



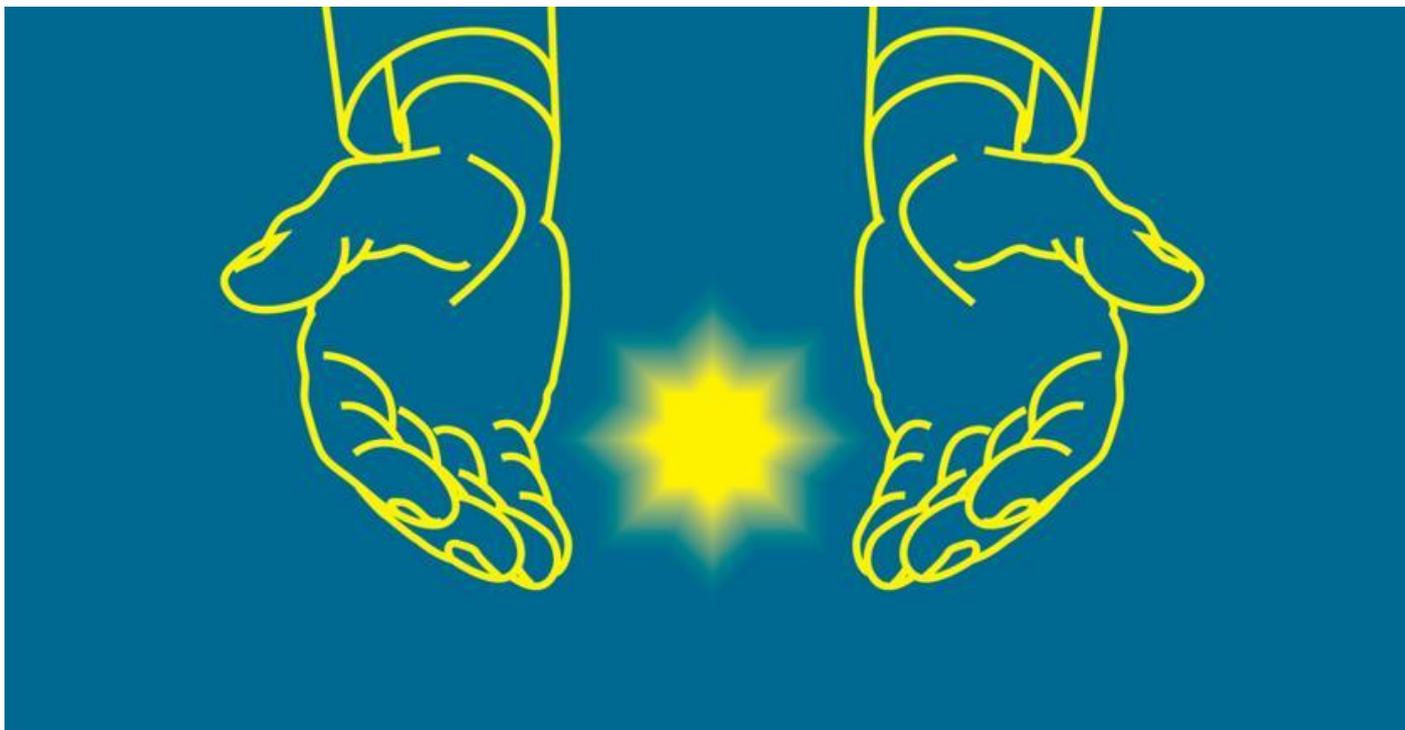
Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

“LAVORO E PROGRESSO 93”

SOC. COOP. SOCIALE ONLUS



ANNO 2016

**La reputazione è un patrimonio che ha nella fiducia la sua moneta corrente.
Per le imprese responsabili le informazioni su identità e visione sono un capitale da
sfruttare a proprio favore, viviamo in una economia che premia la capacità di
costruire sistemi eticamente significativi. E' il mercato che lo chiede, un mercato però
che subordina sempre di più la fiducia alla conoscenza.**



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

Sommario

| | |
|---|----|
| 1 - NOTA METODOLOGICA | 3 |
| 2 - LA COOPERATIVA | 4 |
| 2.1 Breve storia della cooperativa | 4 |
| 2.2 - DATI IDENTIFICATIVI | 5 |
| 2.3 - ISCRIZIONE AI REGISTRI REGIONALI | 5 |
| 3 - STRUTTURA E GOVERNO | 6 |
| 3.1 - ORGANIGRAMMA NOMINATIVO | 6 |
| 3.2 - STRUTTURA DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA | 7 |
| 3.3 - PREVISIONI STATUTARIE SULL'AMMINISTRAZIONE E IL CONTROLLO DELL'ENTE ... | 7 |
| 3.4 - ORGANI DI GOVERNO..... | 8 |
| 3.5 - SEDE AMMINISTRATIVA | 9 |
| 3.5.1 - UFFICI..... | 10 |
| 4 - I SOCI E LA FORZA LAVORO | 12 |
| 4.1 - RELAZIONE SINTETICA DELLA VITA ASSOCIATIVA..... | 12 |
| 4.2 - BASE SOCIALE | 13 |
| 4.3 - DOTAZIONE ORGANICA | 14 |
| 4.4 - PRESENZA FEMMINILE..... | 14 |
| 4.5 - INQUADRAMENTO CONTRATTUALE PER LIVELLI | 15 |
| 5 - MAPPA DEI DIVERSI PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDERS)..... | 18 |
| 5.1 - RETE TERRITORIALE | 19 |
| 6 – ATTIVITÀ E OBIETTIVI | 19 |
| 6.1 - BREVE DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ PREGRESSA DELLA COOPERATIVA..... | 19 |
| 6.2 - SERVIZI ATTUALMENTE EROGATI..... | 20 |
| 6.2.1 - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)..... | 21 |
| 6.2.2 – ADI - PUA..... | 21 |
| 6.2.3 - SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA AI DIVERSAMENTE ABILI | 22 |
| 6.3 - CONSISTENZA DEI SETTORI..... | 23 |
| 6.4 - PROGRAMMI FUTURI | 26 |
| 6.5 - LA QUALITÀ | 27 |
| 7 - ANALISI ECONOMICA E FINANZIARIA | 28 |
| 7.1 - RENDICONTO ECONOMICO E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO | 28 |
| 7.2 - IL PATRIMONIO DELLA COOPERATIVA..... | 31 |
| 8 - CONCLUSIONI..... | 32 |



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

1 - NOTA METODOLOGICA

L'impostazione del bilancio sociale è stata rivista per adeguarlo e avvicinarlo alle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit, predisposte dalla Agenzia per le organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale. Il Consiglio di Amministrazione ha continuato a sostenere e a incoraggiare l'implementazione del documento.

Riteniamo che il Bilancio Sociale costituisca un importante strumento di trasparenza attraverso cui comunicare, sia le peculiarità professionali della cooperativa che il valore aggiunto delle nostre attività economiche e sociali in una visione di comunità allargata che comprende non solo le risorse interne ma anche, e soprattutto, i molteplici attori dei territori in cui interagiamo. Ciò ci consente di contribuire alla creazione di una società migliore, anche se investita oggi da nuove difficoltà importanti.

