensione dell'organizzazione interna, prevede una loro parziale riproposizione per l'esercizio 2021.



1. identità e contesto

- 1.5.1 aspettative e interessi degli stakeholder
- 1.5.2 performance economica e finanziaria
- 1.5.3 sistema gestione qualità
- 1.5.4 appartenenze, reti, collaborazioni



1. identità e contesto

1.5.1 aspettative e interessi degli stakeholder

Nella logica della rendicontazione del bilancio sociale, integrata alla Valutazione d’Impatto Sociale (VIS) (vedi § nuovi adempimenti di pag. 7), si intende misurare, per ogni esercizio, la capacità di continuare a produrre valore e soddisfare le aspettative che soggetti interessati esprimono (si pensa agli stakeholder esterni). La stessa Cooperativa è un soggetto che esprime interessi propri ed è destinataria degli effetti connessi all’attività che essa stessa svolge e dei risultati che riesce a produrre (a favore degli stakeholder interni). La Valutazione d’Impatto Sociale (VIS) mira ad una possibile misurazione qualitativa e quantitativa degli effetti, sulla comunità di riferimento, delle attività svolte dalla Cooperativa, rispetto ai diversi obiettivi definiti a livello dei vari stakeholder. Si tratta di un processo in fase di avvio, di cui sarà dato conto in relazione alla diverse categorie di stakeholder. Si ritiene importante richiamare l’integrazione tra BS e VIS, non intendendo quest’ultima al solo livello del c.d. SROI (Social Return on Investment), ma arricchendone il portato informativo attraverso gli ulteriori aspetti descritti da alcuni indicatori. Nella tabella vengono sintetizzati gli aspetti di cui s’è detto, in termini di loro definizione, precisando che nelle sezioni dedicate ai diversi stakeholder, si potranno trovare le rilevazioni degli indicatori richiamati, in corrispondenza dell’apposizione del simbolo  unitamente alle eventuali soglie di accettabilità, dove preventivamente definite.

stakeholder	principali interessi - aspettative	indicatori	REFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
destinatari	ricevere un servizio adeguato a rispondere alle esigenze per cui è stato richiesto	grado raggiungimento obiettivi [$>X\%$] grado soddisfazione [$>X\%$]	CLIENTI / UTENTI
committenti	vedere soddisfatti i bisogni per cui viene acquistato il servizio con efficacia ed efficienza	grado raggiungimento obiettivi [$>X\%$] grado soddisfazione (con item congruità corrispettivo economico) [$>X\%$] grado adempimento contrattuale [$>X\%$]	CLIENTI / UTENTI
soci	concorrere alla gestione della società partecipando alla formazione degli organi sociali e della struttura gestionale	n. assemblee [= > N] grado partecipazione alle assemblee [$>X\%$] n. incontri convocati e grado partecipazione [= > N / > %]	SOCI
lavoratori	congrua remunerazione del lavoro conferito in base alla propria professionalità / disporre di opportunità di crescita professionale / sicurezza	regolarità remunerazione (...) n. ore formazione annue [= > N] grado soddisfazione / n. ore mal-inf / tot [$>X\%$ / $<X\%$]	PERSONALE
P.A.	regolarità adempimenti fiscali / previdenziali congruo impiego erogazioni finanziarie concesse	grado rispetto scadenze temporali versamenti [$t \text{ €} = t \text{ scadenza} (\neq 0)$] grado rispetto entità versamenti [$\text{€} = \text{€ dovuto} (\neq 0)$] grado rispetto impieghi [100%]	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
collettività	interessi di natura sociale interessi di natura ambientale (rif. § 3.3)	n. personale del territorio / totale personale [$>X\%$] n. assunzioni persone territorio [= > N] grado contenimento consumi (energia, H ₂ O, gas) [$>X\%$]	COLLETTIVITA'
finanziatori	vedere impiegati i fondi erogati per il conseguimento delle finalità dello stanziamento, nei tempi previsti	grado raggiungimento obiettivi [$>X\%$] grado impiego risorse finanziarie [...] grado rispetto tempistica prevista [$t \text{ effettiva} = t \text{ prevista}$]	FINANZIATORI
fornitori	ricorso ad un sistema di forniture legato al territorio di riferimento	% fornitori appartenenti al territorio su tot fornitori [$>X\%$] % acquisti da aziende del territorio su tot acquisti [$>X\%$]	FORNITORI

prospetto dei principali interessi dei diversi stakeholder e dei principali indicatori VIS correlati



← l'apposizione del simbolo indica che si tratta della rilevazione di un indicatore funzionale alla VIS

1. identità e contesto

1.5.2 performance economica e finanziaria

In questa parte del BS, vengono raccolti i diversi dati e le varie informazioni di natura economica e finanziaria, per rappresentare e restituire i risultati dell'esercizio, in comparazione con quelli degli esercizi precedenti.

Lo scopo è sempre quello di consentire la formulazione di considerazioni in merito all'impiego delle risorse e agli esiti conseguiti, richiamandone il senso rispetto agli elementi identitari della Cooperativa e al contesto nel quale si colloca.

La parte si articola, quindi occupandosi di:

1.5.2.1 stato patrimoniale in forma semplificata

1.5.2.2 conto economico in forma semplificata

1.5.2.3 analisi ricavi – composizione per attività

1.5.2.4 analisi costi – composizione per voci

1.5.2.5 raccolta fondi

1.5.2.6 investimenti

1.5.2.7 valutazione rischi economici e finanziari



1.5.2.1 stato patrimoniale in forma semplificata

1. identità e contesto

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
STATO PATRIMONIALE ATTIVO								
Crediti verso soci	74.430	67.292	43.044	24.888	27.688	29.680	43.936	30.504
Immobilizzazioni	500.204	532.520	557.295	579.087	620.267	672.387	708.325	646.571
Attivo circolante	6.313.510	4.973.934	4.638.840	4.317.151	3.944.032	4.051.211	4.496.282	4.620.269
Ratei e risconti	91.409	98.179	94.619	112.412	139.629	150.180	147.613	63.800
TOTALE ATTIVO	6.979.553	5.671.925	5.333.798	5.033.538	4.731.616	4.903.458	5.396.156	5.361.144
STATO PATRIMONIALE PASSIVO								
Patrimonio netto	1.187.859	1.115.023	897.403	871.958	877.013	901.281	1.199.006	1.308.278
Fondi per rischi e oneri	73.545	73.545	127.987	65.791	39.811	4.811	26.958	120.000
Trattamento fine rapporto di lavoro subordinato	2.841.968	2.648.151	2.549.150	2.557.137	2.334.411	2.293.481	2.372.090	2.191.166
Debiti	2.731.284	1.667.129	1.568.380	1.384.173	1.317.859	1.523.618	1.605.975	1.542.482
Ratei e risconti	144.897	168.077	190.878	154.479	162.522	180.267	192.127	199.218
TOTALE PASSIVO	6.979.553	5.671.925	5.333.798	5.033.538	4.731.616	4.903.458	5.396.156	5.361.144



1.5.2.2 conto economico in forma semplificata

1. identità e contesto

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
RICAVI (vendita prestazioni)	9.060.169	9.194.335	8.300.295	7.879.724	7.744.950	7.792.758	8.352.610	8.615.313
COSTO DEL LAVORO	7.708.681	7.798.790	7.067.546	6.710.957	6.452.287	6.849.325	7.142.935	7.087.375
COSTI DIVERSI DAL LAVORO	1.451.762	1.462.735	1.429.418	1.287.723	1.481.030	1.423.456	1.500.577	1.494.697
PROVENTI E ONERI FINANZIARI (saldo)	-5.741	-1.463	-5.102	-9.473	-7.586	-15.078	-4.164	-3.742
PROVENTI E ONERI STRAORDINARI (saldo)	159.111	250.755	215.534	133.394	181.466	196.887	174.022	-16.516
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	53.096	182.102	13.763	4.965	-14.487	-298.214	-121.044	12.983
IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO	367	1.311	99	36	0	0	0	107
RISULTATO DI GESTIONE	52.729	180.791	13.664	4.929	-14.487	-298.214	-121.044	12.876

commenti

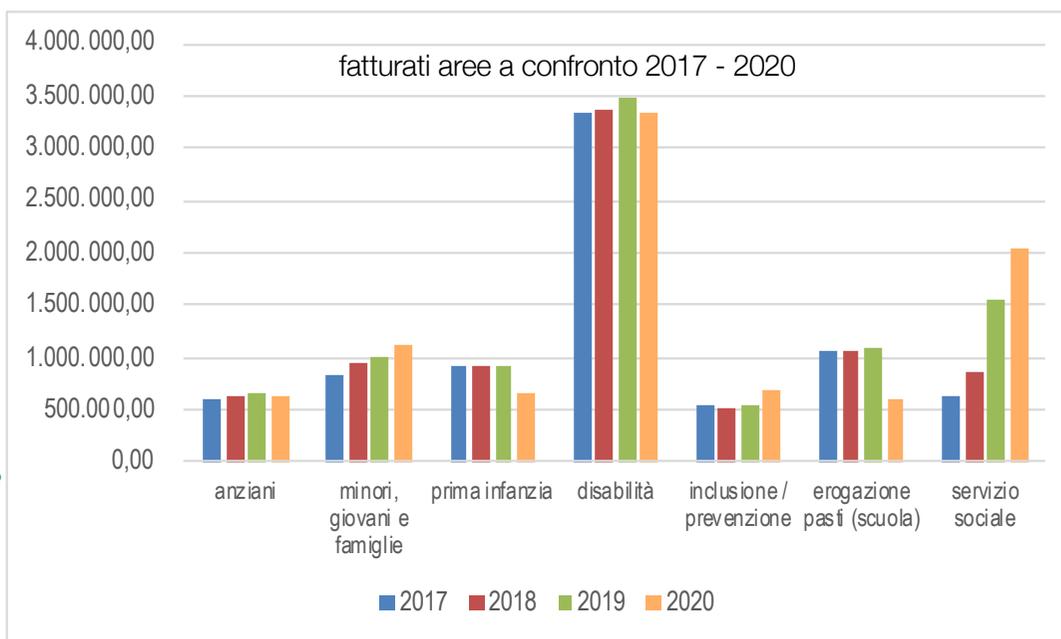
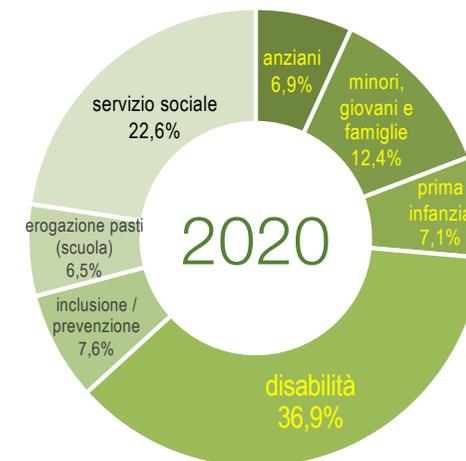
- il 2020 si è chiuso con un **risultato di gestione pari a € 52.729**; nel 2019 era di € 180.791; nel 2018 era di € 13.664; nel 2017 era di € 4.925; nel 2016 era di -€ 14.487; nel 2015 era di -€ 298.214; nel 2014 il risultato era di -€ 121.044; nel 2013 il risultato era di € 12.876;
- il valore della **produzione** (ricavi vendite prestazioni) è passato da € 9.194.335 nel 2019 ad € 9.060.169 nel 2020 (-1,46%) – la differenza è dovuta a molteplici fattori: da una lato la riduzione dei servizi interessati dalla misure di contenimento legate al lockdown, quali Mense Scolastiche, Servizi alla prima infanzia, servizi educativi scolastici, accoglienza diurna disabili; dall'altro all'incremento di servizi quali: servizi sociali, accoglienza bassa soglia, accoglienza MSNA; che ha significativamente compensato l'effetto dovuto alle misure di contenimento;
- i **costi** sono passati da € 9.261.525 nel 2019 ad € 9.160.443 nel 2020 (+1,09%) – il decremento risulta collegato a quello del valore della produzione, pur risentendo anche dell'applicazione del nuovo CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro);
- la componente del **costo del lavoro** rispetto ai costi della produzione è passata dal 82,58% del 2013, al 82,64% del 2014; al 83,15% del 2015; al 81,33% del 2016; al 83,90% del 2017; al 83,18% del 2018; al 84,21% del 2019; al 84,15% del 2020.



1.5.2.3 analisi dei ricavi (fatturato per aree di servizi)

1. identità e contesto

		2017	2018	2019	2020	differenza 20-19
anziani	ANZ	603.984,73	627.344,92	643.187,26	621.501,43	-21.685,83
minori, giovani e famiglie	MIN	817.685,34	955.776,25	999.506,50	1.122.791,59	123.285,09
prima infanzia	INF	927.801,42	925.908,90	904.696,64	644.991,59	-259.705,05
disabilità	DIS	3.323.026,03	3.357.834,22	3.481.022,41	3.343.727,25	-137.295,16
inclusione / prevenzione	INC/PRE	529.402,59	504.500,79	540.820,52	692.994,83	152.174,31
erogazione pasti (scuola)	AUS	1.064.515,07	1.064.232,33	1.076.364,65	584.692,59	-491.672,06
servizio sociale	SOC	613.309,26	864.697,24	1.548.736,91	2.049.469,82	500.732,91
		7.879.724,44	8.300.294,65	9.194.334,89	9.060.169,10	-134.165,79



La composizione del fatturato, secondo appartenenza alle diverse aree di servizi, viene evidenziata, in termini di valore economico (grafico a barre – a lato) e in termini proporzionali (grafico a torta – sopra).

La comparazione con i dati relativi agli ultimi tre esercizi precedenti evidenzia un notevole incremento in capo all'area «servizio sociale» (+41% nel 2018; +79% nel 2019; +32,3% nel 2020), e la conferma di un trend positivo per l'area «minori, giovani e famiglie» (+16,9% nel 2018; +4,6% nel 2019; +12,3% nel 2020).

L'area dei servizi «disabilità» è sempre quella di maggiore entità, con quasi il 37% del fatturato.

Le altre aree si posizionano, in termini di incidenza, tra il 6,5% dell'area «erogazione pasti (scuola)», fortemente penalizzata dal lockdown», con un calo pari al 45,7% nel 2020 e il 22,6% dell'area «servizio sociale», seconda area per dimensione.

1.5.2.4 analisi dei costi (composizione per voci)

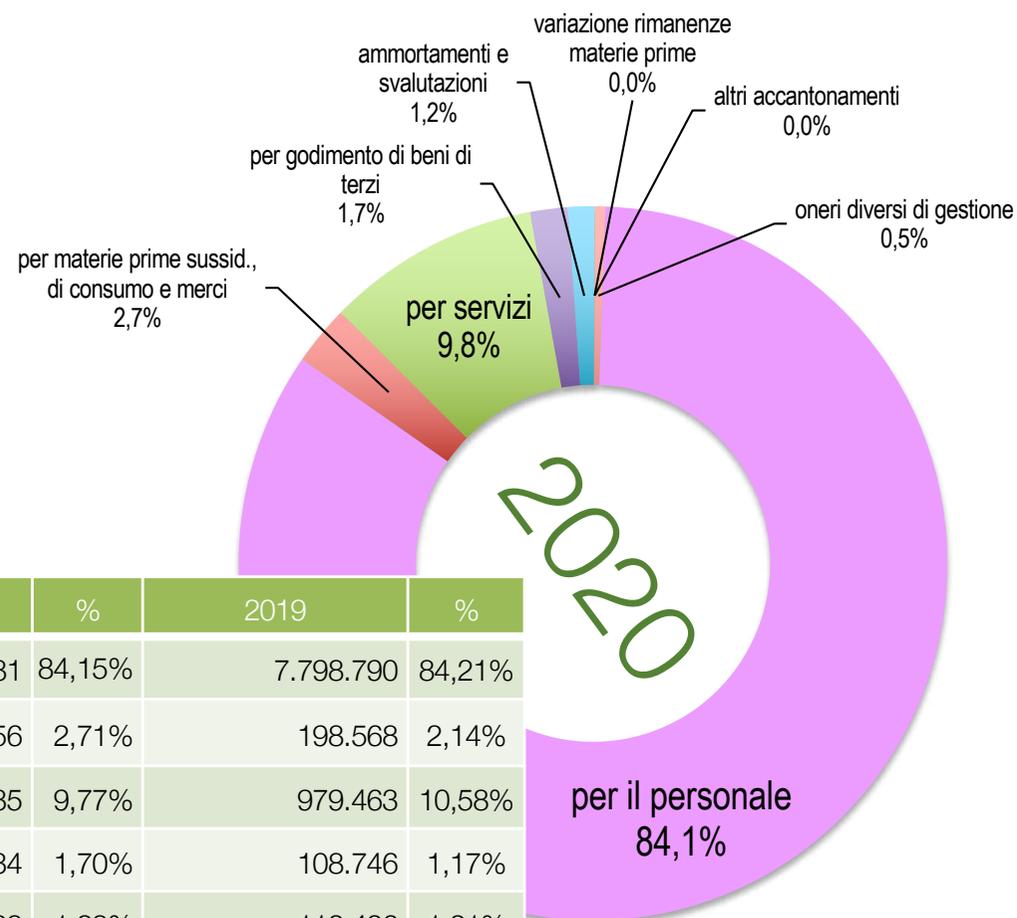
Nella voce di costo “per servizi” sono inclusi i compensi per le collaborazioni e i compensi professionali per prestazioni rese da soci e non soci.

Si tratta, quindi, di una componente da aggregare alla voce di costo “per il personale” (soci / lavoratori con contratto di lavoro subordinato) per poter rappresentare compiutamente il valore del lavoro conferito.

In particolare, si osserva come, in ogni caso, la composizione dei costi testimoni la prevalenza della voce “per il personale”.

I dati evidenziano come, in termini di composizione, rispetto all’esercizio 2019, vi sia una sostanziale corrispondenza in termini proporzionali.

1. identità e contesto



voce di costo	2020	%	2019	%
per il personale	7.708.681	84,15%	7.798.790	84,21%
per materie prime sussidiarie, di consumo e merci	248.256	2,71%	198.568	2,14%
per servizi	895.335	9,77%	979.463	10,58%
per godimento di beni di terzi	155.834	1,70%	108.746	1,17%
ammortamenti e svalutazioni	112.428	1,23%	112.426	1,21%
variazione rimanenze materie prime	-1.513	-0,02%	-1.130	-0,01%
altri accantonamenti	0	0,00%	8.830	0,10%
oneri diversi di gestione e altri oneri	41.422	0,45%	55.832	0,60%
TOTALE COSTI	9.160.443	100%	9.261.525	100%



1. identità e contesto

1.5.2.5 raccolta fondi

Dopo che, nel corso dell'esercizio 2018, è stata avviata la procedura per il riconoscimento, da parte dell'Agenzia per le Entrate, de LA QUERCIA quale ente beneficiario dei contributi «5 per mille» dalle dichiarazioni dei redditi, nel 2019 non sono stati raccolti fondi in merito a tale voce.

1.5.2.6 investimenti

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati investimenti nelle seguenti aree.

	Immobilizzazioni	Acquisizioni dell'esercizio
Immateriali (software / costi ampliamento ammodernamento beni di terzi)	32.903	55.716
Terreni e fabbricati	378.867	1.001
Impianti e macchinari	7.998	-
Attrezzature industriali e commerciali	8.658	1.914
Altri beni	55.045	16.464
TOTALE	483.471	75.105

Le immobilizzazioni devono intendersi già al netto dei rispettivi fondi di ammortamento.



1. identità e contesto

1.5.2.7 valutazione dei rischi economici e finanziari

Ai sensi dell'art. 2428, comma 2, al punto 6-bis, del Codice civile, si forniscono le informazioni in merito all'utilizzo di strumenti finanziari, in quanto rilevanti ai fini della valutazione della situazione patrimoniale e finanziaria.

Più precisamente, gli obiettivi della direzione aziendale, le politiche e i criteri utilizzati per misurare, monitorare e controllare i rischi finanziari sono i seguenti:

- controllo costante delle condizioni applicate ai conti correnti bancari.
- controllo costante degli avvenuti pagamenti secondo le tempistiche contrattuali.

In merito ai fattori di rischio, vengono articolate le seguenti valutazioni.

Rischio di credito Nell'esercizio 2020, dopo un'analisi accurata delle singole poste di credito, si è proceduto con una svalutazione pari a € 15.418,60 dei crediti iscritti a bilancio.

Le poste che sono state svalutate sono sia quelle che, nonostante le azioni messe in atto per il recupero, sono ormai da considerarsi inesigibili, sia quelle di modico valore per le quali, intraprendere un'azione legale per tentare il recupero, comporterebbe un aggravio di costi.

Il fondo non è stato ulteriormente in quanto ritenuto congruo con alcune posizioni creditorie per le quali è in corso un contenzioso o un'azione di recupero.

Al 31/12/2020 il valore del Fondo Svalutazione Crediti è pari ad € 93.626,90.

Rischio di liquidità La cooperativa riesce a fronteggiare le scadenze mensili tipiche (pagamento degli stipendi, delle ritenute fiscali e previdenziali e dei fornitori) con gli introiti derivanti dallo svolgimento della propria attività.

Nel corso del 2020, solo nei primi mesi dell'anno, si è fatto ricorso all'anticipo fatture ma, alla chiusura dell'esercizio, non si rilevano poste a questo titolo (l'ultima restituzione di anticipi è stata effettuata in data 19/04/2020).

Il pagamento dei fornitori è stabilito da una stima fatta dalla direzione aziendale in relazione ai tempi medi di incasso dei propri crediti. Gran parte dei fornitori è rappresentata dai soci lavoratori, il cui pagamento avviene entro il giorno 15 del mese successivo alla prestazione lavorativa.

Inoltre, al fine di sostenere l'aspetto finanziario, ai sensi del DM 24/02/2020, la cooperativa ha optato per la sospensione dei termini di versamento degli adempimenti tributari scadenti nel periodo compreso tra il 21/02/20 e il 31/05/20. Per le imposte sospese si sta seguendo un piano di rientro rateale con il 50% del dovuto già versato entro il 31/12/20 e, il restante 50%, da versare in 24 rate a partire dal mese di gennaio 2021.

La cooperativa ha richiesto e ottenuto un finanziamento avvalendosi della garanzia della Banca del Mezzogiorno – Medio Credito Centrale spa, sul Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese, come disciplinato dal DL 23/2020 (Decreto Liquidità). Il finanziamento è pari a € 600.000,00 e prevede un piano di rientro in 66 rate (fino a ottobre 2026).



Rischio di mercato

La necessità di un rinnovamento culturale e di metodo che, con rapidità, permetta di affrontare le continue sfide cui far fronte, è stata, anche per l'anno in esame, fonte di discussione e confronto all'interno del Consiglio di Amministrazione.

Si conferma il rischio di mercato rappresentato sia dalla partecipazione alle gare d'appalto di grandi gruppi di cooperative, sia dalla necessità di creare nuove forme di collaborazioni strategiche per fare massa critica e dare soluzioni urgenti alle sempre maggiori criticità derivate dalla situazione creatasi a seguito della pandemia Covid 19.

1.5.3 sistema gestione qualità



1. identità e contesto

LA QUERCIA *società cooperativa sociale* si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di:

Progettazione, gestione ed erogazione di:

- *servizi di accoglienza residenziale e socio-educativi territoriali per minori;*
- *servizi socio-educativi territoriali per minori con disabilità in contesto scolastico ed extrascolastico;*
- *servizi socio-assistenziali e/o socio-educativi e socio-sanitari di accoglienza residenziale, socio educativi diurni e socio-educativi territoriali per persone con disabilità;*
- *servizi di assistenza domiciliare ad anziani e a persone con disabilità.*
- *Progettazione ed erogazione dei servizi educativi alla prima infanzia;*
- *Erogazione dei servizi di sporzionamento pasti e pulizie dei locali nelle mense.*

Il primo certificato è stato emesso in data 20.12.2002, in riferimento all'accoglienza residenziale per minori e, a seguito di verifiche, effettuate periodicamente, è stato esteso il campo di applicazione, per come sopra evidenziato.

Il certificato è stato rinnovato con validità a tutto il 19.03.2024.

Nel 2013 è stata conseguita la certificazione di conformità alla norma UNI 11034:2003 per i servizi all'infanzia.

La certificazione viene rilasciata da un ente accreditato. Nel nostro caso la scelta è ricaduta sull'UNITER S.r.l., di Roma, ente che si occupa prevalentemente della certificazione di servizi e che ha maturato una significativa esperienza nei servizi alla persona, anche sotto il profilo della normazione di specifiche linee guida in materia.



Impresa certificata
 Certificato n° 388
 UNI EN ISO 9001:2015

1. identità e contesto

1.5.4 appartenenze, reti, collaborazioni

La Cooperativa definisce il proprio agire nel contesto di un sistema di appartenenze, reti e collaborazioni articolato a diversi livelli.



Partecipazione ai momenti assembleari e formativi.



Partecipazione ai momenti assembleari Nazionali e Regionali. Coinvolgimento nel Comitato esecutivo FVG e partecipazione a convegni e a iniziative formative.



La Quercia ha mantenuto il mandato nel CdA del Consorzio, con due componenti. Il Consorzio Interland, gestisce per La Quercia il centro elaborazione dati per il servizio paghe, contabilità e consulenza amministrativa. Con il Consorzio sono state promosse alcune azioni di sviluppo di nuovi servizi (es. in risposta a nuove forme di bisogno quali accoglienza, agricoltura sociale).



Continuato il dialogo tra cooperazione sociale di tipo A e tipo B per la definizione di un nuovo sistema di rapporti tra queste forme diverse di cooperazione sociale e tra queste e le cooperative multiservizi; avviata la strategia di partecipazione a bandi Pubblici per la gestione di servizi socio assistenziali e socio educativi; proseguito il lavoro per la costruzione di nuove alleanze, con altri soggetti della cooperazione sociale, a livello regionale, con il Consorzio. Intrapresa l'operatività di Welsan e partecipazione al bando BdS UVD dell'ASUITS.



La Quercia aderisce a Libera, associazioni, nomi e numeri contro le mafie da quattro anni. Libera è partner fondamentale per i ns. progetti e servizi di educazione alla legalità.



Dal 2015, La Quercia aderisce, con La Cometa prima, con Rainbow poi, al Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia, associazione che si propone di "costituire una sede permanente di carattere culturale e formativo nell'ambito delle problematiche inerenti le attività di prevenzione e trattamento della violenza contro i minori, con particolare riguardo all'abuso intrafamiliare".



La Quercia è tra i soci fondatori del consorzio Ausonia insieme ad altre cooperative di tipo "A" e "B" del territorio.



Con idee in Rete, attraverso Interland, si partecipa ad alcune iniziative e progetti proposti dal Consorzio.

1. identità e contesto

1.5.4 appartenenze, reti, collaborazioni

Il sistema di appartenenze ed alleanze si esplica anche attraverso le seguenti partecipazioni possedute dalla Cooperativa:

Imprese cooperative e consorzi	31.12.2019	Acquisizioni intervenute nel 2020	Rivalutazioni intervenute nel 2020	Svalutazioni intervenute nel 2020	Restituzioni intervenute nel 2020	31.12.2020
Consorzio Interland	€ 1.032,92	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 1.032,92
Finreco soc. coop a r.l.	€ 3.050,00	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 3.050,00
Consorzio Ausonia	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Consorzio Welcoop	€ 1.000,00	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 1.000,00
Fondazione «Durante e dopo di noi»	€ 2.000,00	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 2.000,00
Viviana Coop Soc Società Agricola ONLUS	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ -	€ -	€ -	€ 10.000,00



La Cooperativa non è partecipata da parte di altri soggetti.

1. identità e contesto

1.5.4 appartenenze, reti, collaborazioni

Le Associazioni Temporanee d'Impresa (ATI) composte hanno lo specifico scopo di allargare il sistema delle alleanze sul territorio, sulla base di un comune modo di vedere ed interpretare le situazioni di difficoltà e l'esigibilità dei diritti da parte delle persone.

I soggetti con cui sono stati composti i raggruppamenti e le associazioni sono:



Il Consorzio Interland, nel Servizio Assistenza Domiciliare del Comune di Muggia Ambito 1.3; nella Gestione dei Budget di Salute



Televita, nello Sportello Famiglia del Comune di Trieste



Duemilauno Agenzia Sociale - nei Servizi socio - educativi in favore di minori e giovani adulti con disabilità del Comune di Trieste, in Habitat Microaree, nei servizi del Dipartimento Delle Dipendenze dell'ASS n. 1 "Triestina", nel Sportello di Accesso al Servizio Sociale; nel S.S.Ed. insieme a Lybra e Prisma; nell'accoglienza di Minori Stranieri Non Accompagnati



Lybra, Prisma, Duemilauno AS e Associazione Casa Famiglia Gesù Bambino ONLUS , per la gestione degli Incontri protetti / incontri facilitanti del Comune di Trieste.



Idealservice Società Cooperativa – per i servizi di pulizia e sanificazione e ausiliari, Lavanderia Adriatica s.r.l. per i servizi di lavanderia – CIR food Cooperativa Italiana di Ristorazione, per la fornitura pasti, tutti servizi relativi alla Residenza Campanelle



Camst nel Servizio di distribuzione pasti presso le Mese Scolastiche del Comune di Trieste



Il Consorzio Welcoop nei BdS UVD

1. identità e contesto

1.5.5 sedi, mezzi, attrezzature

In questo punto vengono sommariamente evidenziati quelli che sono le risorse diverse da quelle umane che sono impiegate nella realizzazione dei nostri servizi.

Si tratta di immobili, di automezzi, di attrezzature che vengono menzionate nel bilancio di esercizio nella voce delle c.d. immobilizzazioni materiali (nello stato patrimoniale), il valore delle quali viene ripartito, su più esercizi, in termine di una delle voci di costo della produzione, in ammortamenti (delle immobilizzazioni materiali) nel conto economico.



Sedi:

- sede legale, secondo piano dello stabile di Corso Italia 10, per una superficie di circa 290 mq.
- sede di servizio di Via del Ponzanino, 16 per una superficie di 235 mq.

Sono state, inoltre, utilizzate altre sedi, segnatamente per i servizi di accoglienza a favore di minori offerti dalle comunità «Rainbow» e per lo «Spazio Neutro». Tali sedi sono condotte in locazione essendo i relativi immobili di altrui proprietà.

A seguito dell'affitto di ramo d'azienda dall'Opera San Giuseppe, vengono utilizzati, per le relative attività gli spazi in via dell'Istria 61. Si dispone, inoltre, sempre in locazione di un Ufficio, per la gestione dei servizi dell'Ambito 1.1, a B.go S. Mauro.

In comodato d'uso, viene gestita la sede di Via Dante, 42 a Muggia, per le attività del Centro Diurno di aggregazione e socializzazione della popolazione anziana del territorio dell'Ambito 1.3.



Nell'erogazione dei nostri Servizi vengono impiegati svariati automezzi, alcuni dei quali specificatamente attrezzati per il trasporto di persone diversamente abili. Questi veicoli vengono regolarmente impiegati nei servizi socio educativi, socio assistenziali a favore di disabili, minori e anziani, erogati prevalentemente sul territorio della Provincia. Il parco veicoli de LA QUERCIA è costituito da 18 automezzi, tra vetture, e furgoni, nel dettaglio, così identificati: 1 Fiat «Ducato»; 1 Fiat «Scudo»; 10 Fiat «Panda»; 1 Renault «Clio»; 1 Renault «Kangoo»; 1 Opel «Corsa»; 1 Opel «Combo»; 1 Opel «Movano»; 1 Volkswagen «Caddy».



Le attrezzature si identificano principalmente nelle dotazioni informatiche messe a disposizione dalla Cooperativa nella gestione dei servizi e delle attività. Si tratta di 37 postazioni desktop; 39 notebook (computer portatili), 2 server, (2 fisici, 2 virtuali) 2 Nas (Storage, cioè dei contenitori con dei dischi in RAID per i backup).



MailChimp

1.5.6 comunicazione

Nel 2020, la Cooperativa ha impiegato diversi canali di comunicazione.

Oltre al sito web www.cooperativaquercia.it, nel quale, dalla homepage alle sezioni dedicate, vengono illustrate le diverse tipologie di servizi offerti dalla Cooperativa, vengono utilizzati i diversi social network per rendere note le attività e coinvolgere le persone. Per la ricerca di personale può essere impiegato **LinkedIn** mentre per il coinvolgimento, a vari livelli, vengono utilizzati i canali qui di seguito richiamati.

È un sistema di invio newsletter, che permette di inviare una mail elaborata graficamente a più indirizzi contemporaneamente, senza farla finire in spam.

Nell'indirizzario sono presenti tutti i lavoratori della Cooperativa La Quercia. Bisogna considerare che tra le varie mail sono presente indirizzi doppi (una singola persona può avere più indirizzi a seconda del servizio che gestisce) oppure mail relative ad uffici o servizi.

Le *tematiche* sono varie: messaggi dalla Presidente; informazioni non ufficiali e/o urgenti che riguardano tutti i soci, es. Covid-19; informazioni e testimonianze da vari servizi; auguri per le festività.

Engagement - In tutto la lista ha 466 contatti. Di questi, circa la metà visualizza e legge le mail. Il totale di mail inviate nel 2020 è di 47.

Su Facebook® esiste la pagina ufficiale della Cooperativa, insieme ad altre pagine relative a servizi e progetti vari.

Nella pagina della Cooperativa **LA QUERCIA**, le tematiche trattate sono: offerte di lavoro; foto, video e racconti/testimonianze provenienti da vari servizi; news dalla Cooperativa, come inizio di alcuni corsi o altre attività; condivisione di notizie relative al mondo del sociale, della cooperazione, dell'educazione e della scuola; condivisioni da altre pagine Facebook® della Cooperativa.

Nel 2020 la Pagina ha acquistato più di 300 "mi piace", partendo il 1 gennaio con 927 like e concludendo l'anno con 1287 like. Ogni post pubblicato raggiunge in media tra le 100 e le 400 persone, fino ad arrivare a dei picchi di copertura che arrivano fino alle 3200 visualizzazioni. I post più apprezzati sono le offerte di lavoro e tutto ciò che concerne le attività della Cooperativa, nello specifico foto e video dai vari servizi.

1. identità e contesto



Il Progetto Pensaci è un progetto di prevenzione riguardo l'uso di sostanze prima di mettersi alla guida, indirizzato ai giovani e giovanissimi. Il metodo di attuazione del progetto è quello della *peer education*.

I temi trattati sui social sono l'importanza della peer education, la presentazione delle attività dei ragazzi e alcuni contenuti teorici riguardo le tematiche della prevenzione.



Instagram

Il Progetto Pensaci ha un profilo Instagram® e una pagina Facebook®. Il profilo Instagram® ha totalizzato dalle 70 alle 300 visualizzazioni organiche per post, con circa 150 follower acquisiti durante l'anno.

Nel 2020 su Facebook® la pagina è arrivata a 601 follower, con 581 likes. Ogni contenuto pubblicato raggiunge in organico (quindi non a pagamento) in media tra le 70 e le 900 persone.



Pollicino, *spazio gioco e ludoteca* a Sistica, ha una pagina Facebook® come riferimento per i genitori che vogliono portare i loro bimbi presso la struttura, e come rimando rispetto le attività di questi ultimi insieme agli educatori. Ha 360 follower (+70 dall'inizio dell'anno) e ogni post raggiunge tra le 100 e le 400 visualizzazioni.

La Famiglia al Centro, sportello informativo aperto al pubblico (Via del Ponzianino 14/a) propone una pagina Facebook® come riferimento per le famiglie, oltre al contatto telefonico. Ha più di 250 follower (+50 dall'inizio dell'anno), e ogni post raggiunge circa 100 persone, in media.



infanzia

sono servizi di nido d'infanzia a favore di bambini dai 3 ai 36 mesi e delle loro famiglie; servizi di spazio gioco e ludoteca a favore di bambini dai 18 ai 36 mesi; servizi di scuola dell'infanzia a favore di bambini dai 3 ai 6 anni; attività di psicomotricità presso scuole, servizi, ecc.

minori, giovani e famiglie

sono servizi di diversa tipologia a favore di minori e famiglie, gestiti attraverso iniziative progettuali specifiche, interventi educativi individuali, scolastici ed extrascolastici, di gruppo, di accoglienza familiare, servizi integrativi scolastici, doposcuola, centri estivi, spazi per incontri protetti e facilitanti

inclusione / prevenzione

sono servizi di vari natura, a favore della popolazione giovanile e adulta, di accoglienza residenziale, di indirizzo verso servizi, di sviluppo di comunità, di sostegno individualizzato, di sensibilizzazione e promozione della salute e di stili di vita sani

disabilità e salute mentale

sono servizi a favore di persone con disabilità fisica e intellettiva media, grave o gravissima, con accoglienza residenziale o diurna e sostegno alle famiglie; sono interventi individuali di sostegno a persone con disagio psichico

ausiliari

sono servizi di distribuzione pasti presso mense scolastiche e di pulizia e sanificazione dei locali

adulti – privati / anziani

sono servizi di assistenza domiciliare a favore di persone anziane o con disabilità; interventi educativi individualizzati

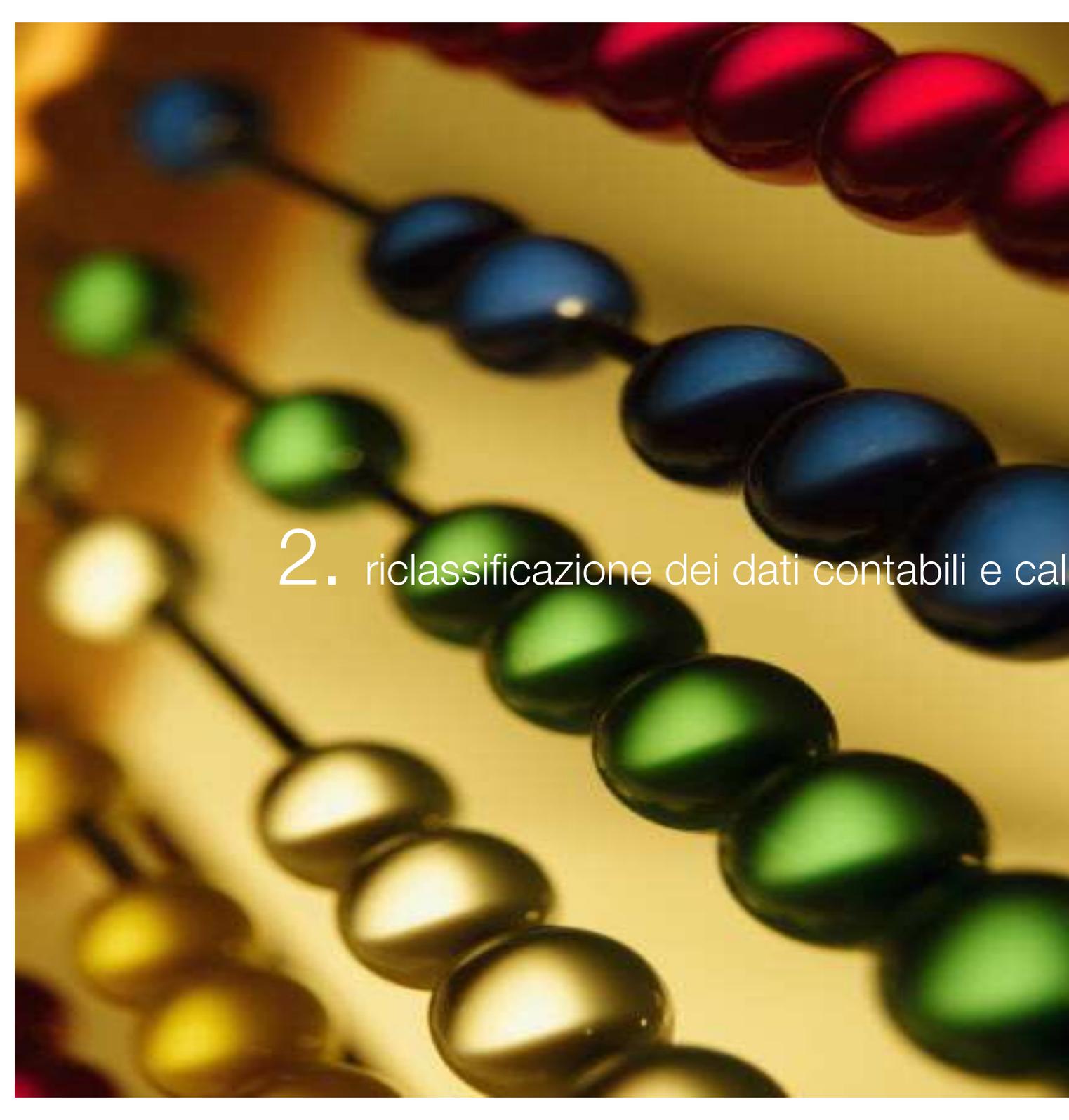
servizio sociale

sono servizi di servizio sociale professionale, di segretariato sociale e di sportello per l'accesso a tali servizi, a favore di tutta l'utenza dei servizi sociali comunali

1. identità e contesto

vengono perseguite le seguenti aree di risultato:

- promozione del benessere psico-fisico dei bambini, per un loro armonico sviluppo affettivo, cognitivo, relazionale;
- sostegno alla genitorialità;
- costruzione di condizioni socio-educative e ambientali per sostenere bambini e ragazzi nel percorso di crescita;
- emersione e promozione delle risorse positive delle persone;
- sostegno nel contesto familiare e all'acquisizione di competenze nei genitori;
- sostegno alla progettualità personale, nell'affrontare situazioni legate all'uso e abuso di sostanze;
- accoglienza e indirizzo all'accoglienza, per persone senza dimora,
- promozione del benessere e della coesione sociale;
- prevenzione del disagio negli ambiti territoriali;
- cura della persona e soddisfacimento dei bisogni primari;
- sviluppo, recupero, mantenimento delle capacità presenti, per il miglior adattamento possibile, al proprio contesto di vita;
- promozione della socializzazione in contesti relazionali positivi;
- somministrazione dei pasti e cura degli ambienti dedicati, assicurando le migliori condizioni per la loro assunzione;
- cura della persona e soddisfacimento dei bisogni primari;
- sviluppo, recupero, mantenimento delle capacità e delle competenze, per il miglior adattamento possibile, al proprio contesto di vita;
- promozione della socializzazione in contesti relazionali positivi;
- lettura e decodificazione del bisogno, presa in carico globale della persona, della famiglia;
- informazione e consulenza in risposta al bisogno di informazione dei cittadini;
- superare le difficoltà di accesso.



2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

2.1. Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

2.2. Prospetto di riparto del Valore Aggiunto

- A. Remunerazione del Personale
- B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione
- C. Remunerazione del Capitale di Credito
- D. Remunerazione del Capitale di Rischio
- E. Remunerazione dell'Azienda
- F. Liberalità
- G. Ambiente

La seconda parte del bilancio sociale — secondo quanto previsto dallo standard G.B.S. — ha come obiettivo il collegamento delle informazioni di natura sociale ai dati contabili desumibili dalla contabilità ordinaria d'esercizio.

Nell'ottica del G.B.S., infatti, il bilancio sociale rappresenta una estensione della rendicontazione contabile tradizionale all'informazione non finanziaria, oltre che una rielaborazione dei dati contabili secondo una visione *multistakeholder* della Cooperativa.

In base all'approccio metodologico scelto, il concetto di valore aggiunto assume valenza fondamentale nella predisposizione del BS.

La riclassificazione del conto economico è volta a rappresentare come la ricchezza prodotta dalla Cooperativa vada a distribuirsi a favore dei propri stakeholder, interni o esterni.

La ricchezza prodotta è data dalla differenza tra i ricavi, ottenuti fondamentalmente dalla vendita dei propri servizi, ed i costi intermedi della produzione, quelli cioè determinati da elementi diversi dal lavoro, in quanto la remunerazione del lavoro non viene considerata un costo, ma una delle voci di redistribuzione del valore aggiunto.

La riclassificazione del conto economico porta, quindi, in sé un profondo senso di "lettura altra" degli elementi costitutivi del bilancio civilistico, tesa ad esplorarne i significati di valenza sociale, senza al contempo contraddirne la logica dei relativi principi contabili che ne è alla base.

Tra le voci di riparto, previste dallo standard, ve n'è sarebbe anche una specifica dedicata all'Ambiente (scritta in grigio nell'elenco in alto a sinistra).

Nella realtà della Cooperativa, le evidenze allo stato disponibili, non consentano di rappresentarne l'entità.

Nelle prossime edizioni del BS si valuterà l'opportunità di computare anche questa voce, laddove ciò risultasse sufficientemente significativo.