E' consuetudine pluriennale della Cooperativa dedicare numerose risorse e progetti volti alla realizzazione delle proprie finalità sociali in ossequio alle direttive impartite dai suoi stakeholders.

In questo contesto, il Bilancio Sociale si integra al tradizionale bilancio d'esercizio offrendo un'ampia relazione analitica sulle attività economiche e sociali, sull'andamento delle partecipazioni e su altri aspetti tipici della vita d'impresa. Nell'esposizione dei necessari dati numerici, si è tentato di limitare il numero di tabelle sintetiche, al fine di realizzare un'analisi discorsiva che dia un utile spunto al ragionamento, alla riflessione ed al confronto. I dati esposti, particolarmente quelli relativi al bilancio vero e proprio, sono stati raccolti ed esposti con la massima trasparenza.

Un'importante aspetto, che verrà affrontato nella parte conclusiva, attiene al confronto sulla destinazione delle risorse prodotte dall'impresa sociale in ottemperanza agli obblighi statutari.



La scelta della redazione del bilancio sociale è nata all'interno del Consiglio di Amministrazione che nel corso degli anni ha continuato a sostenere e a incoraggiare l'implementazione del documento. Tutti i servizi della cooperativa contribuiscono con l'apporto di dati e tutte le persone della sede, secondo le proprie competenze, si occupano delle elaborazioni statistiche e dei commenti.

Da alcuni anni, si è costituito un gruppo di lavoro che arricchisce il bilancio sociale di ulteriori considerazioni, tenendo la regia organizzativa, i tempi e si occupa dell'impaginazione.

II PROCESSO di rendicontazione sociale



In virtù di ciò speriamo che dalla lettura del Bilancio Sociale riesca ad emergere la nostra attenzione costante che rivolgiamo sia alla strutturazione dei servizi, sia al rispetto dell'utenza, sia al trattamento dei lavoratori, sia al coinvolgimento partecipato di tutti i portatori di interesse, interni ed esterni. Questo ci sembra un obiettivo essenziale in quanto ci permette di dare visibilità alla responsabilità sociale che, in quanto cooperativa di tipo A, ci appartiene profondamente

2 - LA COOPERATIVA

2.1 Breve storia della cooperativa

La cooperativa è stata costituita nel 1993 come cooperativa lavoro.

Nel 2003 si trasforma in cooperativa sociale ONLUS di tipo B svolgendo servizi di: volantinaggio, cimiteriali, pulizie stradali e dei locali nel comune di Cellino San Marco. Contemporaneamente si è svolto sempre per conto del comune di Cellino San Marco il servizio di assistenza domiciliare a persone disabili. Nel dicembre 2008 la cooperativa decide di dare una svolta cambiando il Presidente e contemporaneamente il profilo della cooperativa, trasformandola da cooperativa O.N.L.U.S. di tipo B a tipo A.

Dal dicembre 2008 la cooperativa svolge con la soddisfazione degli ambiti dei Comuni, del personale e degli utenti i servizi di:

- Assistenza domiciliare territoriale disabili;
- Assistenza domiciliare territoriale anziani;
- Assistenza domiciliare territoriale minori;



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

- Assistenza e Integrazione scolastica agli alunni diversamente abili;
- Gestione centri famiglia;
- Servizi anti-violenza.

La cooperativa si sta attivando sempre più a professionalizzare il proprio staff per offrire un servizio sempre più qualificato.

2.2 - DATI IDENTIFICATIVI

- Denominazione: "LAVORO E PROGRESSO 93" Soc. Coop. Sociale ONLUS
- Data di costituzione: 21-05-1993;
- Iscritta nell'Albo delle Cooperative Sociali della Regione Puglia nella sezione A, con Atto n°: 986 del 18-12-2008, Ordine n°: 641
- Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative . Mutualità prevalente n°A171832
- Sede Legale: Via Dalmazia 31 A - 72100 BRINDISI
- Tel/Fax 0831 431385
- Cell. 392 9969980
- Cell. 346 7343478
- Cell. 393-9504647
- Codice Fiscale: 01536900747
- Partita IVA: 01536900747
- e-mail: lavoroeprogresso93@gmail.com
- PEC: lavoroeprogresso@pec.confcooperative.it
- WEB: www.lavoroeprogresso93.it
- **Unità Locali:**
 - San Pietro V. co (BR) via Udine 26 (BR);
 - Cellino San Marco (BR) via Gigante 47 (BR);
 - Avetrana via Mazzini, 68 (TA).



2.3 - ISCRIZIONE AI REGISTRI REGIONALI

Iscritta nei seguenti registri delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate ai:

- Minori per i Servizi educativi per il tempo libero (art. 103 del R. Reg n.4/2007) con determinazione della Regione Puglia n. 295 del 15/04/2014;
- Disabili per il Servizio per l'Integrazione scolastica ed extrascolastica dei diversamente abili (art. 92 Reg reg. n.4/2007) con determinazione della Regione Puglia n. 296 del 15/04/2014;
- Minori, ai Disabili, e agli Anziani per il Servizio di Assistenza Domiciliare (art. 87 R.r. n.4/07) con determinazione della Regione Puglia n. 722 del 26/07/2013;
- Minori per il Servizio di educazione familiare per l'infanzia o Servizio per l'infanzia a domicilio con determinazione della Regione Puglia n. 13 del 08/01/2014.
- Disabili per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (art. 88 R.r. n.4/07) con determinazione della Regione Puglia n. 215 del 20/02/2017
- Iscritta al Nuovo Catalogo Telematico ex A.D. 390/2015 dell'Offerta dei Servizi Domiciliari e a Ciclo Diurno con persone con Disabilità' e Anziani non autosufficienti per il servizio di assistenza Domiciliare ex art. 87 Reg. R. n.4/2007 dal 25 maggio 2016.
- Iscritta al Nuovo Catalogo Telematico della Regione Puglia ex A.D. 390/2015 dell'Offerta dei Servizi Domiciliari e a Ciclo Diurno con persone con Disabilità' e Anziani non autosufficienti per il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata art. 88 R.r. n.4/07 dal 27 aprile 2017