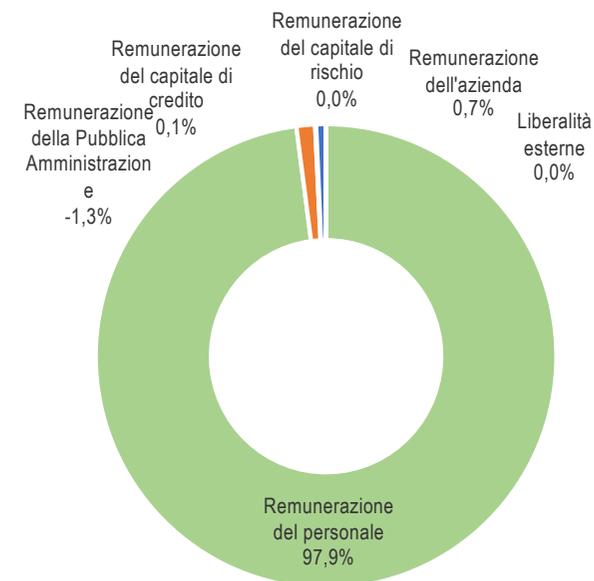
2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2020	2019	2018
A) Valore della produzione	€ 9.094.366,64	€ 9.317.711,00	€ 8.365.541,00
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni - rettifiche di ricavo	€ 9.060.169,00	€ 9.194.335,00	€ 8.300.295,00
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	€ 1.513,00	€ 1.130,00	€ 3.774,00
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi e proventi - sopravv.attive	€ 7.469,00	€ 93.528,00	€ 26.938,00
4. Altri ricavi e proventi	€ 25.215,64	€ 28.718,00	€ 34.534,00
Ricavi della produzione tipica			
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
B) Costi intermedi della produzione	€ 1.234.780,00	€ 1.261.495,00	€ 1.252.338,00
6. Consumi di materie prime Consumi di materie sussidiarie Consumi di materie di consumo Costi di acquisto merci (o Costo delle merci vendute)	€ 240.164,00	€ 192.423,00	€ 162.802,00
7. Costi per servizi	€ 744.914,00	€ 796.241,00	€ 779.240,00
SERVIZI FORNITI DA ALTRE COOPERATIVE SOCIALI	€ 72.509,00	€ 70.197,00	€ 68.064,00
8. Costi per godimento di beni di terzi	€ 155.834,00	€ 108.746,00	€ 79.843,00
9. Accantonamento per rischi		€ 8.830,00	€ 40.000,00
10. Altri accantonamenti -SVALUTAZIONI		€ 56.026,00	€ 94.703,00
11. Oneri diversi di gestione - sopravv.passive			
11. Oneri diversi di gestione	€ 21.359,00	€ 29.032,00	€ 27.686,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 7.859.586,64	€ 8.056.216,00	€ 7.113.203,00
C) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria Ricavi accessori - Costi accessori			
13. +/- Saldo componenti straordinari Ricavi straordinari - Costi straordinari	€ -	€ -	€ -
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 7.859.586,64	€ 8.056.216,00	€ 7.113.203,00
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	€ 112.428,00	€ 56.400,00	€ 59.101,00
ammortamenti immobilizzazioni immateriali	€ 67.139,00	€ 14.025,00	€ 14.218,00
ammortamenti immobilizzazioni materiali	€ 45.289,00	€ 42.375,00	€ 44.883,00
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€ 7.747.158,64	€ 7.999.816,00	€ 7.054.102,00



2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO		2020	2019	2018
A - Remunerazione del personale		€ 7.794.685,00	€ 7.917.960,00	€ 7.168.015,00
1	Personale non dipendente SOCI	€ 4.176,00	€ 33.901,00	€ 31.200,00
2	SOCI: Amministratori	€ 31.200,00		
3	SOCI: lavoratori autonomi			
4	SOCI: lavoratori collaboratori			
5	Personale non dipendente NON SOCI	€ 420,00	€ 8.842,00	€ 5.137,00
6	NON SOCI: lavoratori occasionali	€ 3.915,00	€ 6.810,00	
7	NON SOCI: lavoratori autonomi	€ 5.843,00	€ 2.089,00	€ 356,00
8	NON SOCI: lavoratori collaboratori	€ 1.074,00	€ 583,00	
9	Personale dipendente SOCI			
10	SOCI LAVORATORI SUBORDINATI:			
11	a) - remunerazioni dirette			
12	salari e stipendi	€ 5.626.567,00	€ 5.725.426,00	€ 5.162.692,00
13	TFR	€ 385.352,00	€ 350.010,00	€ 327.682,00
14	Previdenza aziendale	€ 43.385,00	€ 41.479,00	€ 41.248,00
15	altri costi	€ 39.826,00	€ 61.739,00	€ 62.983,00
16	b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	€ 1.546.145,00	€ 1.591.185,00	€ 1.418.306,00
17	c) - quote di riparto del reddito - ristorni			
18	sanzioni disciplinari al personale			
19	Personale dipendente NON SOCI			
20	NON SOCI LAVORATORI SUBORDINATI:			
21	a) - remunerazioni dirette			
22	salari e stipendi	€ 76.611,00	€ 67.987,00	€ 95.156,00
23	TFR	€ 8.990,00	€ 3.307,00	€ 1.609,00
24	Previdenza aziendale	€ 66,00		
25	altri costi	€ 3.857,00	€ 5.206,00	€ 2.052,00
26	b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	€ 21.434,00	€ 19.396,00	€ 19.594,00
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione		-€ 103.783,36	-€ 99.727,00	-€ 130.109,00
1	Stato			
2	imposte dirette	€ 468,00	€ 1.744,00	
3	I.R.E.S.	€ 367,00	€ 1.311,00	€ 99,00
4	imposte indirette			
5	IVA indebitabile da prorata	€ -	€ -	€ -
6	imposta di bollo-registro-vidimazioni	€ 1.004,00	€ 2.296,00	€ 1.088,00
7	tasse di concessione governativa			
8	tasse automobilistiche	€ 2.894,00	€ 2.725,00	€ 2.507,00
9	-sovvenzioni in c/esercizio	-€ 26.803,00		
10	Regione			
11	imposte dirette			
12	IRAP			
13	-sovvenzioni in c/esercizio	-€ 55.668,36	-€ 65.381,00	-€ 107.543,00
14	C.G.I.A.A. di Trieste			
15	imposte indirette	€ 53,00	€ 184,00	€ 75,00
16	diritti annuali CCIAA	€ 999,00	€ 824,00	€ 786,00
17	Comune			
18	imposte indirette	€ 476,00	€ 638,00	€ 330,00
19	IMU	€ 8.213,00	€ 7.474,00	€ 7.474,00
20	imposta pubblicità			
21	TASI/TARI	€ 1.932,00	€ 5.056,00	€ 2.487,00
22	spese contrattuali			
23	-sovvenzioni in c/esercizio	-€ 33.636,00	-€ 43.446,00	-€ 24.102,00
24	-sovvenzioni in c/esercizio (Com.DUINO AUR.)	-€ 4.082,00	-€ 8.152,00	-€ 2.790,00
25	Provincia			
26	-sovvenzioni in c/esercizio			
27	Azienda Sanitaria			
28	imposte indirette			
29	-sovvenzioni in c/esercizio		-€ 5.000,00	-€ 11.200,00
C - Remunerazione del capitale di credito		€ 5.741,00	€ 1.463,00	€ 5.102,00
1	Oneri per capitali a breve termine	€ 2.326,00	€ 689,00	€ 4.826,00
2	interessi passivi v/ banche ordinarie			
3	interessi passivi v/banche etiche			
4	interessi passivi v/istituti pubblici			
5	interessi passivi v/sovventori III° settore			
6	interessi passivi v/altri sovventori privati		€ 136,00	€ 165,00
7	interessi passivi v/prestiti da soci			
8	interessi passivi v/Stato per dilazione imposte	€ 269,00	€ 684,00	€ 149,00
9	interessi attivi:	-€ 15,00	-€ 46,00	-€ 38,00
10	Oneri per capitali a lungo termine	€ 3.161,00		
11	interessi passivi v/ banche ordinarie			
12	interessi passivi v/banche etiche			
13	interessi passivi v/istituti pubblici			
14	interessi passivi v/sovventori III° settore			
15	interessi passivi v/altri sovventori privati			
16	interessi passivi v/prestiti da soci			
D - Remunerazione del capitale di rischio		€ -	€ -	€ -
1	Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)			
2				
E - Remunerazione dell'azienda		€ 52.729,00	€ 180.791,00	€ 13.664,00
1	+/- Variazione riserve			
2	variazione del capitale netto			
3	utile d'esercizio	€ 52.729,00	€ 180.791,00	€ 13.664,00
4	perdita d'esercizio			
F - Liberalità esterne		-€ 2.213,00	-€ 671,00	-€ 2.570,00
1	a sostegno organizzazioni, eventi, manifestazioni			
2	a sostegno altri enti III° settore			
3	partecipazioni associative	€ 4.024,00	€ 5.859,00	€ 450,00
4	a sostegno pubblicazioni			€ 5.407,00
5	Altri			
6	-sovvenzioni in c/esercizio			
7	sovvenzioni in conto eser. FINRECO			
8	sovvenzioni in conto eser. MIUR	-€ 6.237,00		
9	sovvenzioni in conto eser. Fond. UNIPOL			
10	sovvenzioni in conto eser. FON. CDOP.			
11	sovvenzioni in conto eser. Fond. OPERA SACRA FAM.		-€ 6.530,00	-€ 8.427,00
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		€ 7.747.158,64	€ 7.999.816,00	€ 7.054.102,00



si rileva come:

- la remunerazione del personale costituisca il 97,9% del valore ripartito (era 96,6% nel 2019);
- la remunerazione della Pubblica Amministrazione presenta un segno negativo (le sovvenzioni superano l'imposizione fiscale)

3. relazione socio - ambientale

- 3.1 aspetti generali
- 3.2 la dimensione sociale
- 3.3 la dimensione ambientale



3. relazione socio - ambientale

La Relazione Socio – ambientale intende restituire un’analisi qualitativa e quantitativa dei risultati che la Cooperativa ha ottenuto in relazione agli impegni assunti, ai programmi realizzati e agli effetti prodotti a favore dei diversi stakeholder.

La Cooperativa ha prodotto per i propri stakeholder effetti, che vengono identificati e descritti tramite misurazioni e comparazioni, commenti narrativi, quadri descrittivi, testimonianze, pareri, e ogni altro modo utile per costruire un quadro, il più possibile esauriente, delle relazioni intercorse nell’esercizio annuale.

In questo modo, nella Relazione Socio – ambientale vengono integrati nel BS gli elementi caratteristici della Valutazione dell’Impatto Sociale, come eventualità prevista nelle linee guida dedicate [DECRETO 23 luglio 2019 - Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell’impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo settore].

In questo senso, nell’analisi dedicata a ciascuna categoria di stakeholder, viene data evidenza degli aspetti caratterizzanti le specifiche relazioni e viene intrapresa una loro possibile misurazione, attraverso degli indicatori con le relative rilevazioni.



La Relazione Socio - ambientale vuole così permettere, ai diversi soggetti interessati, di conoscere ciò che la Cooperativa ha realizzato e di intrattenere con essa rapporti più definiti e soddisfacenti.



3. relazione socio - ambientale

3.2.1. L'individuazione degli stakeholder e delle aree di intervento

3.2.2. Soci

3.2.3. Lavoratori

3.2.3.1 compensi e retribuzioni

3.2.3.2 ore di lavoro e di assenza

3.2.3.3 formazione e supervisione

3.2.3.4 coinvolgimento dei lavoratori

3.2.3.5 salute e sicurezza

3.2.4. Clienti → Destinatari e Committenti

3.2.4.1 Destinatari

- tipologia
- descrizione offerta
- descrizione per aree
- coinvolgimento e soddisfazione

3.2.4.2 Committenti

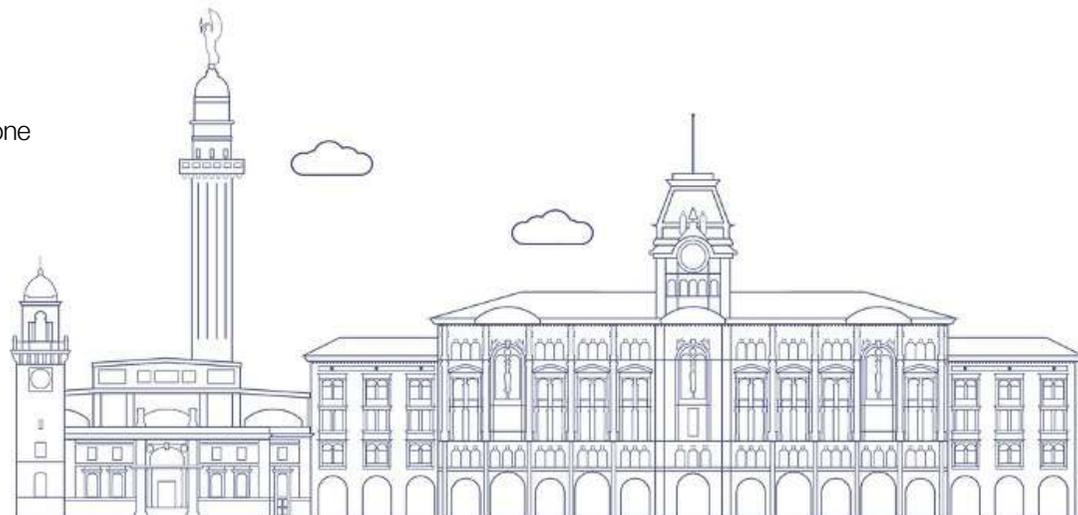
- categorie
- condizioni negoziazione
- coinvolgimento e soddisfazione

3.2.5. Pubblica Amministrazione

3.2.6. Collettività o comunità locale

3.2.7. Finanziatori

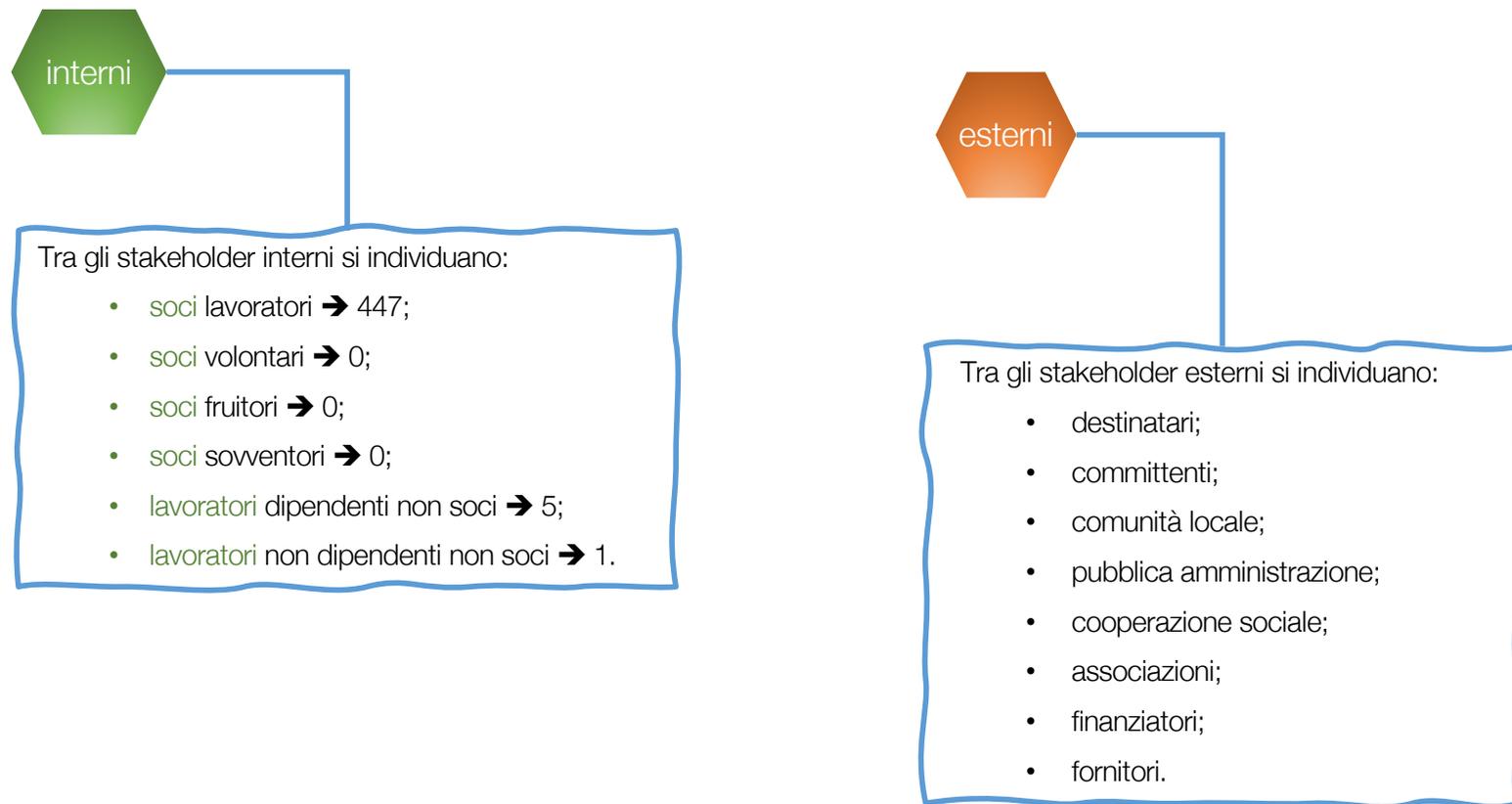
3.2.8. Fornitori



3. relazione socio - ambientale

3.2.1. L'individuazione degli stakeholder e delle aree di intervento

LA QUERCIA individua quali portatori di interesse, o stakeholder, verso le proprie attività sia soggetti che fanno parte della stessa Cooperativa e che vengono pertanto definiti stakeholder interni, sia soggetti che non fanno parte della Cooperativa e che vengono, quindi, definiti stakeholder esterni.



3. relazione socio - ambientale

3.2.1. L'individuazione degli stakeholder e delle aree di intervento

CLIENTI / UTENTI
CLIENTI / UTENTI
SOCI
PERSONALE
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
COLLETTIVITA'
FINANZIATORI
FORNITORI

Gli stakeholder della Cooperativa, sono riconducibili alle categorie dello standard di base del modello adottato (GBS), indicate nella tabella verticale a sinistra, con le necessarie specificazioni e integrazioni, legate alla fattispecie di una cooperativa sociale quale LA QUERCIA.

Questi stakeholder, si interfacciano con la Cooperative in specifiche aree di intervento, riguardanti aspetti diversi, quali la gestione dei servizi, delle risorse umane, rapporti contrattuali, vigilanza e controllo, forniture, prevedendo che per alcuni la relazione si espliciti anche su più aree, in base all'intensità delle relazioni che vi intercorrono.

Nella tabella, qui sotto riprodotta, si dà evidenza delle aree di intervento rispetto alle quali vanno ad articolarsi le relazioni con i principali stakeholder della Cooperativa.

AREE DI INTERVENTO	CATEGORIE DI STAKEHOLDER								
	soci	lavoratori	destinatari	committenti	P.A.	comunità locale	partner ATI	finanziatori	fornitori
gestione servizi									
direttamente	X	X	X	X			X		
indirettamente					X	X		X	X
risorse umane		X					X		
rapporti contrattuali	X	X	X	X			X	X	X
vigilanza e controllo					X			X	
forniture									X



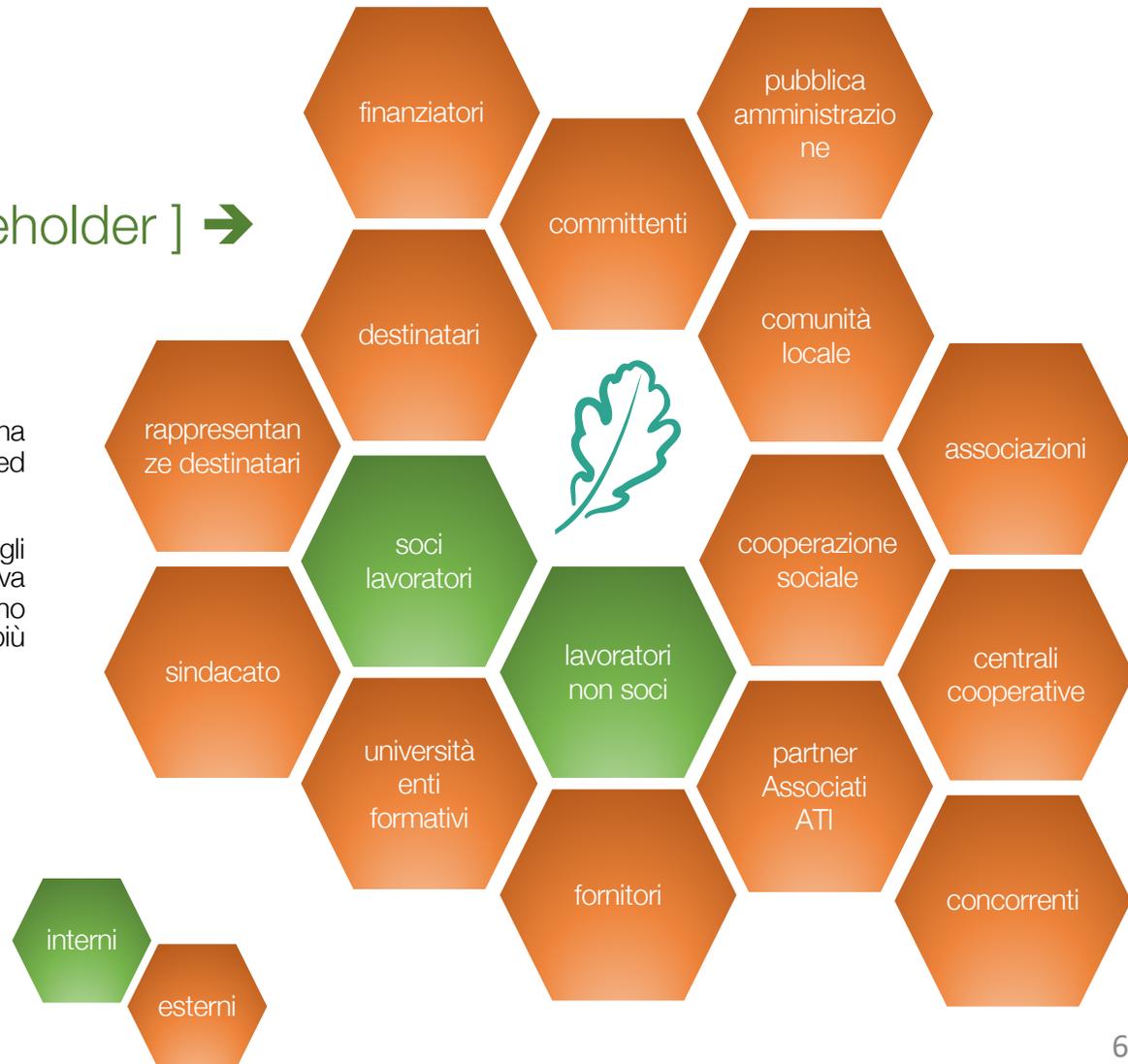
3. relazione socio - ambientale

3.2.1. L'individuazione degli stakeholder e delle aree di intervento

[mappa degli stakeholder] →

Con gli stakeholder la Cooperativa si relaziona secondo modalità differenziate, per tipologia ed intensità.

A lato, viene raffigurata la mappa degli stakeholder secondo prossimità: la Cooperativa è posta al centro e i diversi stakeholder sono posizionati tanto più vicino al centro, quanto più intense sono le relazioni con gli stessi.



3. relazione socio - ambientale

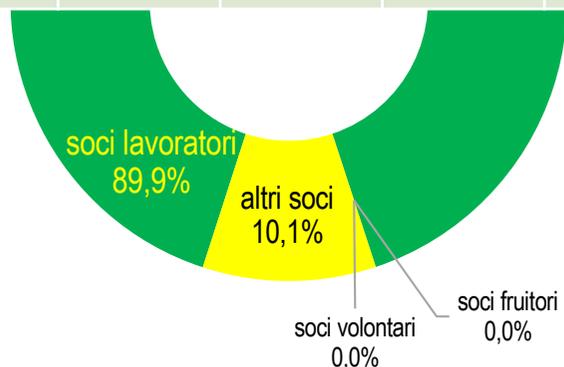
3.2.2. Soci

La base sociale de LA QUERCIA Società Cooperativa Sociale nel corso dell'esercizio 2020 (a raffronto con gli esercizi del decennio) è costituita da:

	al 31.12.20	al 31.12.19	al 31.12.18	al 31.12.17	al 31.12.16	al 31.12.15	al 31.12.14	al 31.12.13	al 31.12.12	al 31.12.11
n. soci	497	465	416	403	420	436	456	440	436	417

In base all'Art. 5 (Soci) dello Statuto, i **soci cooperatori** possono essere persone fisiche appartenenti alle seguenti **categorie**: soci lavoratori, soci volontari, soci fruitori. Le relative numerosità, rilevate nel corso del 2020, e in comparazione con gli esercizi del decennio, evidenziano:

categorie	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
soci lavoratori	447	421	377	364	362	363	382	373	372	354
soci volontari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
soci fruitori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
altri soci	50	44	39	39	58	73	74	67	64	63
TOTALE	497	465	416	403	420	436	456	440	436	417

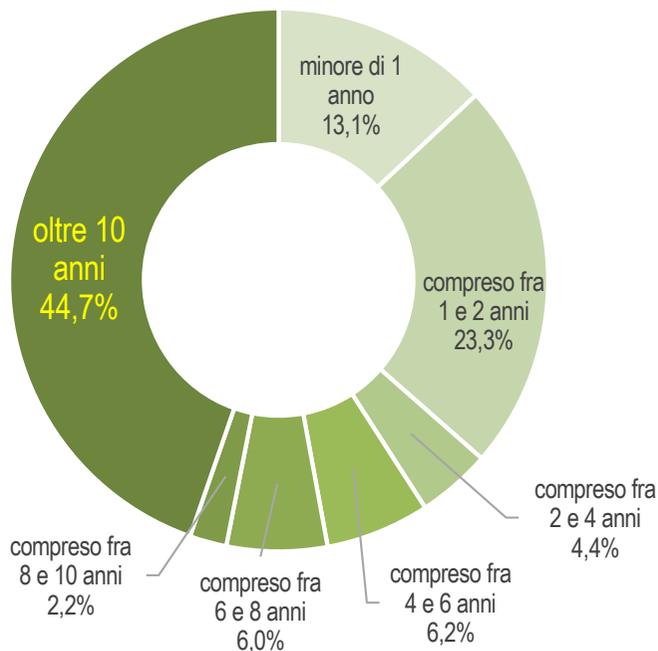


La categoria dei soci lavoratori segna un incremento di 26 unità. Si rileva come la categoria dei soci volontari e quella dei soci fruitori risultano prive di numerosità.

La categoria dei c.d. "altri soci" non viene espressamente prevista dallo Statuto ed è rappresentata dai soci fondatori della Cooperativa e da soci che, a conclusione del proprio rapporto lavorativo, non si sono dimessi dalla qualifica di socio.

3.2.2. Soci

3. relazione socio - ambientale



Il **coinvolgimento** dei soci è stato attuato attraverso informazioni continuative (mail e newsletter- tot 47 mail) su temi quali: rapporto lavorativo; assegni familiari, congedi, ecc.; rinnovo CCNL; promozione di attività ed iniziative esterne ed interne (centri estivi, psicomotricità, servizio civile, servizio civile solidale); riqualifica educatori.

Le numerosità dei **soci per anzianità associativa**, rilevate nel corso del 2020, evidenziano:

anzianità di socio	TOTALI	maschi	femmine
minore di 1 anno	65	8	57
compresa fra 1 e 2 anni	116	13	103
compresa fra 2 e 4 anni	22	1	21
compresa fra 4 e 6 anni	31	3	28
compresa fra 6 e 8 anni	30	4	26
compresa fra 8 e 10 anni	11	0	11
oltre 10 anni	222	47	175
TOTALE	497	76	421

Si rileva come la categoria dei soci da “*oltre 10 anni*” rappresenti la componente maggiore della composizione societaria, attestandosi su un dato pari al 44,7% (era del 49,9%), a sostanziale conferma di una radicata fidelizzazione alla Cooperativa.

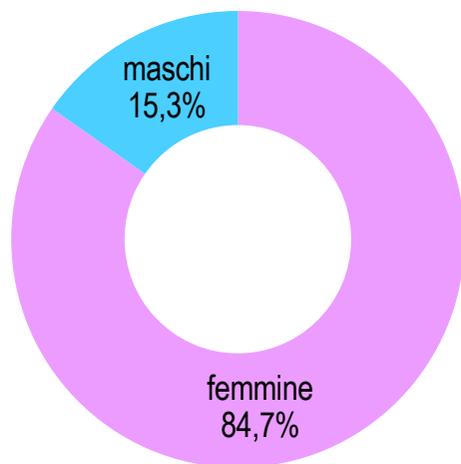


si veda, in riferimento, il § 3.2.3.4, dedicato al coinvolgimento dei Soci lavoratori.

3. relazione socio - ambientale

3.2.2. Soci

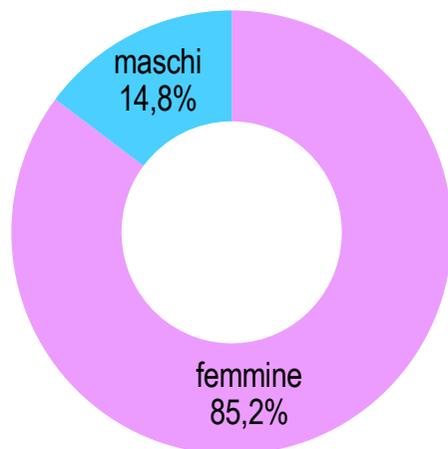
Le numerosità dei soci per genere, rilevate nel corso del 2020 e in comparazione con gli esercizi del decennio, evidenziano:



genere	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
femmine	421	397	352	336	342	353	368	355	352	333
maschi	76	68	64	67	78	83	88	85	84	84
TOTALE	497	465	416	403	420	436	456	440	436	417

Commento: la presenza femminile in Cooperativa si conferma come componente prevalente, pari al 84,7% (era 85,4% nel 2019) superando abbondantemente, negli ultimi esercizi, un rapporto di forza tra i generi di 1 : 5 tra la componente maschile e quella femminile.

3.2.3. Lavoratori



Dall'esercizio 2012 viene evidenziato anche il rapporto tra generi relativo ai soci lavoratori.

genere	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
femmine	381	358	326	309	307	305	319	313	314
maschi	66	63	51	55	55	58	63	60	58
TOTALE	447	421	377	364	362	363	382	373	372

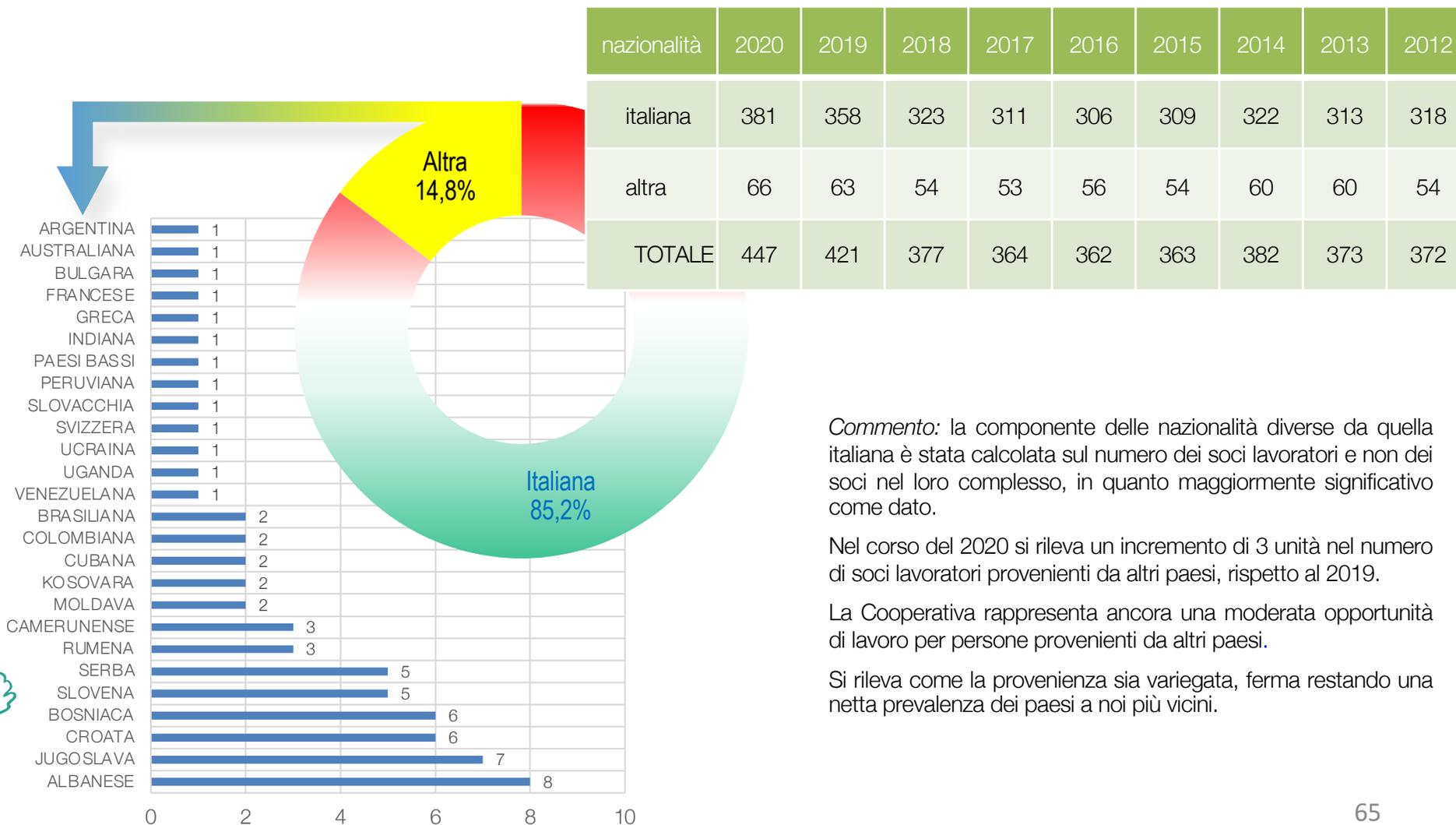
La componente femminile della Cooperativa costituisce un tratto identitario costitutivo.



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

Le numerosità dei *soci lavoratori per nazionalità*, rilevate nel corso del 2020, evidenziano:



Commento: la componente delle nazionalità diverse da quella italiana è stata calcolata sul numero dei soci lavoratori e non dei soci nel loro complesso, in quanto maggiormente significativo come dato.

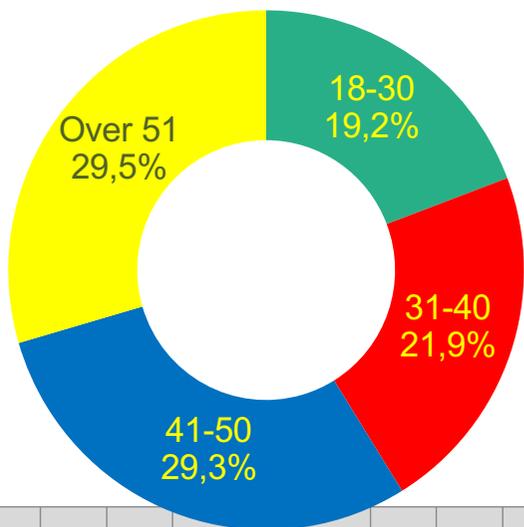
Nel corso del 2020 si rileva un incremento di 3 unità nel numero di soci lavoratori provenienti da altri paesi, rispetto al 2019.

La Cooperativa rappresenta ancora una moderata opportunità di lavoro per persone provenienti da altri paesi.

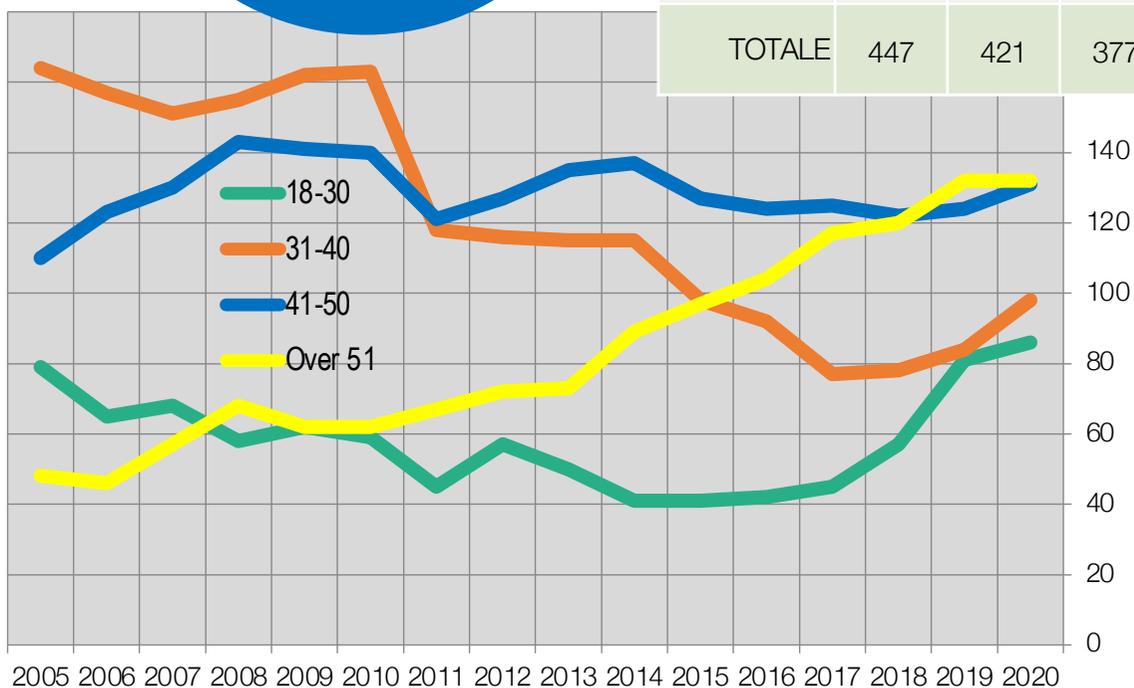
Si rileva come la provenienza sia variegata, ferma restando una netta prevalenza dei paesi a noi più vicini.

3. relazione socio - ambientale

Le numerosità dei *soci lavoratori per fasce d'età*, rilevate nel corso del 2020, evidenziano:



fascia età	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
18-30	86	81	57	45	42	41	41	50	57
31-40	98	84	78	77	92	98	115	115	116
41-50	131	124	122	125	124	127	137	135	127
Over 51	132	132	120	117	104	97	89	73	72
TOTALE	447	421	377	364	362	363	382	373	372



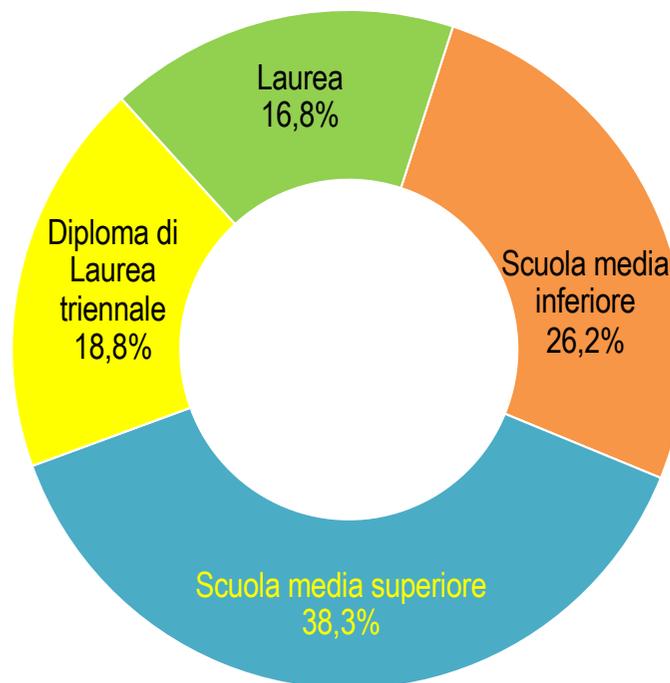
Si rileva come le fasce d'età 18-40 costituiscano il 41,2% dei soci lavoratori (era il 39,1% nel 2019), mentre le fasce 41-Over 51 ne costituiscono il 58,8% (era il 60,8% nel 2019).

Disponendo, per gli ultimi nove esercizi, del dato relativo ai soci lavoratori e verificata la sostanziale corrispondenza dei dati dei soci nel loro complesso, rilevati negli esercizi precedenti, si propone, nel grafico a sinistra, una rappresentazione dei trend delle diverse fasce d'età, dal 2005 al 2020.

Negli ultimi tre esercizi è cresciuto il numero nella fascia 18-30.

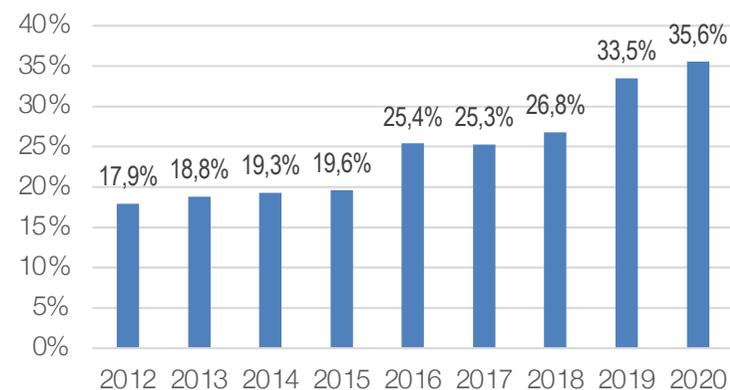
3. relazione socio - ambientale

La composizione dei *soci lavoratori per titolo di studio*, rilevate nel corso del 2019, evidenzia in termini di:



Si rileva una composizione che, in termini proporzionali, vede, nel corso degli esercizi, incrementare la componente della *formazione universitaria*, che rappresenta ora il 35,6% del dato complessivo.

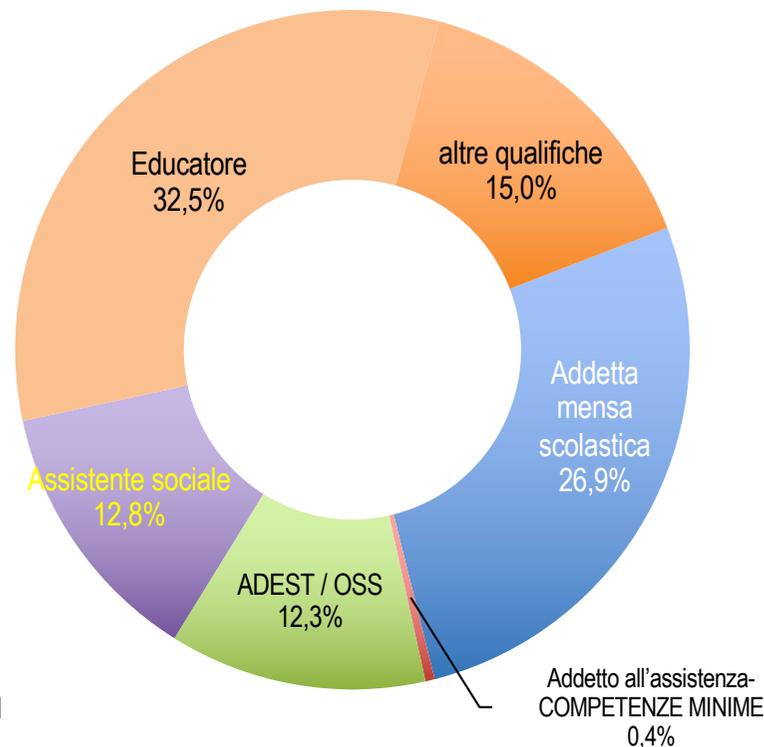
Si tratta di una crescita, il cui andamento negli anni è illustrato nel grafico a destra, legata anche ai requisiti di legge richiesti per la mansione dell'educatore.



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

La composizione dei *soci lavoratori per qualifica*, rilevata nel corso del 2020, così si caratterizza.



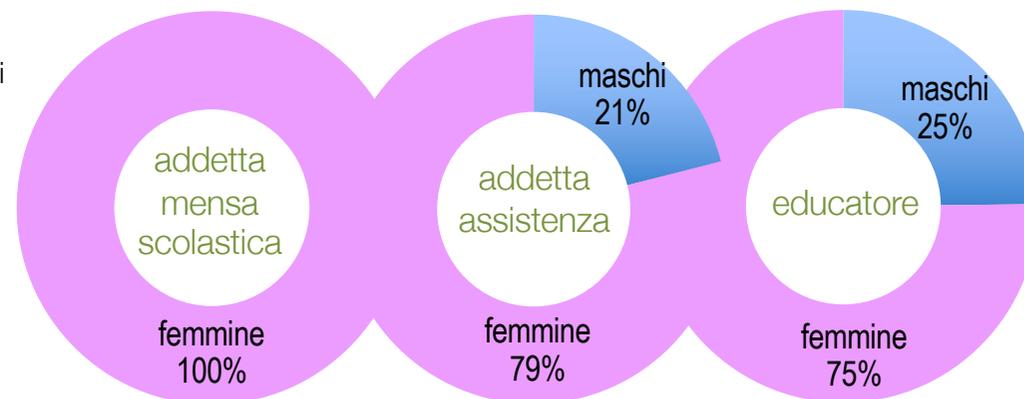
Si rileva come le qualifiche prevalenti siano:

- educatore 32,5% (33,1% nel 2019);
- addetto mensa scolastica 26,9% (28,3% nel 2019);
- addetto assistenza (OSS/ADEST + C.M.) 12,7% (13,9% nel 2019);

che osservano una composizione per genere illustrata nei grafici qui a lato.

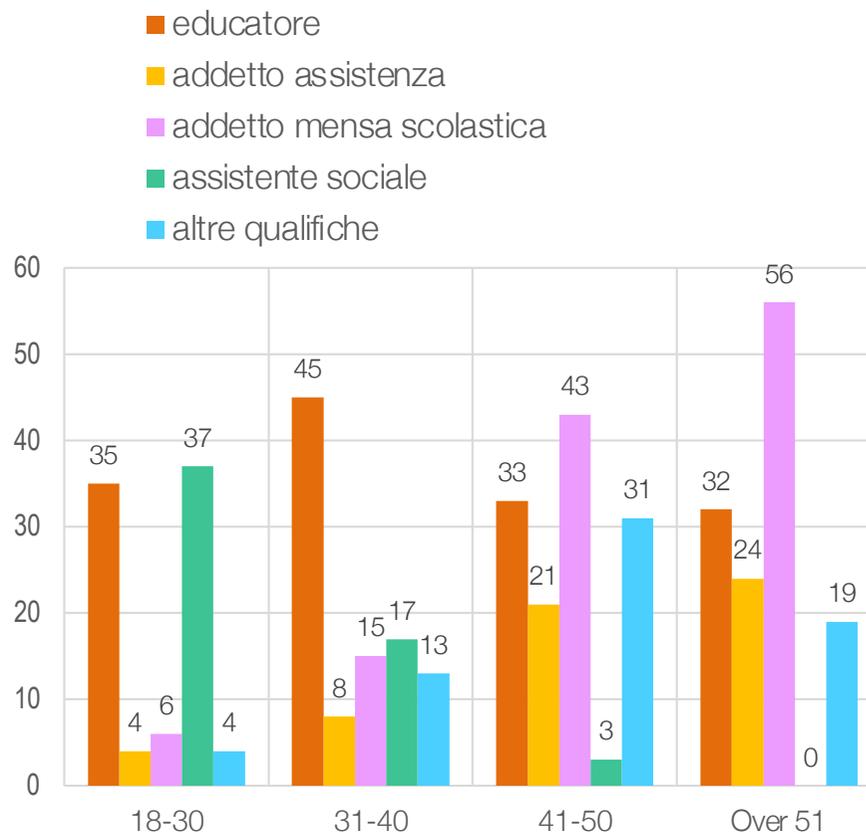
Nel 2020 si osserva inoltre:

- un incremento di 14 unità di assistenti sociali (figura che passa dal 10,2% del 2019 al 12,8%);
 - un incremento di 6 unità di educatori;
- a seguito dell'avvio di nuovi servizi o sviluppo di quelli in essere.



3. relazione socio - ambientale

La composizione dei *soci lavoratori per qualifica*, declinate *in base alle fasce d'età*, evidenzia:



Si rileva come, nelle qualifiche prevalenti, vi sia:

- una distribuzione cospicua nella fascia 41-50 e in quella Over 51 per l'*addetto all'assistenza* e per l'*addetta alla mensa scolastica*;
- una distribuzione distribuita in tutte le fasce, con leggera minoranza in quella Over 51, per la figura dell'*educatore* e per le *altre qualifiche*;
- una netta afferenza alle fasce «più giovani» per le *assistenti sociali*.



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

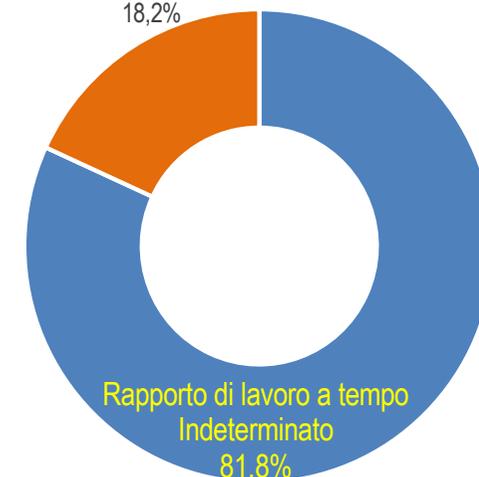
Le numerosità dei *soci lavoratori per tipologia contrattuale*, rilevate nel corso del 2020, evidenziano:



tipologia contrattuale	TOTALI	maschi	femmine
Rapporto di lavoro subordinato	446	67	379
Rapporto di lavoro in collaborazione	0	0	0
Rapporto di lavoro autonomo	1	1	0
TOTALE	447	68	379

tipologia contrattuale	TOTALI	maschi	femmine
Rapporto di lavoro a tempo Indeterminato	365	55	310
Rapporto di lavoro a tempo Determinato	81	12	69
TOTALE	446	67	379

Rapporto di lavoro a tempo Determinato 18,2%



Le evidenze numeriche attestano che la forma del rapporto di lavoro subordinata sia di gran lunga preponderante sulle altre tipologie contrattuali, rappresentandone il 99,8%, confermando il dato degli esercizi precedenti.