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

BS Rev. 00 del 07-01-2014

3 - STRUTTURA E GOVERNO

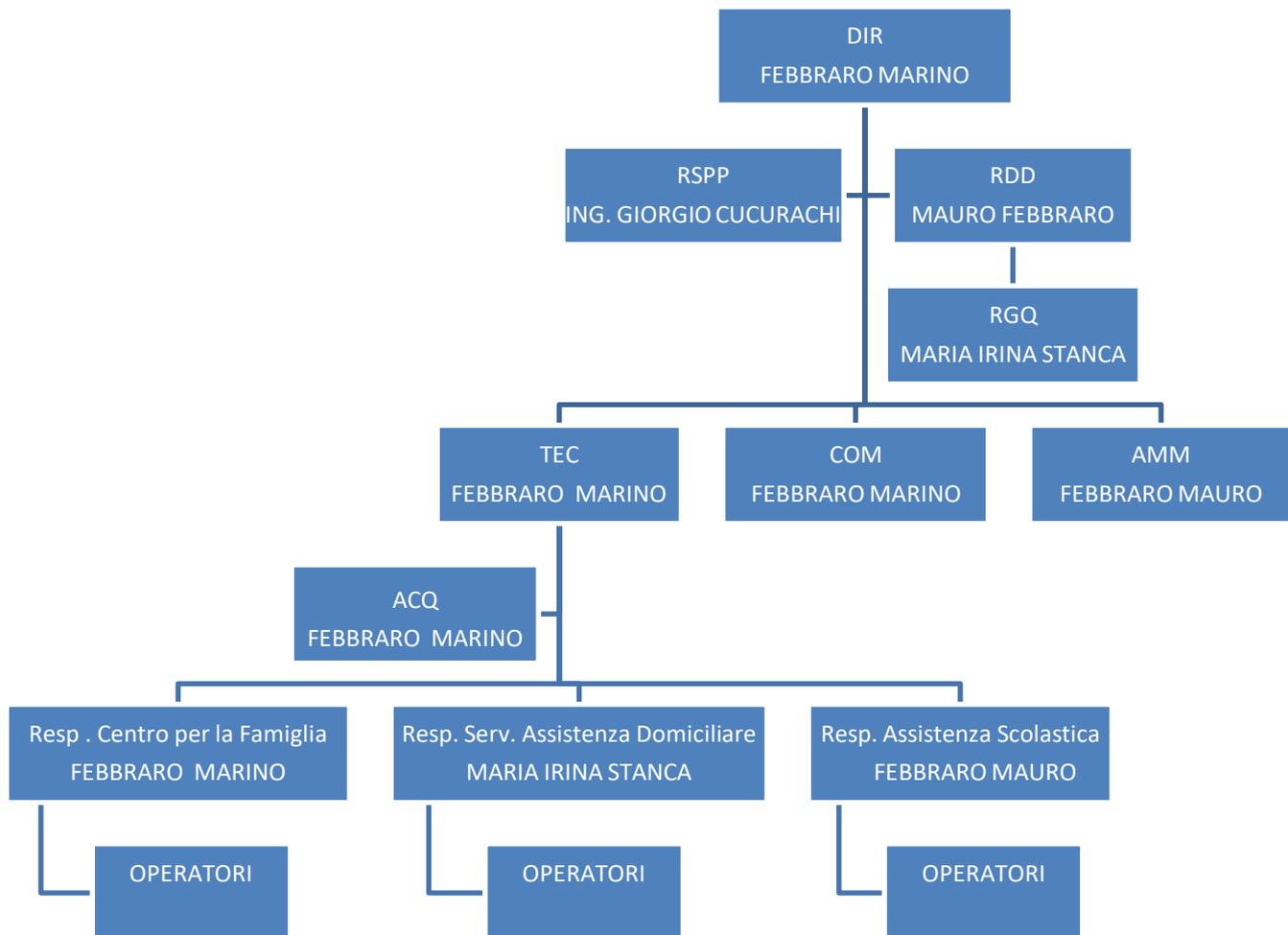
Consiglio di Amministrazione:

Presidente: Marino Febraro

Vice Presidente: Mauro Febraro

Consigliere: Elia Lucia

3.1 - ORGANIGRAMMA NOMINATIVO



ACRONIMI UTILIZZATI

DIR: Direzione (Presidenza)

RSPP: Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

RDD: Rappresentante della Direzione per la Qualità

RGQ: Responsabile Gestione Qualità

TEC: Responsabile Tecnico

ACQ: Responsabile Acquisti

AMM: Responsabile Amministrativo

COM: Responsabile Commerciale, Comunicazione e Marketing



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

BS Rev. 00 del 07-01-2014

3.2 - STRUTTURA DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA

| ASSEMBLEA DEI SOCI | |
|--------------------|---|
| COMPONENTI | <ul style="list-style-type: none">- Partecipano tutti i Soci- Hanno diritto al voto i Soci iscritti da almeno 90 giorni nel libro dei Soci e che non siano in mora nel versamento delle azioni sottoscritte |
| FUNZIONI | <ul style="list-style-type: none">- Approva bilancio, delibera sui ristorni e destina gli utili- Procede alla nomina degli Amministratori- Procede all'eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio Sindacale se nominato e, ove richiesto, del soggetto deputato al controllo contabile- Determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, Sindaci e all'organo di revisione- Approva i regolamenti interni- Delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci- delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo statuto- Delibera sulle modificazioni dello statuto e sugli altri argomenti previsti dall'art. 2365 del codice civile (ASSEMBLEA STRAORDINARIA) |

3.3 - PREVISIONI STATUTARIE SULL'AMMINISTRAZIONE E IL CONTROLLO DELL'ENTE

Art. 35 dello Statuto (Consiglio di Amministrazione, amministratori)

La cooperativa puo' essere amministrata, alternativamente, da un amministratore unico o da un consiglio di amministrazione composto da un numero di consiglieri variabili da 3 a 9 membri, su decisione dei soci in sede di nomina.

... omissis ...

Art. 40 dello Statuto (Consiglio di Amministrazione, competenze)

... omissis ...

L'organo amministrativo è investito dei più ampi poteri per la gestione della società cooperativa.

... omissis ...

| CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE | |
|------------------------------|---|
| COMPONENTI | <ul style="list-style-type: none">- Il Consiglio di Amministrazione è formato da:<ul style="list-style-type: none">• Presidente: Marino Febraro• Vice Presidente: Febraro Mauro• Consigliere: Lucia Elia |

| | |
|-----------------|---|
| FUNZIONI | <ul style="list-style-type: none"> - Delinea le strategie aziendali - Delibera in merito a budget, investimenti e obiettivi di sviluppo dell'impresa - Determina le politiche retributive e formative dei Soci e ne verifica l'attuazione - Approva e verifica il Piano della Qualità |
|-----------------|---|

MODALITÀ SEGUITE PER LA NOMINA DEGLI AMMINISTRATORI

In considerazione della dimensione della Cooperativa e del numero limitato dei soci (n. 14 soci) non sono previste procedure particolari. Le scelte adottate sono state effettuate con l'obiettivo di aver presente in Consiglio soci – lavoratori o volontari – in grado di rappresentare i principali settori di attività della Cooperativa.

Dette nomine, ovviamente effettuate dall'Assemblea dei soci, sono sempre avvenute all'unanimità.

ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Riunitosi 10 volte il Consiglio di Amministrazione ha costituito il momento centrale di programmazione, esecuzione e verifica delle idee guida approvate dall'Assemblea dei soci. Assume inoltre ogni decisione ad esso affidata dallo Statuto.

PARTICOLARI DELEGHE CONFERITE AGLI AMMINISTRATORI

La rappresentanza sociale e la "firma" sono affidate dallo Statuto al Presidente (e in sua assenza, al vice-Presidente); la Cooperativa ha una "gestione unitaria e coordinata" garantita dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione, senza attribuzione di particolari deleghe.