Ciò testimonia l'impegno della Cooperativa nell'adozione di forme contrattuali tese, il più possibile, ad assicurare la stabilità del rapporto di lavoro, come anche evidenziato in riferimento alla durata dei contratti di lavoro di tipo subordinato, dove il rapporto a tempo indeterminato rappresenta una quota pari all'81,8%, anche se un po' in calo rispetto al 89,5% del 2019.



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

Per quanto attiene al *personale assunto nel 2020*, le qualifiche, con evidenza della durata contrattuale, sono state:

qualifica	TOTALI	maschi	femmine	contratto tempo determinato	contratto tempo indeterminato
Assistente Sociale	23	2	21	22	1
Educatore	40	9	31	40	0
Addetto mensa scolastica /pulizie	15	0	15	15	0
Infermiere	2	0	2	2	0
Operatore inserimento lavorativo	2	0	2	2	0
Addetto all'assistenza	4	4	0	4	0
OSS	4	2	2	3	1
Impiegata	1	0	1	1	0
Mediatore linguistico	1	1	0	1	0
TOTALE	92	18	74	90	2

Inoltre, nel 2020, dei contratti a tempo determinato sono stati trasformati in contratti a tempo indeterminato:

qualifica	assunto negli anni precedenti e passato a tempo indeterminato
Assistente Sociale	6
Educatore	6
Addetto mensa scolastica /pulizie	1
Infermiere	3
Oss	3
Addetta alle Funzioni Aziendali	1
TOTALE	20

VIS

VIS

Le evidenze numeriche attestano un quadro dove le diverse figure sono state assunte per far fronte ad esigenze di turnover e sostituzione, a seguito sviluppo dei servizi o aggiudicazione servizi non continuativi (es. centri estivi).

In quest'ottica si spiega il prevalente ricorso alla forma di contratto a tempo determinato.



3.2.3. Lavoratori

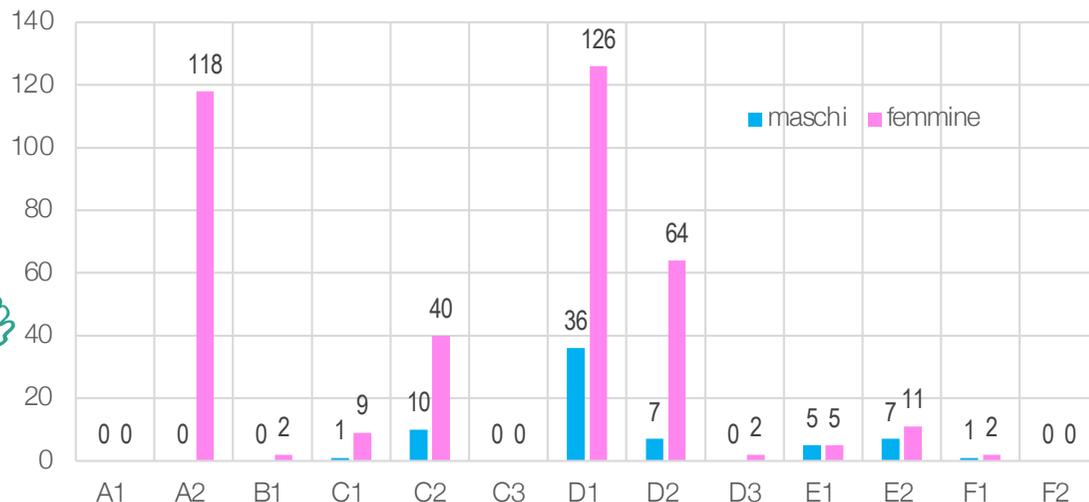
3. relazione socio - ambientale

Per i soci lavoratori interessati, il rapporto di lavoro di tipo subordinato viene regolato in virtù dell'applicazione del:
**CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER LE LAVORATRICI E I LAVORATORI
 DELLE COOPERATIVE DEL SETTORE SOCIO-SANITARIO ASSISTENZIALE-EDUCATIVO
 E DI INSERIMENTO LAVORATIVO
 - CCNL COOPERATIVE SOCIALI -**

Le numerosità dei soci lavoratori, per area / categoria / profilo previsto dal CCNL, rilevate nel corso del 2020, evidenziano:

si osserva come i profili contrattuali prevalenti siano:

- A2 - in massima parte comprendente le socie addette alla distribuzione pasti nelle Mense scolastiche e nei servizi ausiliari con il 26,5% (27,9% nel 2019)
- C2 - rappresentato dagli OSS con l'11,2% (11,7% nel 2019);
- D1 - costituito dagli educatori con il 36,3% (38,1% nel 2019);
- D2 - per le assistenti sociali e gli infermieri con il 15,9% (13,3% nel 2019).

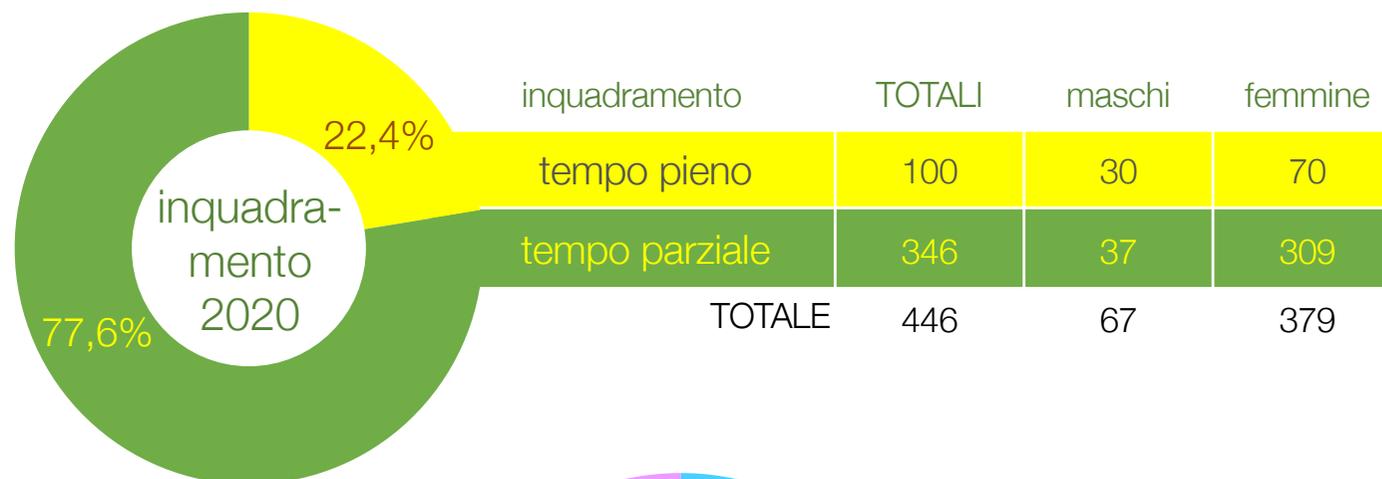


area / categoria / profilo	TOTALI	maschi	femmine
A1	0	0	0
A2	118	0	118
B1	2	0	2
C1	10	1	9
C2	50	10	40
C3	0	0	0
D1	162	36	126
D2	71	7	64
D3	2	0	2
E1	10	5	5
E2	18	7	11
F1	3	1	2
F2	0	0	0
TOTALE	446	67	379

3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

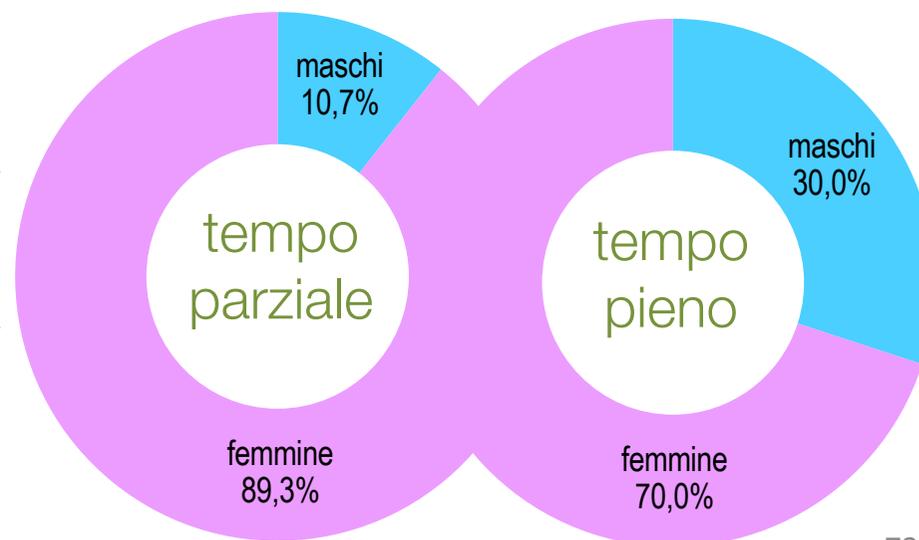
Le numerosità dei soci lavoratori, per *inquadramento* tra la fattispecie del tempo pieno e quella del tempo parziale, rilevate nel corso del 2020, evidenziano:



Si conferma un ampio ricorso alla formula d'inquadramento a tempo parziale, mantenendo un dato di poco superiore rispetto all'esercizio precedente (73,6%).

Ciò consente di garantire, nell'erogazione dei servizi, il grado di elasticità richiesto in talune situazioni operative (esempio la Mensa Scolastica - MSCO).

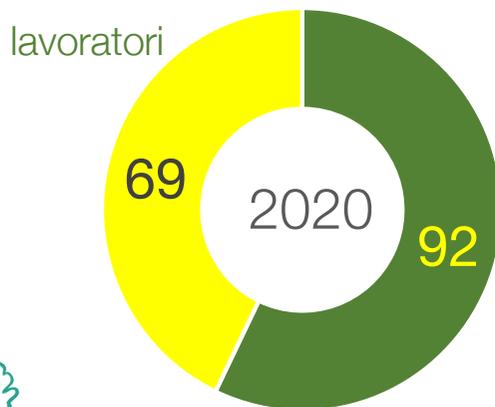
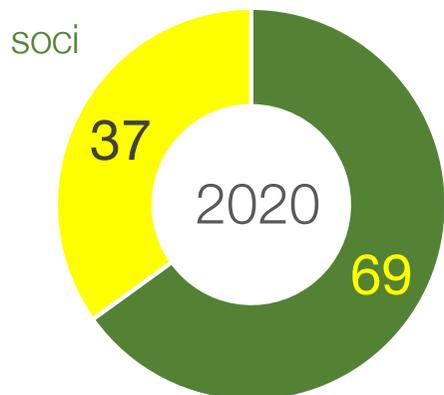
Si nota come vi sia ancora una maggior componente femminile nella fattispecie del tempo parziale rispetto alla fattispecie del tempo pieno, confermando anche sotto questo aspetto il dato dell'esercizio precedente (2019).



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

Il **turnover** è un indice che da informazioni sui flussi, dei soci (sopra) e dei lavoratori (sotto) della Cooperativa, su un determinato periodo di tempo. Nelle tabelle vengono evidenziati i dati di turnover in riferimento all'esercizio 2020 e, per confronto, agli esercizi precedenti.



esercizio	ammessi	dimessi	n. medio	totale	in entrata	in uscita
2020	69	37	482	22,04%	14,35%	7,69%
2019	101	52	440,5	34,73%	22,93%	11,80%
2018	63	50	409,5	27,59%	15,38%	12,21%
2017	34	52	411,5	20,90%	8,26%	12,64%
2016	27	43	428	16,36%	6,31%	10,05%
2015	26	46	446	16,14%	5,83%	10,31%



esercizio	assunti	dimessi	n. medio	totale	in entrata	in uscita
2020	92	69	440,5	36,55%	20,89%	15,66%
2019	114	73	407	45,95%	28,01%	17,94%
2018	88	74	374	43,32%	23,53%	19,79%
2017	48	38	361,5	23,79%	13,28%	10,51%
2016	38	47	360	23,61%	10,56%	13,06%
2015	32	52	370	22,70%	8,65%	14,05%



Si rileva come il turnover dei soci sia diminuito (-12,69%).

Il turnover dei lavoratori è diminuito (-9,4%).

Le motivazioni e l'analisi, in termini di significato di questi scostamenti vengono approfondite nella pagina seguente.



3.2.3. Lavoratori

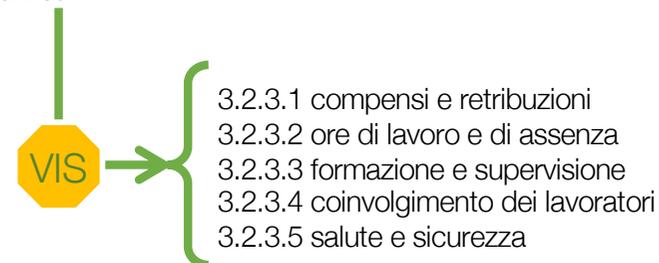
3. relazione socio - ambientale

Analisi dati turnover – In relazione ai dati riportati nella pagina precedente, vengono formulate alcune precisazioni ai fine dell'analisi.

Il turnover del personale registra un dato pari al 36,55% dato che va letto considerando che, a seguito dell'aggiudicazione di nuovi servizi, quali: Servizio Sociale Comunale Monfalcone; accoglienza a bassa soglia presso la struttura «La Casetta»; accoglienza Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) è stato necessario acquisire personale, risultando, pertanto, un fenomeno positivo.

Nei § a seguire vengono restituite ulteriori informazioni in merito ad aspetti caratterizzanti le relazioni con i lavoratori che, come visto, nella Cooperativa sono quasi tutti soci (98,7%), configurando così la compagine in termini di appartenenza.

Questi aspetti attengono a fattori significativi anche per la Valutazione dell'Impatto Sociale (di cui s'è detto al § 1.5.1) e la loro espressione anche attraverso la rilevazione di alcuni indicatori dedicati, mira ad una possibile rappresentazione di «come» e «quanto» gli interessi e le aspettative degli stakeholder abbiano trovato corrispondenza, nelle attività della Cooperativa. Saranno, quindi, date informazioni su:



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

3.2.3.1 compensi e retribuzioni

Il prospetto comprende, i valori minimi e massimi, a seconda dell'inquadramento orario, della corresponsione delle eventuali indennità dovute, degli scatti di anzianità, delle retribuzioni per le diverse professionalità presenti in Cooperativa.

I valori medi degli stipendi comprendono il riconoscimento del rinnovo contrattuale del CCNL con le ultime 2 tranne nel 2020, nei mesi di aprile e settembre.

Il mantenimento della regolarità di erogazione delle retribuzioni è stato assicurato, nel 2020, corrispondendo i compensi entro il giorno 15, in tutti i 12 mesi dell'anno (12/12).

VIS



sc. = scatti anzianità
i. t. = indennità di turno
i. f. = indennità di funzione

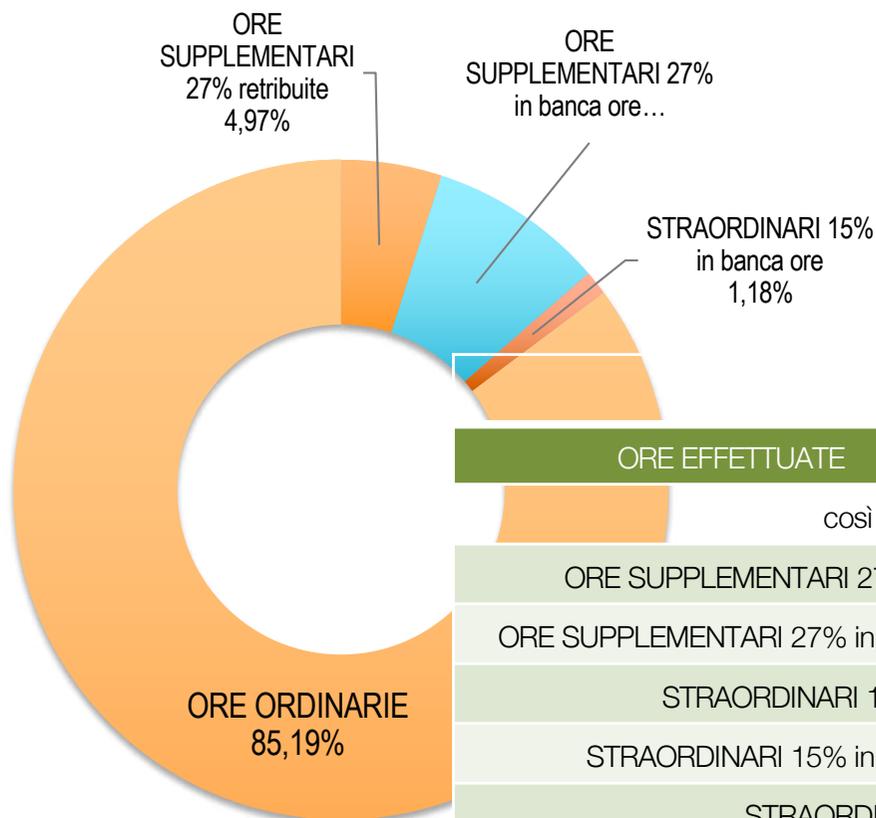
figura	tipologia di contratto	area/categoria profilo	minimo	massimo
socio lavoratore addetto mensa scolastica	CCNL Cooperative Sociali	A2	€ 346,00 0 sc. / 10 h/sett	€ 919,00 5 sc. / 25 h/sett
socio lavoratore addetto al portierato e operaio specializzato	↑	B1	€ 785,00 5 sc. / 20 h/sett	€ 1.021,00 5 sc. / 30 h/sett
socio lavoratore ADEST + op. socio assistenziale	↑	C1	€ 147,00 5 sc. / 2 h/sett.	€ 1.393,00 5 sc. + i.t. / 38 h/sett
socio lavoratore OSS	↑	C2	€ 1.076,00 3 sc. / 25 h/sett	€ 1.428,00 5 sc. + i.t. / 38 h/sett
socio lavoratore educatore	↑	D1	€ 204,00 0 sc. / 5 h/sett	€ 1.437,00 5 sc. + i.t. / 38 h/sett
socio lavoratore Infermiere / educatore con funzioni di coordinamento	↑	D2	€ 742,00 0 sc. + ind. 18 h/sett	€ 1.550,00 5 sc. + i.p. / 38 h/sett.
assistente sociale	↑	D2	€ 845,00 0 sc. / 25h sett	€ 1.382,00 5 sc. 38 h/sett.
socio lavoratore coordinatore	↑	E1	€ 1.256,00 5 sc. / 30h sett	€ 1.511,00 5 sc. + ind. / 38 h/sett.
socio lavoratore responsabile di funzione responsabile di servizio	↑	E2	€ 575,,00 5 sc. 16 h/sett	€ 1.657,00 5 sc. + i.f. + i. 38 h/sett
socio lavoratore responsabile di servizio	↑	F1	-	€ 1.720,00 5 sc. 38 h/sett
socio lavoratore psicologo	↑	F1	€ 1.210,00 5 sc. / 26 h/sett	€ 1.657,00 5 sc. + i.f. 36 h/ sett.

3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

3.2.3.2 ore di lavoro e di assenza

Le **ore di lavoro prestate** nel corso dell'esercizio 2020 vengono così quantificate, in comparazione con il dato registrato nel 2019.



Commento: a livello complessivo si rileva un decremento pari a -33.758 ore lavorate, equivalente al -7,05%, rispetto all'esercizio precedente.

Il dato è legato alla contingenza dovuta al *lockdown*, con la chiusura di alcuni servizi, in parte compensata dallo *smart working*, di cui viene data evidenza nel *callout* sotto la tabella.

	2020		2019	
ORE EFFETTUATE	445.118,66	100%	478.877,26	100%
così distribuite:				
ORE SUPPLEMENTARI 27% pagate	22.116,81	4,97%	30.115,14	6,29%
ORE SUPPLEMENTARI 27% in banca ore	38.552,31	8,66%	37.731,68	7,88%
STRAORDINARI 15% pagati	-	0,00%	9,00	0,00%
STRAORDINARI 15% in banca ore	5.259,98	1,18%	5.857,04	1,22%
STRAORDINARI 30%	-	0,00%	-	0,00%
STRAODINARI 50%	-	0,00%	-	0,00%
ORE ORDINARIE	379.189,56	85,19%	405.164,40	84,61%

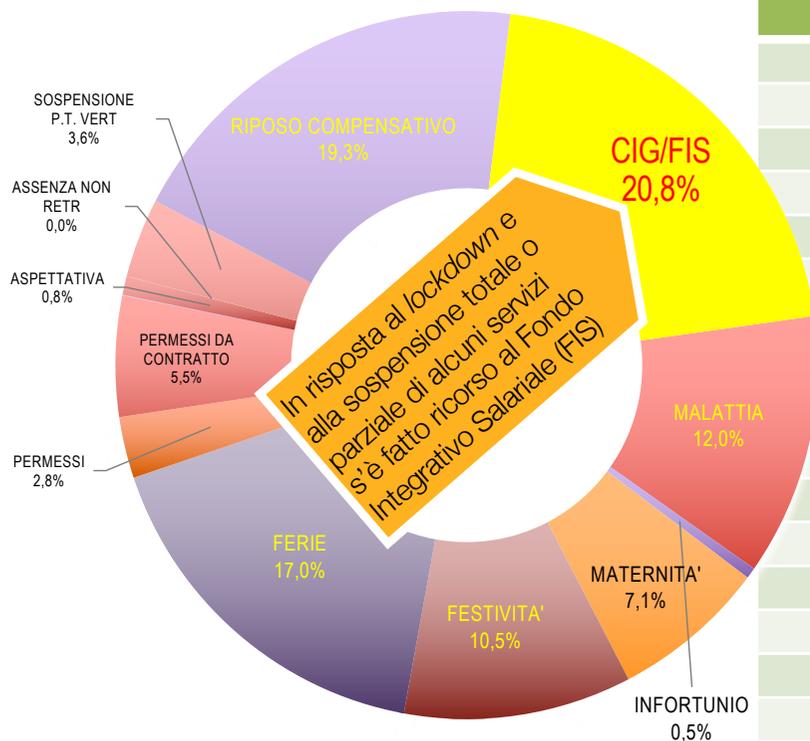
di cui 27.959 ORE in SMART WORKING pari al 7,37%

3. relazione socio - ambientale

3.2.3. Lavoratori

3.2.3.2 ore di lavoro e di assenza

Le *ore di assenza dal lavoro* nel corso del 2020, in raffronto con quanto rilevato nel 2019, sono:



In risposta al lockdown e alla sospensione totale o parziale di alcuni servizi s'è fatto ricorso al Fondo Integrativo Salariale (FIS)

assenza per ...	2020		2019	
MALATTIA	27.173,25	11,97%	15.908,84	10,10%
INFORTUNIO	1.129,93	0,50%	845,17	0,54%
MATERNITA'	16.176,94	7,13%	12.809,49	8,13%
FESTIVITA'	23.806,90	10,49%	24.994,41	15,87%
FERIE	38.562,94	16,99%	40.797,71	25,91%
PERMESSI	6.363,76	2,80%	6.147,96	3,90%
PERMESSI DA CONTRATTO	12.509,25	5,51%	8.075,13	5,13%
OPERAZIONI ELETTORALI	61,94	0,03%	29,87	0,02%
SCIOPERO	-	0,00%	4,33	0,00%
ASPETTATIVA	1.924,60	0,85%	2.506,16	1,59%
S. CAUTELARE/DISCIPLINARE	-	0,00%	15,33	0,01%
ASSENZA NON RETRIBUITA	12,95	0,01%	6,00	0,00%
SOSPENSIONE P.T. VERT	8.250,00	3,63%	6.964,80	4,42%
RIPOSO COMPENSATIVO	43.843,52	19,31%	38.372,11	24,37%
CIG / FIS	47.180,10	20,78%	-	0,00%
TOTALE	226.996,08	100%	157.477,31	100%

commento: i dati evidenziano come:

- l'incidenza complessiva delle ore di assenza, sul totale delle ore lavorate, sia aumentate (dal 32,88% del 2019 al 51,00% del 2020, con incremento del 18,11%);
- l'incidenza delle ore di assenza per malattia sia aumentata (+2,78%), anche a seguito del relativo ricorso nei periodi di quarantena;
- l'incidenza delle ore di assenza per infortunio sia aumentata (+0,08%).