SELEZIONE DEL PERSONALE



Le proposte, per quanto riguarda la selezione e l'assunzione del personale, vengono effettuate congiuntamente dal Presidente e dal coordinatore del servizio cui il nuovo assunto sarebbe destinato, dopo aver proceduto ad eventuali prove di selezione (valutazione del curriculum, colloqui, ecc.).

Art. 39 dello Statuto (Collegio sindacale) o revisore contabile

Il collegio sindacale, nominato se obbligatorio per legge o comunque nominato su decisione dei soci... omissis ...

I criteri di composizione e le funzioni dei principali organi sociali sono disciplinati dallo Statuto e dal Regolamento interno.

La cooperativa non ha nominato il collegio sindacale in quanto non obbligata ex lege e i soci non hanno nominato un revisore contabile.

3.4 - ORGANI DI GOVERNO

Di seguito si riportano le caratteristiche dei principali organi di governo della cooperativa:

| | |
|---------------------------|---|
| DIREZIONE GENERALE | |
| COMPONENTI | - La direzione è affidata al presidente del consiglio di amministrazione |
| FUNZIONI | <ul style="list-style-type: none"> - Definisce le politiche di sviluppo aziendale - Dirige e coordina le attività operative di ogni area o funzione aziendale, allo scopo di consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed |

| | |
|--|--|
| | <p>economicità della gestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimenta le sinergie tra tutte le funzioni aziendali coordinandole e incentivandole ad una sempre maggiore condivisione della <i>mission</i> della cooperativa - Definisce il budget di ogni servizio e ne verifica l'andamento - Identifica e propone gli obiettivi di Qualità - Nomina i <i>responsabili di servizio</i> e ne definisce gli incarichi |
|--|--|

| RESPONSABILE GESTIONE QUALITA' | |
|---------------------------------------|---|
| COMPONENTI | <ul style="list-style-type: none"> - Rappresentante della Direzione per la Qualità: Mauro Febraro - Responsabile Gestione della Qualità: Dott.ssa Maria Irina Stanca - Consulente esterno: Dott. Salvatore Fai |
| FUNZIONI | <ul style="list-style-type: none"> - cura l' attuazione, l' aggiornamento ed il miglioramento del Sistema di Gestione - gestisce l' emissione e la distribuzione del Manuale e delle procedure e ne garantisce l'osservanza da parte di tutto il personale - fornisce al Consiglio di Amministrazione i dati necessari per il Riesame periodico della Direzione - registra le Non Conformità - propone e fa attuare le azioni correttive e preventive che siano state riconosciute come necessarie - elabora ed analizza i dati derivanti dal monitoraggio e li riferisce al Consiglio di Amministrazione - effettua attività di formazione e sensibilizzazione sulle tematiche inerenti la Qualità presso tutto il personale della cooperativa - promuove la consapevolezza del personale sull'importanza della soddisfazione delle richieste degli utenti |

3.5 - SEDE AMMINISTRATIVA

La sede amministrativa – sita a Brindisi in via Dalmazia 31 A– gestisce, sotto la responsabilità di due operatori, rispettivamente a 36 ore settimanali, i seguenti servizi:

- ufficio risorse umane personale (comprese la elaborazione delle presenze), usufruendo anche di un consulente esterno;
- ufficio amministrazione generale affari generali e amministrativi; gestione prima nota appoggiandosi



ad uno studio di consulenza esterna per la contabilità generale.

- ufficio controllo di gestione
- ufficio gare e contratti
- ufficio progettazione e sviluppo
- segreteria generale (segreteria e posta)

L'amministrazione dispone di accessi a internet con linea a banda larga, per consultazioni, utilizzo della posta elettronica e dei servizi "In Bank" per monitorare i conti correnti e disporre pagamenti in via telematica.

Presso la sede amministrativa operano anche il Presidente/Direttore e 3 impiegati.

3.5.1 - UFFICI

Gli uffici della Cooperativa svolgono un ruolo di rilievo rappresentando, tra l'altro, il punto di riferimento attorno al quale vengono definite/concordate tutte le attività relative alle varie Gestioni in ossequio alle direttive stabilite degli Organi di governo. Di seguito si propone una panoramica degli stessi:

UFFICIO RISORSE UMANE



L'Ufficio Risorse Umane si occupa del trattamento giuridico ed economico e della formazione del personale (dipendenti, collaboratori, ecc).

In particolare, cura lo svolgimento delle procedure di selezione, la rilevazione delle presenze e la gestione delle procedure relative a permessi, congedi e aspettative nonché le pratiche da svolgere in materia di visite fiscali e infortuni sul lavoro.

Gestisce gli stipendi e relativi oneri contributivi e fiscali, ivi compreso il fondo per il lavoro straordinario.

Cura l'istruttoria dei procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti e coordina l'attività di formazione, finalizzata al perfezionamento e all'aggiornamento professionale del personale.

UFFICIO AMMINISTRAZIONE GENERALE

L'Ufficio amministrazione si occupa della gestione contabile ed amministrativa della cooperativa. A tal fine, svolge prevalentemente le seguenti attività:

- Analisi della contrattazione regolante l'affidamento ed individuazione delle modalità e dei termini di fatturazione
- Denuncia l'inizio delle attività alla CCIAA territorialmente competente
- Gestione della contabilità generale mediante l'assegnazione dei centri di costo
- Consulenza amministrativa, contabile e fiscale
- Consulenza del lavoro e gestione dei pagamenti
- Confronto costante con i coordinatori dei Servizi al fine di analizzarne i costi e monitorarne i flussi finanziari correnti
- Gestione della rendicontazione contabile dalla fase di avvio del servizio sino al termine dello stesso.

UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

L'Ufficio Controllo di Gestione offre una serie di attività ad integrazione della contabilità analitica (di base), già oggetto di analisi da parte dell'Ufficio Amministrazione. Tali attività consistono prevalentemente nella misurazione, rilevazione e destinazione dei costi e dei ricavi in un'ottica temporale sia preventiva che consuntiva.

L'ufficio offre un'analisi dei fatti interni di gestione suddivisa per **centri di costo**, al fine di ottenere una maggiore comprensione degli stessi verificandone costantemente il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa nonché l'eventuale scostamento tra gli obiettivi pianificati ed i risultati conseguiti.

Per tali ragioni l'Ufficio è strettamente interrelato con le seguenti aree aziendali:

- Direzione Generale
- Ufficio Amministrazione
- Ufficio del Personale
- Coordinamento dei Servizi.

Esso integra quindi la contabilità aziendale con le informazioni strategiche, ed aggiunge alla contabilità analitica alcuni plus operativi quali:

- Gestione dei BUDGET
- Supporto alla gestione dei DIPENDENTI
- Stesura dei RAPPORTI DI GESTIONE.

UFFICIO GARE E CONTRATTI



Compiti e funzioni

Esso è costituito da consulenti legali professionisti impegnati nell'attività di preparazione di bandi di gara, supporto amministrativo e tecnico della Cooperativa. In particolare:

- Provvede sulla base degli aggiornamenti normativi ad adeguare le procedure riguardanti le materie e le attività di competenza dell'ufficio
- Cura tutte le fasi relative alle procedure negoziali e di gara
- Elabora e predispone le bozze di documenti operativi e regolamenti interni
- Predispone modelli di bandi di gara, contratti, comunicazioni varie, al fine di omogeneizzare i contenuti e l'aspetto grafico
- Fornisce supporto tecnico-specialistico alla Direzione Generale, ai Coordinatori di Servizio ed ai Responsabili di Progetto

Servizi

L'ufficio gare e contratti espleta tutti gli adempimenti di propria competenza e, in particolare, assicura i seguenti servizi:

- Servizio verifica procedure, aggiornamento, modellizzazione e coordinamento
- Servizio gare e appalti Direzione generale
- Servizio gare e appalti Dipartimento sistemi formativi
- Servizio gare e appalti Dipartimento mercato del lavoro

UFFICIO PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Progettazione sociale

- Analisi della sostenibilità e cantierabilità delle proposte progettuali
- Individuazione e sviluppo di proposte innovative

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

- Attività di supporto alla costruzione della rete di progetto
- Accompagnamento alla stesura o gestione integrale delle attività di progettazione
- Budgeting



Pianificazione operativa

A seguito dell'approvazione del progetto o aggiudicazione dei servizi, l'Ufficio progettazione è a disposizione in una fase di start-up per una pianificazione operativa delle attività progettuali:

- Programmazione dettagliata delle attività
- Consulenza sulle modalità di gestione delle attività progettuali
- Supporto alla gestione della partnership di progetto

Monitoraggio progettuale

- Consulenza e supporto nel Problem solving
- Estensione progettuale
- Feedback e valutazione degli interventi
- Supporto o elaborazione del report di chiusura da inserire nel data base.

SEGRETERIA GENERALE

La Segreteria svolge le attività di gestione ordinaria e coordina il servizio Front-Office. Provvede al disbrigo delle pratiche e alla firma della corrispondenza corrente e svolge, tra gli altri, i seguenti compiti:

- Centralino, Fax, Email;
- Protocollo;
- Gestione fotocopie e documenti.

4 - I SOCI E LA FORZA LAVORO



4.1 - RELAZIONE SINTETICA DELLA VITA ASSOCIATIVA

Nel corso dell'anno 2016 si è riunita *1 volta*, formale, assemblea dei soci; il 26 giugno ha approvato il bilancio 2015 con maggioranza assoluta. Ad essa erano presenti 8 soci, 6 delegati rappresentati. Le Assemblee rappresentano lo strumento concreto di partecipazione dei Soci nelle scelte dell'organizzazione (elezione del Consiglio di Amministrazione e degli altri organismi di governo e controllo contabile) e di valutazione sulla corretta amministrazione dell'impresa (approvazione bilancio di esercizio). Si ricorda che possono partecipare all'Assemblea



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

tutti i Soci ed hanno diritto di voto coloro che sono iscritti da almeno 90 giorni nel libro dei soci. Nel dicembre 2008 e nel luglio 2012 è stato fatto ricorso all'istituto della convocazione straordinaria per modifiche statutarie. Gli argomenti trattati nelle assemblee ordinarie hanno riguardato prevalentemente i seguenti punti:

- Esame ad approvazione del bilancio di esercizio e della documentazione accompagnatoria oltre che l'approvazione del bilancio sociale;

Le assemblee tenutesi nell'anno 2016

| | | |
|-----------------|-----------|--|
| DATA | 29 aprile | ORDINE DEL GIORNO |
| TIPO | ordinaria | Approvazione bilancio 31.12.2015 – bilancio Sociale 2016 – Informativa art. 17 D.L. 220/2002 |
| PRESENTI | 8 | |
| DELEGHE | 7 | |
| SEDE | sociale | |

Modifiche statutarie della Cooperativa attraverso assemblee straordinarie: *nessuna*

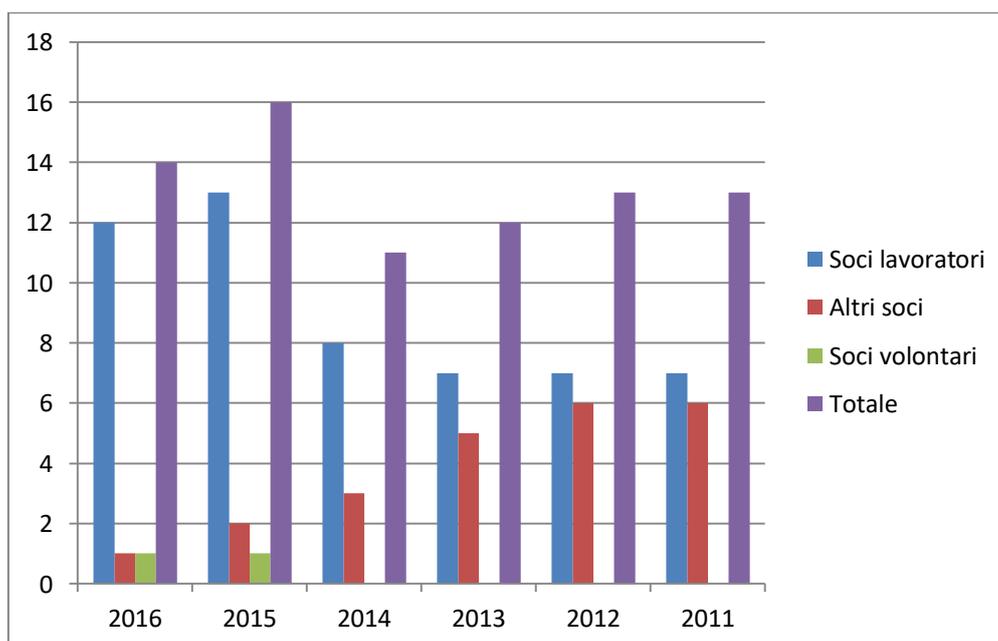
Partecipazioni di Lavoro e Progresso in altre imprese, anno 2016

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| PARTECIPAZIONI ALTRE IMPRESE | EURO |
| nessuna | |

4.2 - BASE SOCIALE

Composizione base sociale

| | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Soci lavoratori | 12 | 13 | 8 | 7 | 7 | 7 |
| Altri soci | 1 | 2 | 3 | 5 | 6 | 6 |
| Soci volontari | 1 | 1 | | | | |
| Totale | 14 | 16 | 11 | 12 | 13 | 13 |





Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

Al 31.12.2016 il numero dei soci cooperatori ammontava a 14 con decremento di 2 unità, al 31.12.2015 il numero dei soci cooperatori ammontava a 16 con incremento di 5 unità, al 31.12.2014 il numero dei soci cooperatori ammontava a 11 con incremento di 1 unità; al 31.12.2013 il numero dei soci cooperatori ammontava a 13. Durante l'anno 2016 con contratto di lavoro a tempo indeterminato hanno lavorato 12 soci, 1 socio come collaboratore coordinato e 1 socio da socio lavoratore ha acquisito la qualifica di socio volontario.