Nel dettaglio, nel 2020, ci sono stati 12 eventi di infortunio per un totale di 249 giorni di assenza (i giorni erano 167 nel 2019).

I permessi di natura sindacale sono stati pari a 21,77 ore totali (erano 51,13 nel 2019).



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ore assenza sul totale delle ore lavorate	37,08%	33,28%	32,71%	40,51%	41,56%	40,34%	39,40%	34,73%	32,88%	51,00%
ore malattia sul totale delle ore lavorate	5,07%	6,52%	5,59%	5,46%	4,84%	4,70%	4,67%	4,15%	3,32%	6,10%
ore infortunio sul totale delle ore lavorate	0,95%	0,82%	0,95%	0,40%	0,74%	0,28%	0,45%	0,57%	0,18%	0,25%



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

3.2.3.3 formazione e supervisione

FORMAZIONE 2020						
ENTE	descrizione corso	data inizio	data fine	ORE	N. PARTEC.	FIG. PROFESSIONALE
LA QUERCIA/FON.COOP	LA STIMOLAZIONE BASALE CORSO BASE	09/01/20	11/01/20	22	22	6 edu, 1 coord, 14oss
CENTRO DI ACCOGLIENZA BALDUCCI	LE PAROLE CHE SEGNANO	25/01/20	25/01/20	4	11	9 edu, 2 coord
IRSSSES	VERSO IL CODICE DEONTOLOGICO: ANALISI DELLE MODIFICHE PIU' RILEVANTI. FOCUS SULL'ESPOSIZIONE MEDIATI	14/02/20	14/02/20	2	2	
CENTRO DI ACCOGLIENZA E. BALDUCCI	SUONI E COLORO DELLE PAROLE NELLA RELAZIONE: QUANDO LA PAROLA EDUCA?	15/02/20	15/02/20	4	9	1 coord, 8 edu
IRES	COME PROGETTARE E ATTUARE ACCORDI PER FARE WELFARE AZIENDALE	29/04/20	29/04/20	2	1	1 dir
SCUOLA IRS	DOVE SONO FINITI I BAMBINI E GLI ADOLESCENTI?	12/05/20	12/05/20	3	1	1 ass soci
BICOCCA	LA VIOLENZA DI GENERE AL TEMPO DEL CORONA VIRUS: I DATI SUL FENOMENO E L'IMPORTANZA DELLA FORMAZIONE	17/06/20	17/06/20	2	1	1 ass soci
SIMG PROVIDER	TERAPIA ANTIAGGREGANTE IN PREVENZIONE CARDIOVASCOLARE SECONDARIA	16/07/20	16/01/21	4	1	infermiere
SIMG PROVIDER	LA POLMONITE COMUNITARIA AI TEMPI DEL COVID - 19	27/07/20	27/07/20	14	1	infermiere
CENTRO PADOVANO TERAPIA DELLA FAMIGLIA	CICLO DI INCONTRI FORMATIVI	31/08/20	30/09/20	8	22	20 edu, 2 coord
ZADIG PROVIDER	LA SIMULAZIONE IN INFERMIERISTICA: INTRODUZIONE ED ELEMENTI GENERALI	02/09/20	02/09/20	7	3	2 inf, 1 ass soc
CENTRO DI ACCOGLIENZA BARDUCCI	LE PAROLE NELLA SCRITTURA	12/09/20	12/09/20	4	9	8 edu, 1 coord
ASS. CLIC	LAVORARE CON I BAMBINI E GLI ADOLESCENTI TRAUMATIZZATI: L'ESPERIENZA DELLA COMUNITA' EDUCATIVA	18/09/20	19/09/20	14	1	1 edu
CENTRO DI ACCOGLIENZA BARDUCCI	PAROLE SFIDANTI PAROLE COMPLICATE PAROLE MAGICHE	19/09/20	19/09/20	4	7	6 edu, 1 coord, 14oss
ASU FC	L'UOMO CHE SCEGLIE DI AGIRE VIOLENZA: DALLA VALUTAZIONE ALL'INIZIO DEL PERCORSO DI CAMBIAMENTO	05/10/20	05/10/20	8	1	1 ass soc0
LA QUERCIA/FON COOP	VALORIZZARE LE COMPETENZE GENITORIALI - COMPETENZE GENITORIALI E RELAZIONI GENITORIALI	17/10/20	31/10/20	12	16	14 edu, 2 coord
IAL FVG	CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE: NORMATIVE STRUMENTI E BUONE PRATICHE	04/11/20	11/11/20	7	2	2 ass soc
LA QUERCIA/fse/ppo 2020	PIANO STRAORDINARIO SMART WORKING	04/11/20	24/11/20	16	16	9 coord, 5 funz, 1 dir, 1 psic
LA QUERCIA/ FON COOP	PREVENZIONE E GESTIONE RISCHI PSICO SOCIALI DEI "RISCHI AGGRESSIVITA" E DEI COMPORTAMENTI PROBLEMA	20/11/20	28/11/20	8	11	3 ins lav, 6 edu, 2 operatori portierato
IRSESS	ANSIA E IMPOTENZA NEL LAVORO SOCIALE	03/12/20	03/12/20	2	1	1 ass soc
LA QUERCIA/FONC	PREVENZIONE E GESTIONE RISCHI PSICO SOCIALI DEI "RISCHI AGGRESSIVITA" E DEI COMPORTAMENTI PROBLEMA	07/12/20	14/12/20	8	20	20 ass soci

Nel corso dell'esercizio 2020 sono stati attuati i percorsi formativi evidenziati nelle tabelle



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

3.2.3.3 formazione e supervisione

FORMAZIONE 2020						
ENTE	descrizione corso	data inizio	data fine	ORE	N. PARTEC.	FIG. PROFESSIONALE
AIFOS	COVID-19 E LAVORO: COSA CONOSCERE PER LAVORATORE E PREPOSTO	07/01/20	07/11/20	1	155	7 oss, 4 portiere, 4 coord, 93 edu, 45 mense, 1 ins lav, 1 impie
SYNERGICA	GESTIONE PERICOLI NELLE FASI DI PRODUZIONE DIETE SPECIALI	23/01/20	23/01/20	3	22	22 addette mensa
SYNERGICA	GESTIONE PERICOLI NELLE FASI DI PRODUZIONE DIETE SPECIALI	30/01/20	30/01/20	3	21	21 addette mensa
ENAIIP	ADDETTI AL SETTORE ALIMENTARE	05/02/20	05/02/20	3	2	2 addette mensa
DUEMILAUNO AG.	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08	10/02/20	22/02/20	12	1	1 edu
AIFOS	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08 RISCHIO BASSO	18/02/20	04/03/20	4	2	1 edu, 1 ass soc
SYNERGICA	FORMAZIONE GENERALE 81/08	24/03/20	24/03/20	4	1	1 ass soc
IST. SUP. SANIT	PREVENZIONE E CONTROLLO DELLE INFEZIONI NEL CONTESTO DELL'EMERGENZA COVID 19	30/03/20	30/11/20	5	2	1 edu, 1 ass soc
ZADIG PROVIDER	COVID 19: GUIDA PRATICA PER OPERATORI SANITARI	20/04/20	20/04/20	8	2	2 inf
SYNERGICA	FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA 81/08 RISCHIO MEDIO	11/05/20	11/05/20	12	1	1 edu
SYNERGICA	RIENTRO AL LAVORO IN SICUREZZA: PREVENZIONE DEL RISCHIO COVID 19 PER I LAVORATORI	11/06/20	11/06/20	2	12	12 addette mensa
AIFOS	FORMAZIONE GENERALE 81/08	30/06/20	02/07/20	4	1	1 edu
SYNERGICA	PREVENZIONE DEL RISCHIO COVID-19 NEGLI AMBIENTI DI LAVORO	02/07/20	06/08/20	2	16	8 coord, 2 dir
SYNERGICA	FORMAZIONE GENERALE 81/08	06/07/20	06/07/20	4	1	1 edu
PROJIT	FORMAZIONE GENERALE 81/08	07/07/20	08/07/20	4	1	1 ass soc
SYNERGICA	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08 RISCHIO MEDIO	09/07/20	09/07/20	8	7	7 edu
ZADIG PROVIDER	COVID 19 - GUIDA PRATICA PER OPERATORI SANITARI	17/07/20	17/07/20	8	1	1 inf
SYNERGICA	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08 RISCHIO MEDIO	28/07/20	28/07/20	8	3	3 edu
SYNERGICA	PREVENZIONE DEL RISCHIO COVID-19 NEGLI AMBIENTI DI LAVORO	30/07/20	30/07/20	2	4	4 coord
COOPERATIVA SERVIZI PORTUALI SCRL	ADDETTI ANTINCENDIO MEDIO RISCHIO	05/08/20	05/08/20	4	6	6 edu
SYNERGICA	FORMAZIONE ADDETTI PRIMO SOCCORSO GRUPPO B E C	19/08/20	28/08/20	12	7	6 edu, 1 dir
SYNERGICA	AGGIORNAMENTO ADDETTI PRIMO SOCCORSO AZIENDE GRUPPO B E C	28/08/20	28/08/20	4	2	1 edu, 1 dir
ASUITS	FORMAZIONE GENERALE 81/08	07/09/20	07/09/20	4	1	1 ass soc
SYNERGICA	ADDETTO AL SETTORE ALIMENTARE	21/09/20	21/09/20	3	15	10 edu, 4 addette mensa, 1 ass soc
SYNERGICA	RIENTRO AL LAVORO IN SICUREZZA: PREVENZIONE DEL RISCHIO COVID-19 NEGLI AMBIENTI DI LAVORO	24/09/20	24/09/20	2	48	48 ass soc
ASUITS	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08	09/10/20	09/10/20	4	1	1 ass soc
SYNERGICA	ADDETTI AL SETTORE ALIMENTARE	13/10/20	13/10/20	3	1	1 edu
SYNERGICA	FORMAZIONE ADDETTI PRIMO SOCCORSO AZIENDE B E C	16/10/20	11/11/20	12	8	7 edu, 1 impiegato
SYNERGICA	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08 RISCHIO MEDIO	21/10/20	21/10/20	8	2	1 edu, 1 ass soc
SYNERGICA	AGGIORNAMENTO ADDETTI PRIMO SOCCORSO GRUPPO B E C	27/10/20	04/11/20	12	22	15 edu, 2 impiegato, 2 rs funz , 3 add mens
ASUGI	COVID - 19 QUALI INSEGNAMENTI. IMPLICAZIONI ETICHE E SOCIALI	29/10/20	29/10/20	8	1	1 ass soc
SYNERGICA	AGGIORNAMENTO ADDETTI PRIMO SOCCORSO GRUPPO B E C	04/11/20	11/11/20	12	34	27 edu, 2 coord, 2 mense, 1 oss, 1 rs fun, 1 imp
SYNERGICA	ADDETTI AL SETTORE ALIMENTARE	17/11/20	17/11/20	3	28	12 edu, 15 mense, 1 coord
SYNERGICA	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08 BASSO RISCHIO	26/11/20	26/11/20	4	21	15 edu, 1 oss, 1 inf, 4 addetti ass
SYNERGICA	FORMAZIONE GENERALE 81/08	03/12/20	03/12/20	4	20	15 edu, 1 oss, 1 inf, 3 addetti ass
SYNERGICA	FORMAZIONE SPECIFICA 81/08 RISCHIO BASSO	18/12/20	18/12/20	4	10	9 mense, 1 edu

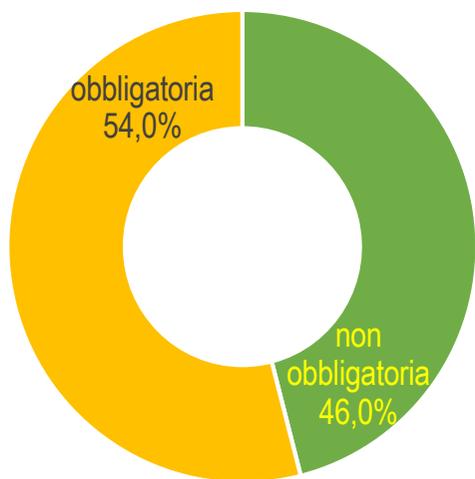
Questi sono i percorsi formativi sulla sicurezza e sull'igiene alimentare seguiti nel 2020



3. relazione socio - ambientale

3.2.3. Lavoratori

3.2.3.3 formazione e supervisione



Complessivamente, nel 2020, la Cooperativa ha messo a disposizione, delle diverse figure professionali presenti, opportunità formative, per come sinteticamente quantificate nella tabella, espresse in termini ore:

Direzioni	Coordinatori	Educatori	Infermieri	Ausiliari	Assistenza	Assistenti Sociali	Funzioni	Psicologi
-	74	76	25	24	22	39	18	-



Il rapporto tra formazione “obbligatoria” e “non obbligatoria” viene espresso attraverso il grafico riprodotto a sinistra. Si evince come l’impegno della Cooperativa, sul piano della formazione, vada sempre al di là degli adempimenti di legge, a testimonianza della “cura” dedicata alla sua principale risorsa: quella umana. Anche in circostanze difficili, quali quelle vissute nel corso del 2020, la formazione è stata assicurata, in continuità con l’impegno profuso negli anni ed evidenziato nei grafici e in tabella, qui sotto.



ANNO	ore formazione retribuite	costo del personale	costo docenze
2011	4.073	€ 73.044,59	€ 7.000,00
2012	8.036	€ 140.565,03	€ 33.236,15
2013	6.118	€ 108.000,00	€ 42.858,10
2014	5.520	€ 95.219,46	€ 31.066,02
2015	4.768	€ 85.386,69	€ 25.425,51
2016	2.997	€ 54.297,99	€ 24.830,88
2017	3.295	€ 56.064,39	€ 25.000,00
2018	3.465	€ 62.395,52	€ 25.471,46
2019	3.805	€ 66.507,09	€ 23.651,45
2020	3.452	€ 66.782,01	€ 15.975,00



I dati 2020 attestano che i costi sostenuti per la formazione equivalgono al 0,90% (0,97% nel 2019) del totale dei costi della produzione ed al 1,07% (1,16% nel 2019) del costo del personale.

Anche nel 2020, si evidenzia l’attenzione dedicata dalla Cooperativa LA QUERCIA alla formazione.

3. relazione socio - ambientale

3.2.3. Lavoratori

3.2.3.3 formazione e supervisione

Per quanto attiene alla **supervisione**, l'approccio metodologico a cui fanno riferimento le psicologhe è il modello sistemico-relazionale ad orientamento costruttivista, arricchito da tecniche volte a sviluppare l'intelligenza emotiva.

La supervisione si esplica sia nei confronti di singoli educatori, sia nei confronti di gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda i singoli, l'attività è mirata alla definizione e ridefinizione degli obiettivi di lavoro ed all'analisi dell'andamento dei P.E.I. Tale analisi è da intendersi come lettura relazionale del sistema dell'utente (famiglia, scuola, coetanei, comunità, ...), per comprendere al meglio la sua situazione personale ed individuare strategie educative funzionali a quanto emerso dalla lettura del contesto. Inoltre tali incontri possono essere orientati ad individuare i vissuti emotivi degli educatori nella relazione educativa e nella gestione di situazioni critiche, al fine di favorire la gestione della dimensione emotiva e l'agire in modo consapevole in funzione degli obiettivi educativi.

Per quanto riguarda i gruppi di lavoro, l'attività di supervisione riguarda: l'alfabetizzazione emotiva e lo sviluppo dell'empatia verso se stessi e gli altri, la condivisione di Progetti Educativi (a partire dalle osservazioni delle competenze, come da indicazione dell'O.M.S. – vedi I.C.F.-); la lettura comune rispetto ai casi seguiti, al fine di concordarne la gestione e le linee guida; il clima relazionale dell'equipe (collaborazione, condivisione, coerenza, comunicazione, accoglienza di idee diverse, sostegno, ...), aspetto questo che risulta fondamentale per valorizzare le risorse del gruppo e quindi la stessa gestione dei casi seguiti.

Laddove la situazione non presenta particolari problematiche da discutere, lo psicologo lavora su tematiche specifiche di approfondimento formativo. L'approfondimento formativo viene utilizzato anche per costruire un linguaggio comune e come base condivisa a cui fare riferimento per affrontare determinate problematiche.

Si presta inoltre attenzione al rimando a concetti importanti come la centralità della persona, l'importanza delle disposizioni, come base da cui partire, per sviluppare potenzialità educative, ...

Nelle varie tipologie di intervento l'attività di supervisione si propone di facilitare la crescita professionale dell'educatore, anche attraverso l'acquisizione di consapevolezza sul proprio operato e relativamente all'interazione di tale operato con i colleghi ed i destinatari dell'intervento.

Sempre presente è l'attenzione alle famiglie ed al contesto che sta attorno all'utente. L'intervento della psicologa può essere sia diretto (ad esempio, incontri con i familiari e con i Servizi della Rete per condividere, ad esempio, l'andamento

dei progetti), sia indiretto (ad esempio attraverso le riflessioni con gli educatori sull'importanza della collaborazione e condivisione con la famiglia). Consapevoli che una positiva collaborazione tra le diverse figure di riferimento che circondano gli utenti (Famiglia, Servizi di Rete, ...), ne garantiscono un benessere personale.

Un'attenzione viene data anche alla verifica della procedura operativa definita dai diversi sistemi certificati dalla Qualità (rilevazione indicatori, ...). Rispetto al ruolo dell'assistente sociale l'attività di supervisione è anche orientata ad una lettura puntuale del contesto in cui è inserito e a favorire una consapevolezza relativa al ruolo nei diversi ambiti di intervento.

In casi particolarmente critici e/o conflittuali ed in via del tutto eccezionale, la supervisione individuale si esplica anche ad altre figure professionali quali operatori socio sanitari, infermieri, e personale ausiliario. E' un momento specifico di confronto con lo psicologo, dove affrontare situazioni lavorative che per loro natura (eccessiva delicatezza delle tematiche, coinvolgimento emotivo dell'operatore, ecc.) richiedono un approfondimento. La supervisione individuale può assumere in quest'ottica, valenza di: - "tregua" - ove vengono accolte le incertezze, le perplessità, le fatiche emozionali e relazionali; - orientamento - per dare senso, concretezza e prospettiva a ciò che si sta facendo; - supporto - per individuare strategie, strumenti per uscire da situazioni di stallo; - valutazione - comprendere se e in quale misura i risultati sperati siano stati raggiunti.

Le psicologhe partecipano ad incontri periodici di monitoraggio delle supervisioni all'interno della Direzione Risorse Umane, dove tra colleghe si cerca di dare una lettura a più ampio spettro delle dinamiche dei gruppi all'interno del sistema cooperativa.

Viene, inoltre, erogato un servizio di consulenza esterno presso la Cooperativa Sociale Querciamonte finalizzato alla formazione, supervisione e supporto del personale, con azioni a livello individuale e di gruppo, orientate anche all'inserimento lavorativo.

dott.ssa Guliana Rendina, per la Comunità 'Il Cenacolo'; per la Comunità 'Rainbow'; per i Servizi Duino Aurisina (Territoriali Minori Handicap Scolastico ed Extra Scolastico);

dott.ssa Martina Gardelin, per l'Asilo Nido Strekelj e Nido OSG; per i Servizi Duino Aurisina (CEO) e Querciamonte Soc. Coop. Sociale; Servizio Sociale Comune di Trieste, Udine e Latisana e Dipartimento delle Dipendenze della ASU GI; per l'accoglienza a bassa soglia presso «La Casetta»;

dott.ssa Milena Nuzzo, per la Residenza Campanelle e l'annesso Centro Diurno.



3. relazione socio - ambientale

3.2.3. Lavoratori

3.2.3.4 coinvolgimento dei lavoratori

Nel 2020 è stato somministrato un questionario di soddisfazione, presso il personale impiegato nel nido d'infanzia di Sistiana, di Dolina e a quello impiegato c/o lo Spazio gioco Pollicino, sempre di Sistiana. Le educatrici hanno risposto al questionario a loro somministrato attribuendo, a

ciascuno dei ventitré item, un punteggio da 1 a 5, dove 1 indica "Per niente d'accordo" e 5 corrisponde a "Totalmente d'accordo".

Gli esiti vengono rappresentati sinteticamente nel grafico sottostante.



L'analisi dei questionari, ha evidenziato un quadro generale di soddisfazione rispetto alle situazioni presentate, ferma restando, l'identificazione di alcune aree di miglioramento, prese in considerazione e oggetto di valutazione in merito a possibili azioni.

VIS dato medio
80,6%

3. relazione socio - ambientale

3.2.3. Lavoratori

3.2.3.4 coinvolgimento dei lavoratori

La Direzione Risorse Umane, nel mese di giugno, ha predisposto un breve questionario al fine di individuare quali possano essere le necessità dei Soci, in particolar modo, rispetto alla conciliazione della vita lavorativa con quella personale, come anche quali altri bisogni i Soci possano esprimere a seguito di questo lungo periodo emergenziale.

Il questionario è stato somministrato in forma anonima, composto da 20 domande e rivolto a tutti i Soci. Il questionario era suddiviso in tre parti: una prima parte dedicata ai dati anagrafici, una seconda parte relativa alla situazione lavorativa e una terza parte composta da una serie di domande più personali.

La Direzione Risorse Umane ha provveduto ad inviare 400 questionari in due tranches attraverso l'utilizzo della mail aziendale.

Sono state raccolte n.187 risposte, per un dato pari al 46,75% dei somministrati.

I dati raccolti dalle risposte pervenute sono stati sintetizzati nel seguente modo:

- la maggior parte dei soci appartiene al genere femminile;
- la maggior parte dei soci che ha risposto al questionario è rappresentata dalla figura professionale dell'educatore seguita dall'addetta mensa;
- la maggior parte dei soci che ha risposto ha continuato a mantenere l'attività lavorativa (65,7 %)
- la maggior parte dei soci ha evidenziato la necessità di: sostegno psicologico, sostegno nella gestione figli e flessibilità degli orari lavorativi;
- la maggior parte dei soci evidenzia una dimensione sociale composta da una rete familiare;
- la maggior parte dei soci riesce a conciliare la vita familiare con l'attività professionale;
- la maggior parte dei soci hanno espresso la necessità di continuità

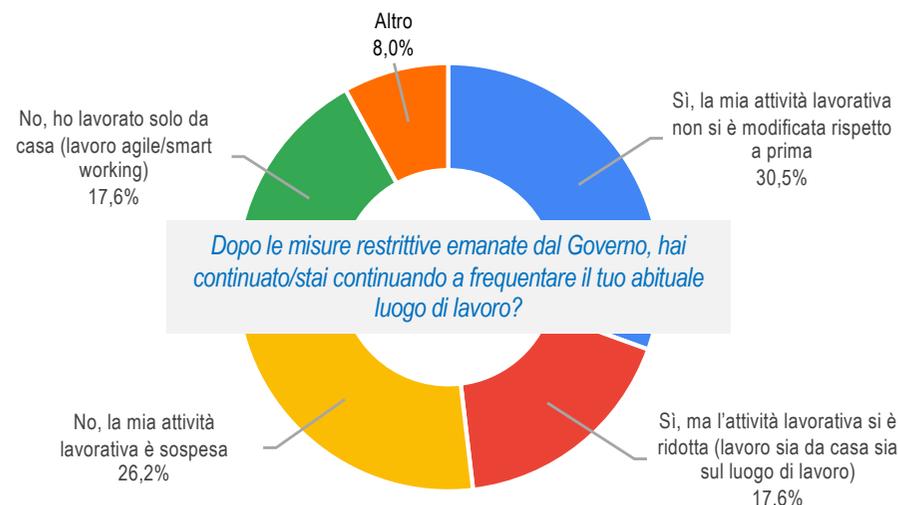
lavorativa e una crescita professionale in merito alle attese per il futuro professionale.