La cooperativa ai sensi dell'art. 6 della Legge n. 142/01 ha approvato in data 30.01.2006 il Regolamento previsto che è stato depositato all'Ufficio competente il 25.05.2006.

4.3 - DOTAZIONE ORGANICA

La dotazione organica della Cooperativa è in continua evoluzione, in quanto dipendente dai servizi gestiti; tuttavia, nel momento in cui viene redatta il presente Bilancio Sociale, risulta così strutturata:

Personale Amministrativo: n. 3 unità

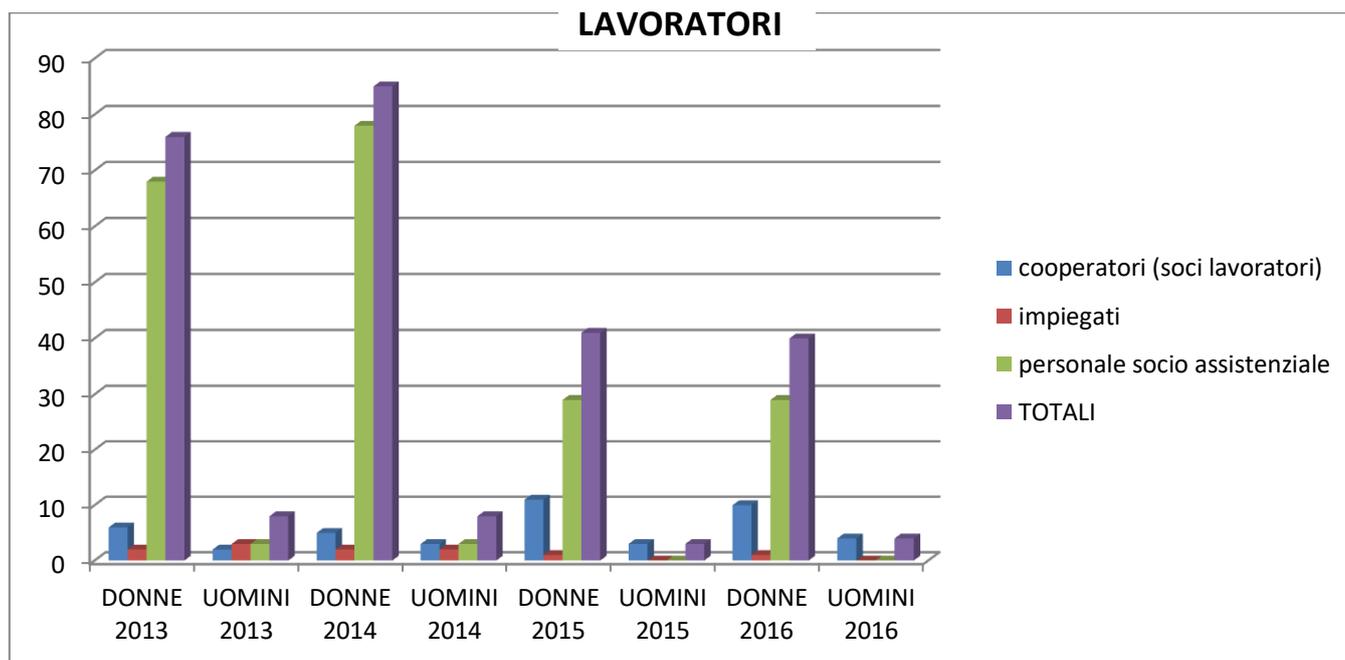
Personale socio assistenziale ed educativo: n. 38 unità.

La forza lavoro complessiva della Cooperativa si costituisce dalla somma dei lavoratori con tipologia di contratto dipendente.

4.4 - PRESENZA FEMMINILE

Al 31 dicembre 2016 l'insieme dei lavoratori della Cooperativa è così costituito:

| LAVORATORI | 31/12/2013 | DONNE | DONNE % | 31/12/2014 | DONNE | DONNE % | 31/12/2015 | DONNE | DONNE % | 31/12/2016 | DONNE | DONNE % |
|-------------------------------|------------|-----------|---------------|------------|-----------|---------------|------------|-----------|---------------|------------|-----------|---------------|
| cooperatori (soci lavoratori) | 8 | 6 | 75,00% | 8 | 5 | 62,50% | 14 | 11 | 78,57% | 14 | 10 | 71,43% |
| impiegati | 5 | 2 | 40,00% | 4 | 2 | 50,00% | 1 | 1 | 100,00% | 1 | 1 | 100,00% |
| personale socio assistenziale | 71 | 68 | 95,77% | 81 | 78 | 96,25% | 29 | 29 | 100,00% | 29 | 29 | 100,00% |
| TOTALI | 84 | 76 | 90,48% | 93 | 85 | 91,40% | 44 | 41 | 92,85% | 44 | 40 | 93,33% |



La forza lavoro complessiva pertanto somma un totale di 44 addetti al 31-12-2016. La cooperativa, dunque, ha all'attivo 41 dipendenti di cui 33 assunti con contratto a tempo indeterminato, 8 a tempo determinato, oltre a 1 collaboratore coordinato e continuativo e 1 socio volontario. Questo dato, evidenzia l'alto livello occupazionale femminile.

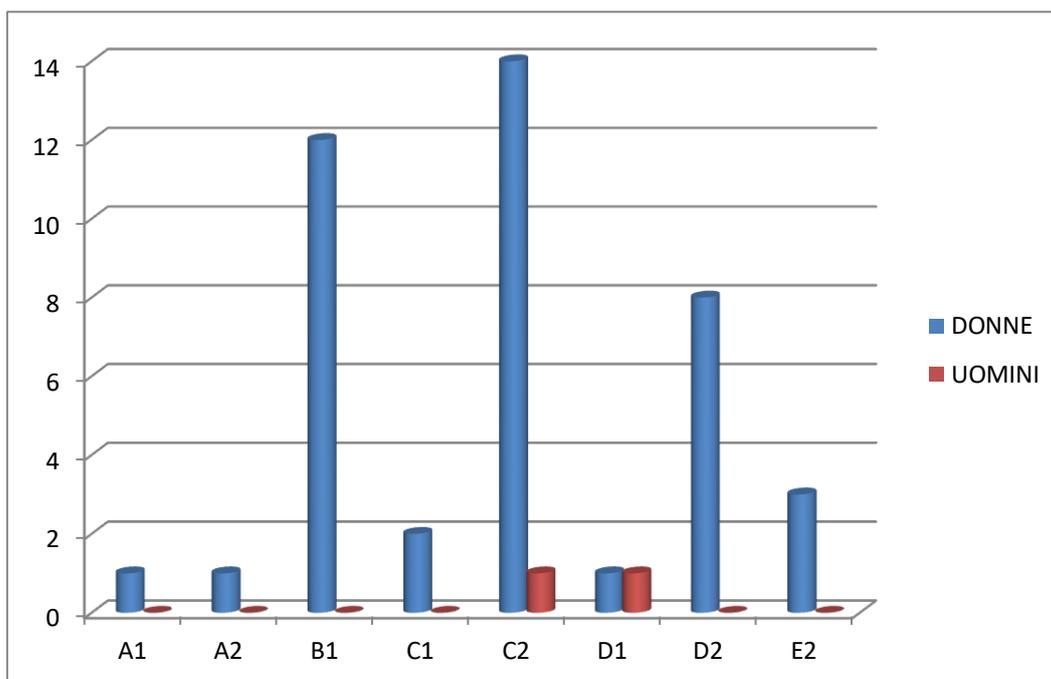
Ciò detto, va anche precisato che i dati riportati costituiscono una "fotografia istantanea" al 31 dicembre che non tiene conto dei flussi di forza lavoro che avvengono durante l'intero anno. In particolare per quanto riguarda il numero di dipendenti, va considerato che il dato risente significativamente dei fattori contingenti che la cooperativa si trova a fronteggiare in quello specifico momento.

La tabella mostra un prevalenza della componente femminile

4.5 - INQUADRAMENTO CONTRATTUALE PER LIVELLI

Di seguito presentiamo una visione complessiva della Cooperativa in base ai livelli di inquadramento previsti dal CCNL, ed una contestuale rappresentazione della presenza femminile ripartita tra gli stessi livelli.

| LIVELLI CONTRATTUALI | TOTALE | DONNE | UOMINI |
|----------------------|-----------|-----------|----------|
| A1 | 1 | 1 | 0 |
| A2 | 1 | 1 | 0 |
| B1 | 12 | 12 | 0 |
| C1 | 2 | 2 | 0 |
| C2 | 15 | 14 | 1 |
| D1 | 2 | 1 | 1 |
| D2 | 8 | 8 | 0 |
| E2 | 3 | 3 | 0 |
| TOTALE | 44 | 42 | 2 |



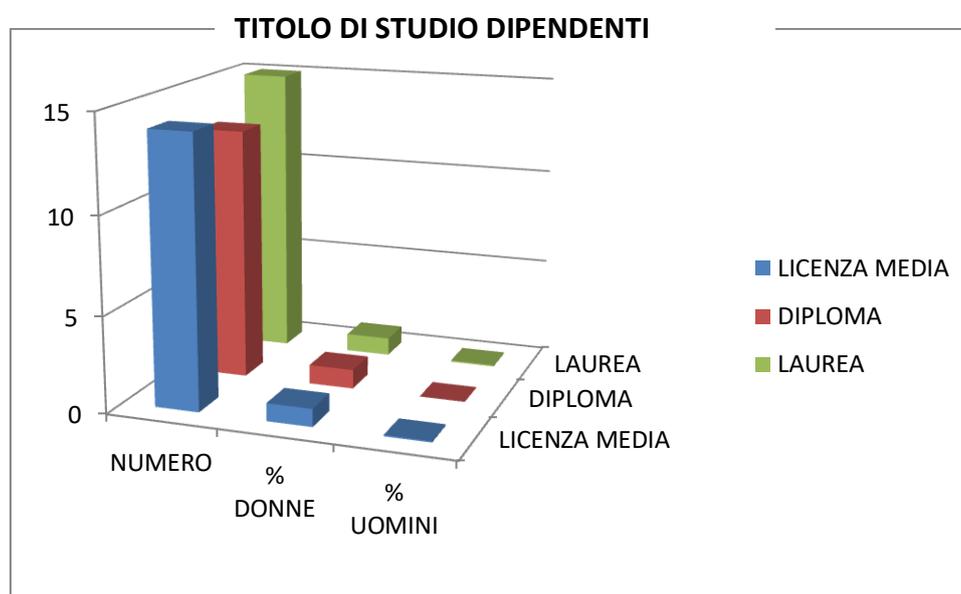
Si può notare con grande evidenza che la figura professionale prevalente corrisponde alla categoria C2 pari a quasi il 34,09% della forza lavoro seguita dalla categoria B1 pari al 27,27% della forza lavoro.

Part-time e full-time

I dati del 2016 segnalano un ricorso totale al lavoro part-time.

Occupati per titolo di studio e genere

| TITOLO DI STUDIO | NUMERO | % DONNE | % UOMINI |
|------------------|--------|---------|----------|
| LICENZA MEDIA | 14 | 93% | 7,14% |
| DIPLOMA | 13 | 100,00% | 0,00% |
| LAUREA | 15 | 93,33% | 6,67% |

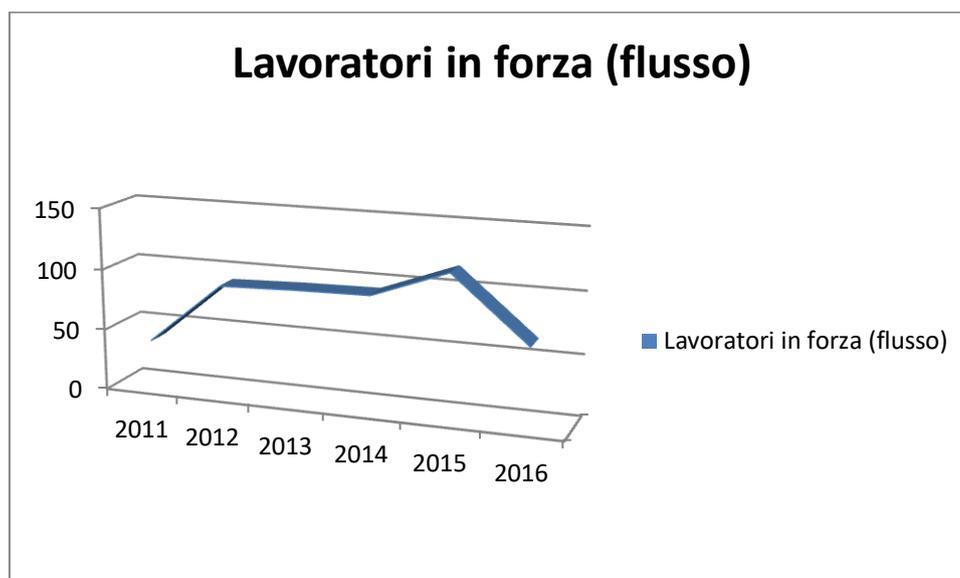


In questo caso si evidenzia l'alto livello di scolarità tra i lavoratori: il 35,71% degli occupati è in possesso di una laurea e il 30,95% ha almeno un diploma di scuola superiore. La maternità ha interessato 1 lavoratrice per un totale di 1 mese di astensione facoltativa..

Situazione dei lavoratori subordinati

| | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Lavoratori in forza (flusso) | 64 | 116 | 93 | 92 | 90 | 39 |
| uscite nell'anno per: | | | | | | |
| dimissioni | 12 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| cessazione tempo determinato (scad contratto) | 1 | 5 | 3 | 7 | 6 | 4 |
| licenziamento | | | 3 | | 0 | 0 |
| passaggio ad altra cooperativa per perdita gare (art. n°37 CCNL) | 2 | 13 | | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|-------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| pensione | | | | 0 | 0 | 0 |
| decesso | 1 | | | | | |
| interruzione periodo di prova | | 1 | | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE USCITE | 16 | 23 | 9 | 8 | 8 | 8 |



CORSI DI FORMAZIONE

La formazione

La Cooperativa dedica uno sforzo sistematico alla formazione del proprio personale, utilizzando tutte le opportunità per supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale.