È stato, inoltre, possibile rilevare che durante le misure restrittive la dimensione emotiva dei soci si può considerare positiva. Infatti, i Soci in questo periodo hanno trascorso il *LockDown* leggendo libri e riviste (100 su 187), si sono dedicati alla gestione della famiglia (93 su 187) e all'attività culinaria. S'è potuto osservare che il periodo è stato descritto come lungo, ma anche creativo, difficile ma anche sereno.

Sulla base dei risultati emersi dal Questionario Soci è stato possibile rilevare alcune necessità:

- sostegno scolastico a favore dei figli dei soci che necessitano di un supporto nell'ambito scolastico;
- corsi di formazione «competenze digitali» al fine di sviluppare e potenziare l'utilizzo dei sistemi informatici;
- possibilità di usufruire di convenzioni e sconti (benefit) inerenti all'ambito Servizi per la persona: (sport, libreria, ecc.);
- sostegno/supporto psicologico.

una delle domande del questionario



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

3.2.3.5 salute e sicurezza nel corso del 2020



Analisi dei Documenti di Valutazione dei Rischi (art. 17 comma 1 D.L.gs.81/08)

- Nel corso del 2020 sono stati prodotti e aggiornati i DVR nei diversi servizi.
- Sono stati predisposti, per le diverse fattispecie lavorative, i *Protocolli operativi specifici per il funzionamento con la definizione delle misure necessarie per assicurare la massima tutela della salute*, in relazione all'insorgenza dell'epidemia di Covid-19.

Sorveglianza sanitaria (art. 41 D.Lgs. 81/08)

Visite totali effettuate nell'anno 2020: 96

Programmi di formazione e informazione dei lavoratori (art.36 – 37 D. Lgs. 81/08)

Formazione effettuata nel 2020:

- Primo soccorso – 12 ore – per 25 addette/addetti
- Aggiornamento primo soccorso – 4 ore – per 25 addette/addetti
- Formazione antincendio medio rischio – 8 ore - per 31 addette/addetti
- Formazione specifica medio rischio – 8 ore - per 31 addette/addetti
- Formazione specifica basso rischio – 4 ore - per 15 addette/addetti
- Formazione generale – 4 ore - per 36 addette/addetti



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

Le numerosità dei *lavoratori non soci* rilevate nel corso dell'esercizio 2020, evidenziano:

- 5 lavoratori dipendenti non soci;
- un lavoratore non dipendente non socio.

Gli elementi sin qui illustrati in merito ai lavoratori rappresentano dei fattori significativi anche per la Valutazione dell'Impatto Sociale (di cui s'è detto al § 1.5.1) e la loro espressione anche attraverso la rilevazione degli indicatori dedicati, mira ad una possibile rappresentazione di «come» e «quanto» gli interessi e le aspettative degli stakeholder abbiano trovato corrispondenza, nelle attività della Cooperativa.

richiamo	STAKEHOLDER	INTERESSI, ASPETTATIVE, QUESTIONI RILEVANTI	INDICATORI	RIFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
 	lavoratori	congrua remunerazione del lavoro conferito in base alla propria professionalità / disporre di opportunità di crescita professionale / sicurezza	regolarità remunerazione: 12 mesi su 12, entro il giorno 15 del mese successivo n. ore formazione annue [=] tabella dedicata § 3.2.3.3] grado soddisfazione = 80,6% [rilevazione effettuata nei servizi all'infanzia] n. ore mal-inf / tot [=] tabella dedicata § 3.2.3.2]	PERSONALE



3. relazione socio - ambientale

3.2.4. Clienti – Destinatari e Committenti

Per una Cooperativa come LA QUERCIA, l'identificazione della figura dei *clienti* non può procedere senza considerare la particolare natura dei propri servizi.

Occupandosi di servizi alla persona e alla comunità, è difficile identificare il *cliente* semplicemente pensando a chi paga la prestazione.

I servizi sono per la maggior parte richiesti da soggetti pubblici, a favore delle persone che hanno in carico, a fronte delle loro specifiche condizioni, nello svolgimento della loro funzione istituzionale.

Per questa ragione, è più opportuno parlare di un *sistema cliente*, nel quale vengono considerati, oltre ai soggetti interessati, anche le particolari relazioni tra questi intercorrenti, rispetto alle quali, la Cooperativa può trovarsi coinvolta.

Si identificano, quindi, meglio i Destinatari e i Committenti quali componenti essenziali di quel *sistema cliente* a cui sono rivolti i servizi della Cooperativa.

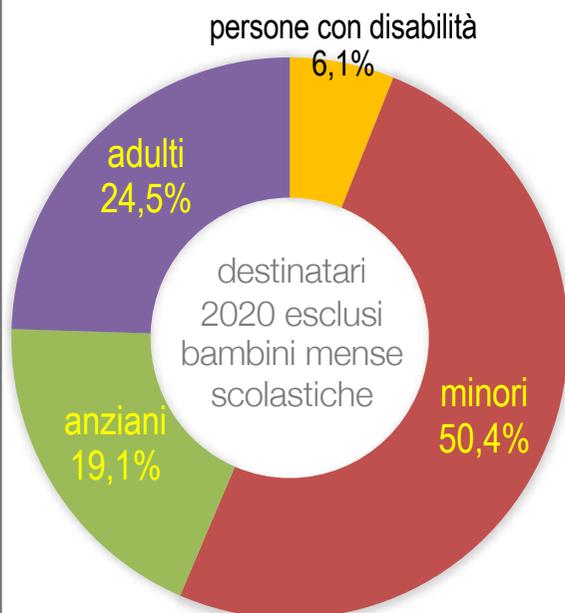
Si tratta, come anticipato, di due figure prevalentemente distinte, che possono però coincidere nel caso dei servizi a favore di privati. In questo caso, tuttavia, il servizio può essere richiesto da uno dei componenti del nucleo familiare a favore di un altro componente dello stesso nucleo, configurando, quindi, la coincidenza a livello di famiglia più che di persona. Viene così a relegarsi la fattispecie alle sole eventualità dove il servizio viene richiesto da una persona a favore di sé stessa, casistica non impossibile, ma raramente presente.



3. relazione socio - ambientale

3.2.4.1 Destinatari

La natura della relazione con i destinatari è di erogazione di servizi a loro favore, a fronte del riconoscimento dell'esigibilità di tale diritto, come soggetti in carico ad enti di funzione pubblica e in quanto soggetti appartenenti alla comunità verso i quali le attività della Cooperativa sono rivolte. Possono essere così classificati:

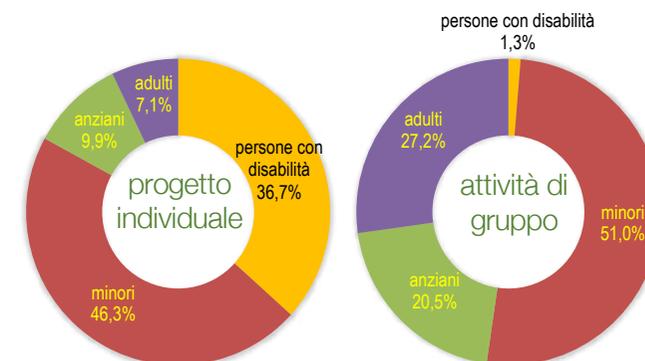


destinatari	2020	intervento individuale	intervento "in gruppo"	fruitori di servizi a "sportello"
persone con disabilità	240	196	44	Sportello Famiglia
minori	1.990	247	1.743	5.837
anziani	753	53	700	Sportello Servizio Sociale
adulti	968	38	930	4.400
fruitori mense scolastiche	4.491	0	4.491	Servizio Sociale Latisana
TOTALE	8.442	534	7.908	n.r.
				Servizio Sociale UTI Friuli Centrale
				n.r.

Nel grafico sopra, la composizione percentuale non considera il dato dei bambini e degli adulti fruitori delle Mense scolastiche (4.414 unità) che costituisce la categoria di destinatari più consistente, ma che, aggregandola alle altre (minori), falserebbe la proporzione tra le stesse.

Analogamente, non vengono considerati nel computo i fruitori di servizi c.d. "a sportello", quali appunto lo Sportello Famiglia, lo Sportello Servizio Sociale, il Servizio Sociale di Latisana; dell'UTI Friuli Centrale e del dell'Ambito territoriale Carso Isonzo Adriatico, le cui elevate numerosità altererebbero il quadro e vengono, pertanto, evidenziate a parte, dove rilevabili.

Per sviluppare opportune analisi si deve considerare come gli interventi a favore dei diversi destinatari possono presentare modalità ed intensità operative assai diversificate. Per questa ragione, viene specificata la tipologia di intervento ("individuale" o "di gruppo") o l'eventualità che la fruizione del servizio possa essere, appunto, "a sportello". Nei grafici a destra viene evidenziata l'incidenza, rispetto alla classificazione dei destinatari, delle due tipologie di intervento principali.



3. relazione socio - ambientale

3.2.4.1 Destinatari

analisi dei bisogni

Nei diversi servizi gestiti dalla Cooperativa, vengono impiegate diverse metodologie per effettuare l'analisi dei bisogni dei destinatari, a seconda della loro tipologia e condizione e a seconda dei ruoli istituzionali assunti dai diversi committenti.

Nei servizi all'infanzia, viene prevalentemente utilizzato un approccio derivato dalla letteratura (es. Beller), semplificato in base alle necessità.

Nei servizi a favore dei minori vengono utilizzati approcci diversi a seconda della natura del servizio, che possono identificarsi nell'impiego delle Life Skill (oms); della teoria dell'attaccamento (Bowlby); dell'intelligenza emotiva (Goleman); modello P.I.P.P.I., ecc.

Nei servizi a favore delle persone con disabilità, si fa riferimento all'approccio ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health dell'OMS), ma è stato anche introdotto l'approccio della c.d. Q-Vad.

Nei servizi a favore della popolazione anziana, può essere sviluppata un'analisi del bisogno di interventi socio-assistenziali, secondo la classificazione della Cartella Sociale Regionale.

descrizione dell'offerta

In termini di sintesi, l'offerta può essere rappresentata, sotto il *profilo quantitativo* dal numero di ore erogate per tipologia di prestazione (educativa; assistenziale; ecc.), per come rappresentato, nel confronto degli ultimi quattro esercizi.

Si rilevano significativi scostamenti in merito alle prestazioni ausiliarie di Mensa Scolastica (-32.059 ore) a quelle educative (-14.390 ore) e a quelle di servizio sociale (+17.935 ore), rispetto al 2019. Naturalmente, i cali sono dovuti alla chiusura dei servizi per il *lockdown*.



prestazioni	2020		2019		2018		2017	
	ore erogate	%	ore erogate	%	ore erogate	%	ore erogate	%
educative	134.675,44	30,26%	149.065,82	31,13%	138.680	32,2%	135.139	32,8%
assistenziali	75.935,00	17,06%	79.090,75	16,52%	81.513	18,9%	82.803	20,1%
ausiliarie	63.128,00	14,18%	95.187,00	19,88%	92.029	21,3%	85.374	20,7%
di accoglienza / orientamento	32.206,10	7,24%	26.718,75	5,58%	24.288	5,6%	27.252	6,6%
sanitarie	9.782,00	2,20%	9.534,75	1,99%	9.787	2,3%	8.962	2,2%
di servizio sociale	64.080,68	14,40%	46.144,75	9,64%	20.007	4,6%	15.994	3,9%
altre	42.866,11	9,63%	50.433,35	10,53%	45.412	10,5%	36.791	8,9%
indirette	22.445,33	5,04%	22.702,09	4,74%	19.524	4,5%	19.173	4,7%
ORE TOTALI	445.118,66	100%	478.877,26	100%	431.240	100%	411.487	100%

3.2.4.1 Destinatari

3. relazione socio - ambientale

azioni di coinvolgimento e grado di soddisfazione

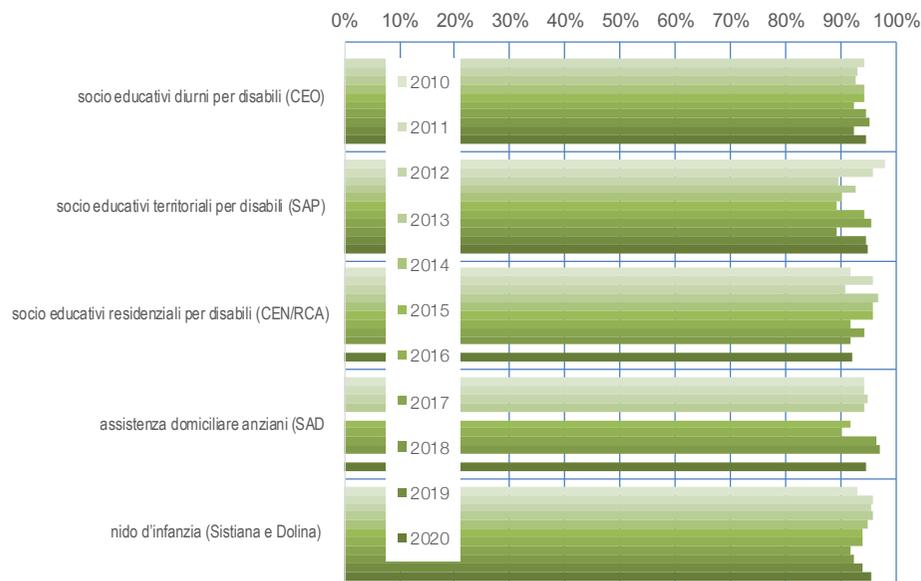
Le azioni di coinvolgimento attuate sono strettamente correlate con la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari e delle loro famiglie. In questo senso s'è operato attraverso:

- la somministrazione di questionari di soddisfazione
- la rilevazione, dove possibile, del gradimento delle attività da parte dei destinatari.

Nella sottostante tabella vengono riassunti i giudizi sulla soddisfazione dei destinatari (o dei loro famigliari), espressi in relazione ai servizi interessati dalla rilevazione. Il giudizio è stato espresso in termini percentuali dove il valore 100% esprime la massima soddisfazione possibile.

servizi	soggetti coinvolti	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CEO	famigliari	94,13%	93,04%	92,50%	94,08%	94,31%	92,30%	94,53%	95,16%	92,29%	94,51%
SAP	destinatari	95,78%	89,55%	92,70%	90,20%	89,35%	94,28%	95,60%	89,35%	94,60%	94,86%
CENACOLO	famigliari	95,71%	90,71%	96,60%	95,80%	95,71%	91,62%	94,29%	91,63%	(...)	92,13%
SIID / SAD	destinatari	94,16%	94,84%	94,15%	n.r.	91,70%	90,25%	96,55%	97,12%	-	94,49%
NIDI INFANZIA	famigliari	95,92%	95,46%	95,66%	94,76%	93,96%	93,85%	91,80%	92,20%	93,95%	95,35%

VIS dato medio **94,3%**



Nei servizi in cui viene effettuata, la rilevazione della soddisfazione dei destinatari, evidenzia un quadro di sostanziale conferma o di leggero scostamento dell'apprezzamento, da parte loro. Gli scostamenti rispetto all'esercizio precedente sono di entità contenuta, tutti nell'ordine delle unità percentuali.

È stata effettuata anche la rilevazione presso alcuni Destinatari nel SSSEd, coinvolgendo i minori di alcuni progetti. Le rilevazione ha confermato il risultato positivo già riscontrato in precedenza. Va tenuto conto della peculiarità dell'iniziativa, che ha, tra l'altro, interessato anche gli insegnanti, per cui si rimanda alla reportistica dedicata per l'approfondimento.

3. relazione socio - ambientale

Ai fini della VIS, gli indicatori la cui rilevazione è disponibile allo stato sono:

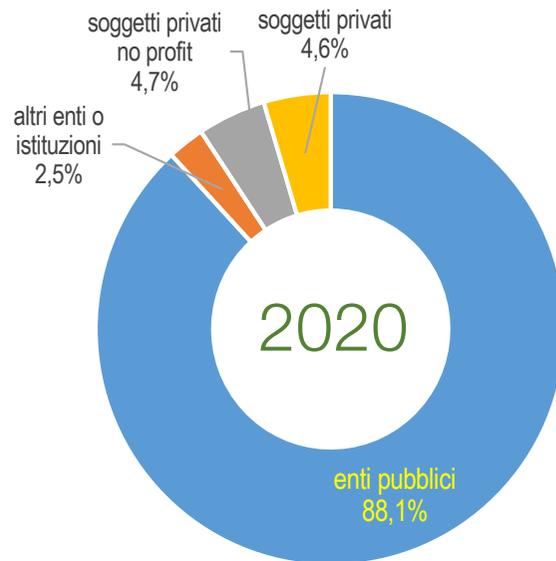
 	STAKEHOLDER	INTERESSI, ASPETTATIVE, QUESTIONI RILEVANTI	INDICATORI	RIFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
destinatari		ricevere un servizio adeguato a rispondere alle esigenze per cui è stato richiesto	grado raggiungimento obiettivi – non disponibile causa lockdown grado soddisfazione dato medio rilevazione disponibile: 94,3%	CLIENTI / UTENTI



3. relazione socio - ambientale

3.2.4.2 Committenti

Questa categoria di stakeholder vede una relazione caratterizzata da una dimensione contrattuale (appalto; affidamento diretto; convenzione; partenariato; ecc.), in riferimento alla quale possono essere analizzati, procedendo per classificazioni progressive, con categorie che via via restituiscono un maggior dettaglio.



committente	valore annuo	%	variazione relativa
enti pubblici	€ 7.986.477,65	88,15%	0,56%
altri enti o istituzioni	€ 230.596,10	2,55%	-27,14%
soggetti privati no profit	€ 426.180,91	4,70%	18,71%
soggetti privati	€ 416.914,46	4,60%	-27,73%
TOTALE	€ 9.060.169,12	100%	

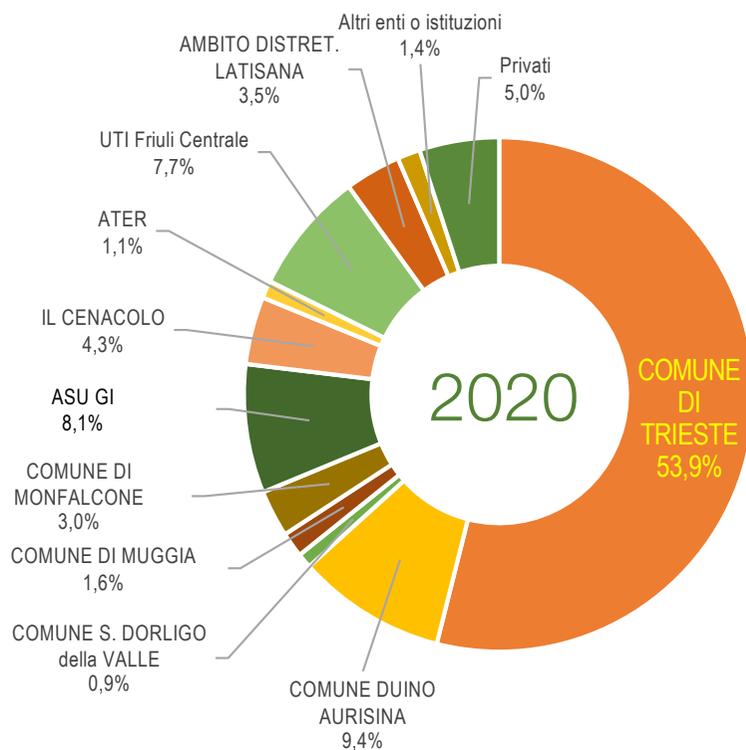
Rispetto all'esercizio precedente non si rilevano significative variazioni nella composizione dei committenti per categorie, se non di limitata entità.

La categoria degli "enti pubblici" rappresenta l'88,1% dell'intero novero della composizione.



3. relazione socio - ambientale

3.2.4.2 Committenti



Il quadro di massima dei Committenti evidenzia una composizione che non presenta grandi variazioni rispetto all'esercizio precedente.

Considerando la dimensione territoriale di appartenenza (Provincia di Trieste), dove il Capoluogo rappresenta di gran lunga il comune di maggior dimensione demografica (con oltre l'87% degli abitanti della Provincia), si rileva una certa differenziazione dei committenti.

I servizi della Cooperativa sono presenti, in tutti e sei i comuni della Provincia.

In crescita, come evidenziato al § 1.1.3, l'incidenza dei servizi al di fuori dal territorio provinciale.

committente	valore annuo	%	variazione
COMUNE DI TRIESTE	€ 4.886.927,44	53,94%	-1,89%
COMUNE DUINO AURISINA	€ 853.263,68	9,42%	-2,63%
COMUNE S. DORLIGO della VALLE	€ 83.968,50	0,93%	-0,70%
COMUNE DI MUGGIA	€ 142.072,99	1,57%	-0,19%
COMUNE DI MONFALCONE	€ 267.341,67	2,95%	2,90%
ASU GI	€ 733.201,97	8,09%	0,93%
IL CENACOLO	€ 385.611,21	4,26%	0,74%
ATER	€ 99.629,31	1,10%	0,03%
UTI Friuli Centrale	€ 699.542,77	7,72%	3,25%
AMBITO DISTRETTUALE DI LATISANA	€ 320.158,63	3,53%	0,08%
Altri enti o istituzioni	€ 130.966,79	1,45%	-0,92%
Privati	€ 457.484,16	5,05%	-1,61%
TOTALE	€ 9.060.169,12	100%	

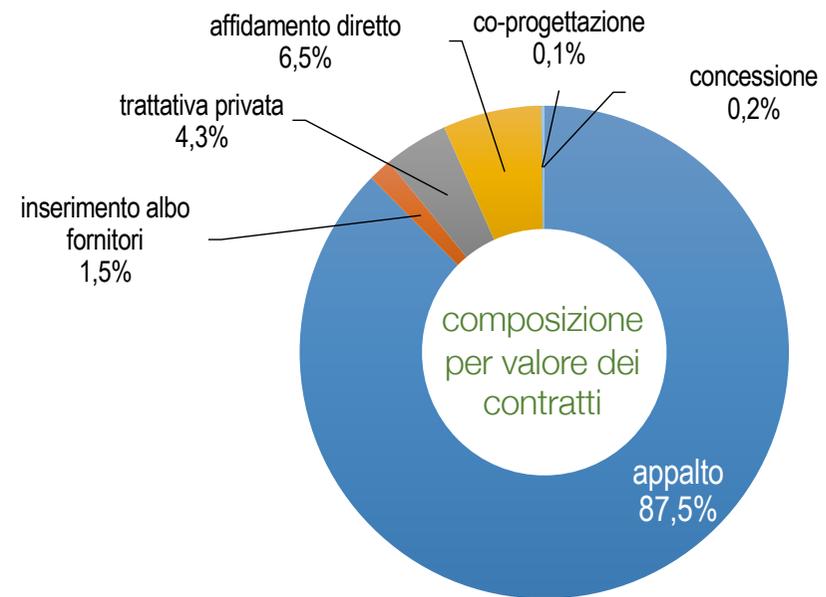
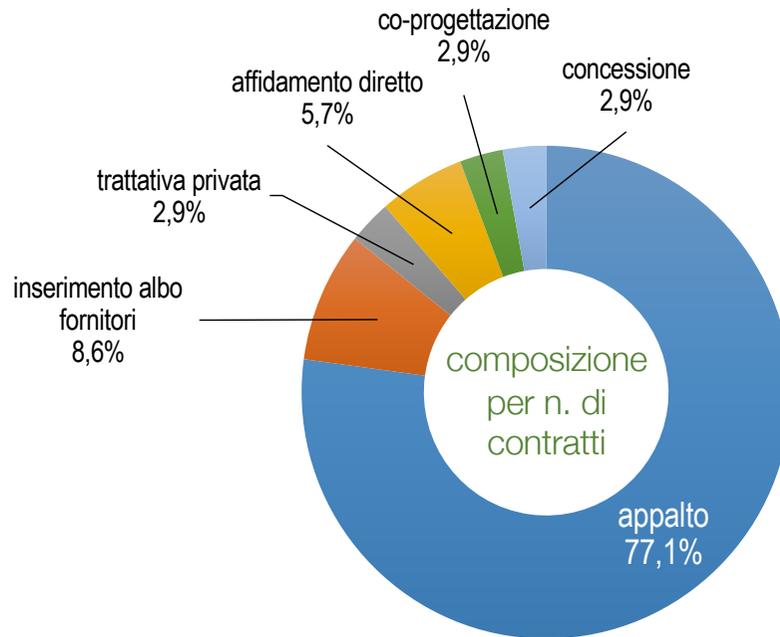
3. relazione socio - ambientale

3.2.4.2 Committenti

condizioni di negoziazione

Le condizioni di negoziazione attengono fundamentalmente alla forma del rapporto contrattuale in essere con i diversi Committenti, alla durata di tali rapporti, alle possibilità di rinegoziabilità che gli stessi rapporti prevedono.

La tipologia di rapporto contrattuale con la Committenza in relazione alle singole commesse (servizi) viene rappresentata nella sua composizione percentuale, per numero di contratti e per valore dei medesimi, nei grafici.

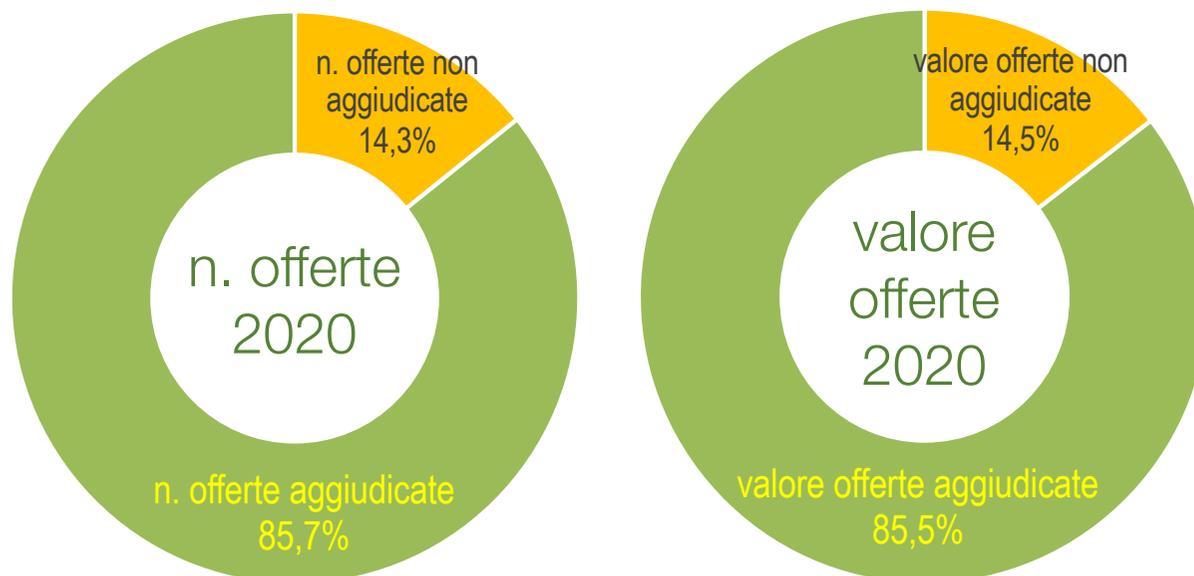


Si rileva una decisa prevalenza della fattispecie dell'appalto, soprattutto in termini di valore, in linea con la composizione della Committenza costituita, in netta prevalenza, da enti pubblici.

3. relazione socio - ambientale

3.2.4.2 Committenti

rinegoziabilità
dei contratti



In sintesi, sono state prodotte 7 offerte, di cui 6 accettate (85,7%), per un valore pari a € 1.198.485,45 (85,5% rispetto alla sommatoria delle diverse offerte). Il dato è da intendersi rispetto allo sviluppo temporale previsto dai relativi contratti.



3. relazione socio - ambientale

3.2.4.2 Committenti

rinegoziabilità
dei contratti

Si evidenzia, inoltre, che, nel corso del 2020:

E' stato rinnovato il contratto per la gestione della Comunità alloggio per disabili con l'Associazione Il Cenacolo.

Sono stati prorogati i seguenti servizi:

- Comune di Trieste - servizi socio – educativi – assistenziali, sanitari, di lavanderia e guardaroba, fornitura pasti, trasporto ed altri servizi ausiliari presso la Residenza Campanelle con annesso un centro diurno per disabili psico – fisici;
- Comune di Duino Aurisina - Servizio di Sostegno Socio Educativo (minori e disabilità);
- Comune di Duino Aurisina – Nido d'infanzia comunale.

Sono stati negoziati o rinegoziati i seguenti servizi in termine di trattativa con il committente:

- Comune di Trieste – Albo fornitori servizi educativi residenziali, semiresidenziali e domiciliari per bambini e ragazzi minori di età e per genitori con figli – nelle fattispecie: COMUNITA' FAMILIARE «RAINBOW»; DOPOSCUOLA «10&LODE»; PROGETTO EDUCATIVO «DOMICILIARE PER L'AUTONOMIA»; PROGETTO «DI CONTRASTO ALLA DEISTITUZIONALIZZAZIONE».
- Comune di Latisana – Servizio di Sportello Sociale a valere sul Fondo PON.
- ASU GI – Dipartimento delle Dipendenze – per i Lotti 2 e 4.
- Associazione Terra del Sorriso – avvio di un progetto relativo ad attività socio educative in ambito zootecnico, dedicato a persone con disabilità.

Sono state presentate congiuntamente con altri soggetti del terzo settore, le seguenti iniziative che sono state approvate e finanziate:

- Nel contesto del bando per la concessione di contributi per la realizzazione di progetti delle associazioni familiari, attraverso un finanziamento comunale, si è proseguito con il progetto «La Famiglia al Centro».



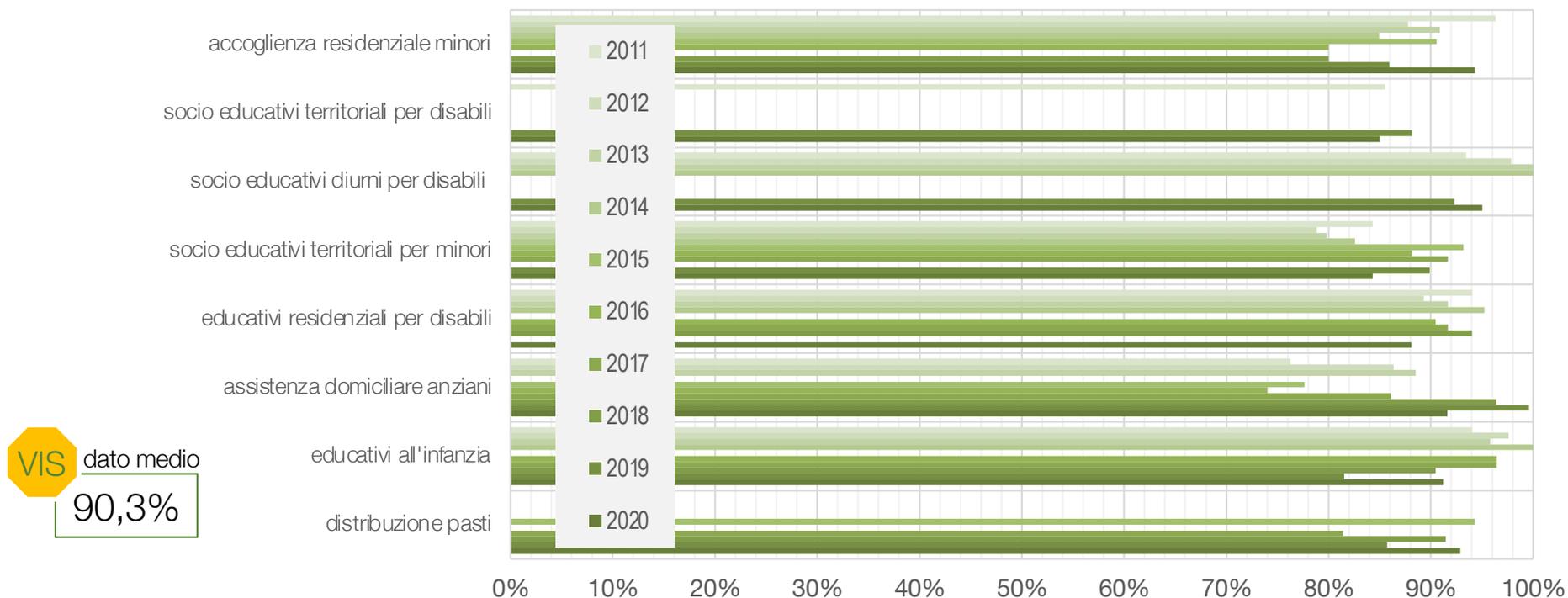
3. relazione socio - ambientale

3.2.4.2 Committenti

soddisfazione committenti

Le modalità di rilevazione della soddisfazione della Committenza sono specificatamente elaborate in relazione alla natura specifica dei Servizi. Nei Servizi che rientrano nel campo di applicazione del SGQ la rilevazione viene effettuata con regolarità annuale.

Nel sottostante grafico, vengono riportati i giudizi attinenti alla soddisfazione dei Committenti, espressi in relazione ai servizi, classificati nel campo di applicazione del nostro SGQ. Il giudizio è stato espresso in termini percentuali dove il valore 100% esprime la massima soddisfazione possibile.



Si rileva come, la percezione della Committenza restituisca un dato di sostanziale apprezzamento verso i servizi della Cooperativa. Dalla comparazione degli esiti negli ultimi dieci anni se ne trae un quadro, che pur presentando variazioni nel tempo, tende ad assestare il dato medio di rilevazione in prossimità di valori più che soddisfacenti, sintetizzati in un dato medio, nel 2020, pari al 90,3%. Il monitoraggio del grado di soddisfazione e le relative variazioni nel tempo, nonché le conseguenti azioni di miglioramento sono oggetto della gestione del sistema qualità della Cooperativa.

3. relazione socio - ambientale

3.2.4.2 Committenti

Ai fini della VIS, gli indicatori la cui rilevazione è disponibile allo stato sono:

richiamo	VIS	STAKEHOLDER	INTERESSI, ASPETTATIVE, QUESTIONI RILEVANTI	INDICATORI	RIFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
		committenti	vedere soddisfatti i bisogni per cui viene acquistato il servizio con efficacia ed efficienza	grado raggiungimento obiettivi [>X%] grado soddisfazione: 90,3% grado adempimento contrattuale [>X%]	CLIENTI / UTENTI



3. relazione socio - ambientale

3.2.5. Pubblica Amministrazione

La Cooperativa beneficia dell'esenzione dalla tassazione IRAP ai sensi della legge regionale n. 3 del 25/01/2002 art. 2 bis.

In merito a contributi, agevolazioni fiscali e/o finanziamenti agevolati ricevuti – si vedano i dati riportati nel bilancio d'esercizio 2020 e nella nota integrativa.

Nello specifico, si rileva come il saldo relativo ai rapporti economici con la PA registri un dato pari a € 103.783,36 a favore della Cooperativa. A fronte di una contribuzione fiscale nell'ordine di € 16.406,00, sono state percepite sovvenzioni per € 120.189,36.

Non si rileva l'esistenza di tariffe differenziate (agevolate).

I rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione sono stati descritti nella sezione dedicata ai Committenti, data la particolare tipologia di servizi erogati dalla Cooperativa.

STAKEHOLDER	INTERESSI, ASPETTATIVE, QUESTIONI RILEVANTI	INDICATORI	RIFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
  Pubblica Amministrazione	regolarità adempimenti fiscali / previdenziali congruo impiego erogazioni finanziarie concesse	grado rispetto scadenze temporali versamenti [$t \text{ €} = t \text{ scadenza} (\neq 0)$] grado rispetto entità versamenti [$\text{€} = \text{€ dovuto} (\neq 0)$] grado rispetto impieghi [100%]	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



3. relazione socio - ambientale

3.2.6. Collettività

Interessi di natura sociale - Gli apporti diretti al sociale in termini di arricchimento della qualità della vita nei diversi ambiti di intervento sono connaturati alla natura delle attività di una cooperativa sociale volta alla progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio educativi, socio assistenziali, socio sanitari, legati all'alimentazione ed ausiliari. Per questa ragione, anche nel presente BS si rimanda, per le relazioni con tale livello di stakeholder esterni, alla descrizione sviluppata, soprattutto, in merito ai destinatari dei nostri Servizi.

Interessi di natura ambientale - in merito all'attenzione verso gli interessi di salvaguardia dell'ambiente, posta in essere dalla nostra compagine, nell'esercizio 2015 è stata effettuata l'iscrizione al SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti), in qualità di Produttori-Detentori Rifiuti Speciali, relativamente alla fattispecie operativa dei servizi socio assistenziali e sanitari della Residenza Campanelle.

Stante la tipologia di attività della Cooperativa, gli interessi di natura ambientale sono stati finora perseguiti per come possibile. Nel presente BS, si vuole assumere una serie di impegni in tema, espressi in termini più sistematici al più avanti riportato § 3.3

richiamo	STAKEHOLDER	INTERESSI, ASPETTATIVE, QUESTIONI RILEVANTI	INDICATORI	RIFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
	collettività	interessi di natura sociale interessi di natura ambientale (rif. § 3.3)	n. personale del territorio / totale personale [$>X\%$] n. assunzioni persone territorio [$=>N$] grado contenimento consumi (energia, H ₂ O, gas) [$>X\%$]	COLLETTIVITA'



3. relazione socio - ambientale

3.2.7. Finanziatori

Dal punto di vista della composizione, tipologia e delle caratteristiche dei finanziatori e dei finanziamenti, si rileva la loro sostanziale afferenza al settore pubblico. Nel corso del 2020, si sono così definiti.

Contributo c/impianti REGIONE FVG - Immobile via Ponzanino (TS)- quota esercizio	6.776,95
Contributi c/impianti REGIONE FVG (L.R. 20 /2006) per investimenti (anni: 2007 - 2018) - quota esercizio	1.593,41
Contributo progetto "La Famiglia al Centro" (ambito progetti associazionismo familiare L.R. 11/2006 art. 18 - AZIENDA PER L'ASSISTENZA SANITARIA N. 2 - "BASSA FRIULANA - ISONTINA") - competenza 2019/2020 - quota 2020	4.455,73
Contributi vari REGIONE FVG: Gestione asili	20.955,66
Contributi vari COMUNE TRIESTE: Abbattimento rette frequenza asili (contributi assegnati alle famiglie: vengono detratti dall'importo pagato dalle famiglie alla cooperativa)	25.210,30
Contributi vari COMUNE DUINO (TS): Abbattimento rette frequenza asili (contributi assegnati alle famiglie: vengono detratti dall'importo pagato dalle famiglie alla cooperativa)	4.082,50
Contributi legati alle operazioni di stabilizzazione del personale (REGIONE FVG L.R. 18/2005)	10.148,06
Contributi COMUNE TRIESTE: realizzazione progetti legati alle attività	5.450,99
Contributo REGIONE FVG: Sviluppo di modalità di lavoro agile (smart working), attraverso contributi a fondo perduto per la definizione di piani aziendali, la formazione del personale e l'acquisto di adeguata strumentazione informatica.	11.737,60
AGENZIA DELLE ENTRATE: Contributo per le spese sostenute per l'adeguamento degli ambienti di lavoro e/o sanificazione e acquisto di dispositivi di protezione (art. 125 D.L. n. 34/2020)	26.803,00
MIUR: Contributo per le spese sostenute per l'adeguamento degli ambienti di lavoro e/o sanificazione e acquisto di dispositivi di protezione	6.236,84
COMUNE TRIESTE: Contributo per le spese sostenute per adeguamento ambienti di lavoro e/o sanificazione e acquisto dispositivi di protezione	2.975,50
TOTALE	126.426,54

richiamo	STAKEHOLDER	INTERESSI, ASPETTATIVE, QUESTIONI RILEVANTI	INDICATORI	RIFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
	finanziatori	vedere impiegati i fondi erogati per il conseguimento delle finalità dello stanziamento, nei tempi previsti	grado raggiungimento obiettivi [$>X\%$] grado impiego risorse finanziarie [...] grado rispetto tempistica prevista [$t \text{ effettiva} = t \text{ prevista}$]	FINANZIATORI

3. relazione socio - ambientale

3.2.8. Fornitori

Le relazioni intercorrenti con i fornitori non possono essere ricondotte ad un'unica tipologia. La natura delle forniture in essere risulta eterogenea ed ancorata alla specificità dei diversi Servizi i quali spesso curano direttamente l'approvvigionamento dei beni e dei servizi funzionali alla relativa operatività.

Nel corso del 2020, il processo di approvvigionamento non rileva particolari evoluzioni in merito allo stato delle forniture, rispetto all'esercizio precedente.

Nello specifico, sono state riviste le modalità di valutazione iniziale e periodica dei fornitori, differenziandole per tipologia e si sono definiti gli importi in relazione ai quali le entità di acquisto devono essere gestite secondo le diverse modalità definite.

Un maggior coinvolgimento del ruolo dei coordinamenti in merito alla gestione degli acquisti, è stato ottenuto nella gestione "ordinaria" delle forniture di interesse per i rispettivi servizi.

Per la gestione "non ordinaria" del processo (es. identificazione fornitori, gestione criticità, gestione spese eccedenti i budget definiti) la funzione dedicata ha esercitato la propria funzione, informando i coordinamenti in merito ai fornitori qualificati.



STAKEHOLDER	INTERESSI, ASPETTATIVE, QUESTIONI RILEVANTI	INDICATORI	RIFERIMENTO ALLE CATEGORIE DELLO STANDARD DI BASE
fornitori	ricorso ad un sistema di forniture legato al territorio di riferimento	% fornitori appartenenti al territorio su tot fornitori [$>X\%$] % acquisti da aziende del territorio su tot acquisti [$>X\%$]	FORNITORI



3. relazione socio - ambientale

3.3.1. Aspetti generali

3.3.1.1. Informazioni di carattere economico-finanziario

3.3.1.2. Informazioni di carattere qualitativo

3.3.1.3. informazioni di carattere quantitativo

3.3.2. Relazione ambientale

3.3.2.1. Identità Ambientale

3.3.2.2. Aspetti ambientali diretti

3.3.2.3. Aspetti ambientali indiretti

3.3.3. Tavola degli indicatori ambientali



3. relazione socio - ambientale

Nella Relazione Sociale, è opportuno prendere in considerazione anche le informazioni ambientali, che possono illustrare l'impatto dell'organizzazione su quello che può essere uno sviluppo sostenibile. In questo modo, la stessa Relazione Sociale andrà a configurarsi come una Relazione Socio – Ambientale, in grado di rappresentare in forma integrata l'impatto della Cooperativa sul territorio.

Nel presente BS, non disponendo allo stato di una sufficiente base di rilevazione dei dati, viene espressa la dimensione ambientale, prevalentemente in termini di dichiarazione d'intenti.

Si vuole assumere l'impegno di affrontare in modo strategico le problematiche ambientali, attraverso l'impiego di informazioni che mirano a individuare l'identità Ambientale della Cooperativa.

Si procederà, in prima battuta, nel corso dell'esercizio 2021, con:

— la definizione della politica ambientale, quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi ambientali della Cooperativa;

per poi intraprendere, con sistematiche modalità, la rilevazione delle:

— informazioni di carattere economico-finanziario – relative alla dimensione ambientale;

— informazioni di carattere qualitativo – in termini di approccio ambientale coerente con i valori aziendali dichiarati, attraverso la rilevazione di dati e indicatori di carattere quantitativo in merito alla performance ambientale del periodo.

Le informazioni e i dati considerati riguardanti la produzione dei servizi, i consumi e i diversi impatti prodotti dalle attività della Cooperativa, riguarderanno:

- materiali: consumi di materiale per tipologia, in peso e volume / monitoraggio consumo carta / consumo carburanti / ecc.
- materiali: % di materiali riciclati e di scarto
- energia: % di energia da fonti rinnovabili
- energia: % riduzione dei consumi tra un esercizio e il seguente
- acqua: consumi in m³
acqua: % di riduzione, riuso, riciclaggio
- rifiuti: quantità di rifiuti per tipo, in peso
rifiuti: % rifiuti per destinazione: discarica, incenerimento, riciclaggio o riuso
- fornitori: numero fornitori coinvolti e % sul totale / introduzione fattori ambientali negli elementi di valutazione fornitori
- investimenti e costi: spesa totale per le politiche ambientali e programmi di prevenzione (valore in €)
investimenti e costi: sanzioni per mancato rispetto delle norme ambientali (n. sanzioni e relativo valore in €)
- investimenti e costi: formazione erogata al personale in materia ambientale e sulle prassi da adottare (n. ore / costo sostenuto / n. partecipanti)
- risultati delle attività rilevati attraverso audit interno (n. non conformità / azioni correttive / osservazioni).

Nel BS 2021 sarà presentata una prima rilevazione degli indicatori sopra definiti.



- aggiudicazione gare in scadenza dei *servizi in essere*
- acquisizione / avvio di *nuovi servizi*  welfare aziendale
scuole
famiglie
- miglioramento della *produttività* nei servizi delle diverse aree
- sviluppo del *raccordo* gestionale tra le Direzioni e Coordinamento
- implementazione dei *profili* dei ruoli operativi e delle funzioni
- *risultato economico* di gestione
- mantenimento *equilibrio finanziario* della Cooperativa
- mantenimento *regolarità* erogazione *retribuzioni* e *oneri contributivi*



DECRETO 4 luglio 2019 - Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore.

§ 6. La struttura e il contenuto del bilancio sociale

1) Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

2) Informazioni generali sull'ente

3) Struttura, governo e amministrazione

4) Persone che operano per l'ente

5) Obiettivi e attività

6) Situazione economico-finanziaria

7) Altre informazioni

8) Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

STANDARD GBS (2013)

Introduzione

obiettivi del bilancio sociale

metodo

struttura

principi di redazione

correlazione con atto di indirizzo della Regione FVG

percorso

altre informazioni

1. Identità aziendale e contesto

1.1. Assetto istituzionale

1.1.1. assetto proprietà

1.1.2. storia

1.1.3. posizionamento sul mercato – [correlazione con analisi del contesto]

1.1.4. organizzazione

1.1.5. corporate governance

1.1.6. Indicatori di corporate governance

1.2. Valori di riferimento

1.3. Missione

1.4. Strategie e politiche

1.5. Sistema Azienda

1.5.1 aspettative degli stakeholder

1.5.2 performance economica e finanziaria

1.5.3 sistema gestione qualità

1.5.4 appartenenze, reti, collaborazioni

1.6. Aree di intervento

2. Riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

2.1. Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

2.2. Prospetto di riparto del Valore Aggiunto

A. Remunerazione del Personale

B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione

C. Remunerazione del Capitale di Credito

D. Remunerazione del Capitale di Rischio

E. Remunerazione dell'Azienda

F. Liberalità

G. Ambiente

3. Relazione socio-ambientale

3.1. Aspetti generali

3.2. La dimensione sociale

3.2.1. L'individuazione degli stakeholder e delle aree di intervento

3.2.2. Personale

3.2.3. Soci e Azionisti

3.2.4. Finanziatori

3.2.5. Pubblica Amministrazione

3.2.6. Collettività

3.2.7. Clienti

3.2.8. Fornitori

3.3. La dimensione Ambientale

3.3.1. Aspetti generali

Rispetto alle:

- linee guida per la redazione del Bilancio Sociale - [DECRETO 4 luglio 2019 - LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE AI SENSI DELL'ART. 14 COMMA 1, DECRETO LEGISLATIVO N. 117/2017 E, CON RIFERIMENTO ALLE IMPRESE SOCIALI, DELL'ART. 9 COMMA 2 DECRETO LEGISLATIVO N. 112/2017.];
- linee guida per la Valutazione dell'Impatto Sociale - [DECRETO 23 luglio 2019 - LINEE GUIDA PER LA REALIZZAZIONE DI SISTEMI DI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE DELLE ATTIVITA' SVOLTE DAGLI ENTI DEL TERZO SETTORE.];

viene data evidenza dello schema di correlazione attraverso il ricorso ad un codice cromatico (in colore uguale la corrispondenza dei contenuti)