La formazione è concepita come occasione per valorizzare le competenze e sostenere lo sviluppo di nuove conoscenze.

Tale processo coinvolge tutta la cooperativa, fornendo l'acquisizione di saperi che garantiscono una formazione variegata e insieme finalizzata, capace di misurarsi con le trasformazioni del lavoro e della società attuale.



La formazione prevista per legge

Durante l'anno educativo, il personale dei servizi partecipa ai seguenti **corsi previsti per legge**:

- Formazione riqualificazione per OSS (400 ore)
- Formazione per addetti Antincendio ed Evacuazione a rischio medio (8 ore) o basso (4 ore)
- Formazione per addetti di Primo Soccorso - 12 ore
- Aggiornamento per addetti di Primo Soccorso (aggiornamento triennale) - 4 ore
- Formazione obbligatoria in merito a salute e sicurezza in base all'Art. 37 del D.Lgs 81/08 - 8 ore

A queste ore vanno aggiunte le ore di supervisione e le ore di equipe dedicate alla formazione, che regolarmente vengono fatte nei gruppi di lavoro.

La Cooperativa ha pianificato la partecipazione del personale a rotazione, in modo tale che nei servizi la presenza del personale formato sia garantita in ogni fascia oraria.

La formazione per le figure di sede

Particolare attenzione è rivolta alla formazione delle figure di indirizzo della cooperativa. Per questo la Cooperativa ha pianificato percorsi di miglioramento e di consolidamento di competenze, in un'ottica di formazione permanente. Sono state attivate anche formazioni volte alla lettura della complessità del contesto sociale, con l'obiettivo di attivare percorsi di innovazione, coprogettazione e partecipazione, capaci di generare risposte ai nuovi bisogni emergenti nei territori di riferimento.

La formazione e l'aggiornamento dei settori

Attraverso la tematizzazione di alcuni nodi fondamentali delle professioni, vengono offerti agli operatori opportunità di apprendimenti pedagogico - educativi, metodologici, organizzativi che aprono alla consapevolezza delle scelte quotidiane all'interno di un servizio per valorizzare il lavoro d'équipe e il rapporto con bambini, ragazzi e famiglie.

Gli educatori partecipano a momenti di riflessione e confronto finalizzati a qualificare sensibilità e metodologie educative.

La Cooperativa utilizza metodologie formative che privilegiano l'interazione attiva, improntate alla massima partecipazione.

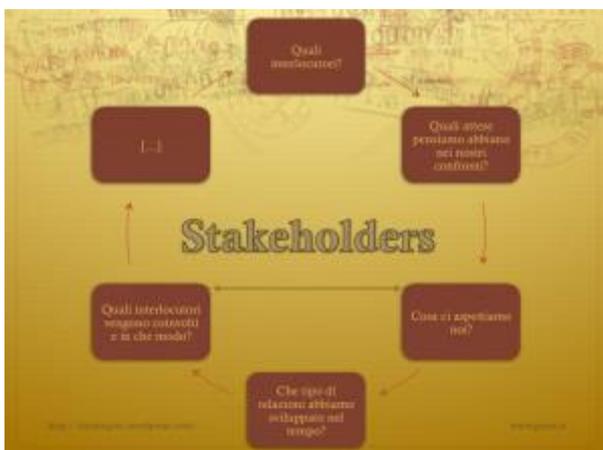
Formazione ed aggiornamento intersettoriale

Nel corso degli ultimi anni la Cooperativa ha avviato un processo di condivisione di professionalità ed esperienze acquisite nel tempo nei diversi settori della cooperativa.

La valorizzazione delle risorse ha permesso incontri di competenze e progettazioni che hanno, nel tempo, generato progettualità più articolate e complesse.

La Cooperativa, inoltre, promuove la partecipazione di operatori dei diversi settori della cooperativa a corsi e convegni.

5 - MAPPA DEI DIVERSI PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDERS)



La natura stessa della cooperativa e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni messe in atto da "portatori di interesse" la cui natura e la cui distanza dalla struttura possono essere molto diverse.

Sono "portatori di interesse" molto vicini i soci per i quali la cooperativa, a vari livelli, risponde al bisogno di occupazione e sono "portatori di interesse" gli utenti, siano essi bambini, minori o adulti, per i quali la cooperativa è la risposta ad uno o più bisogni, dall'educazione alla formazione.

La Cooperativa Sociale Lavoro e Progresso 93 ha identificato tre tipologie di stakeholder:

1. gli utenti;
2. gli enti committenti (Ufficio di Piano dell'Ambito Brindisi, Mesagne,...)

3. gli operatori (dipendenti della Cooperativa Lavoro e Progresso 93) operanti nei diversi servizi.

Questi soggetti vengono coinvolti in una indagine annuale con l'obiettivo di ottenere le necessarie informazioni da analizzare per valutare i seguenti aspetti:

- verificare l'efficacia e l'efficienza dei diversi servizi gestiti;
- verificare il grado di soddisfazione dell'utenza e dei servizi inviati;
- verificare il grado di soddisfazione degli operatori per quanto concerne il contesto lavorativo;
- ottenere suggerimenti e proposte per migliorare i servizi offerti;
- valutare ipotesi di nuovi servizi o attività.

5.1 - RETE TERRITORIALE

Possiamo considerare all'interno di questa rete una serie di relazioni **direttamente** legate ai servizi gestiti dalla Cooperativa: con gli Enti di riferimento, i servizi sociali di base, la Tutela Minori, l'ASL, i servizi neuropsichiatrici (NIAT), senza dimenticare le scuole e le famiglie.

La rete territoriale va tuttavia considerata in termini più ampi, che comprendono da un lato i **tavoli territoriali** (Piani di Zona, Agende 21, ecc.), dall'altro i rapporti costanti con le Associazioni e le Cooperative presenti sul territorio, che in diversi casi diventano delle vere e proprie collaborazioni.

I progetti presentati per gare e/o per richieste di finanziamento alle Fondazioni sono intrinsecamente progettazioni di rete. Dal 2009 sono stati attuati diversi progetti che hanno attivato piccole e grandi realtà del territorio interessato, creando le premesse per sinergie che proseguano nel tempo.



RETE DI SISTEMA

La nostra cooperativa partecipa alla vita sociale del **settore cooperativo** anche attraverso l'appartenenza a consorzi e associazioni.

Questo per facilitare il flusso delle informazioni e per creare occasioni di confronto e di collaborazione con soggetti molto simili per obiettivi, esigenze e modo di agire.

In particolare la cooperativa aderisce a: Confcooperative— adesione 21-04-2009

6 – ATTIVITÀ E OBIETTIVI

6.1 - BREVE DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ PREGRESSA DELLA COOPERATIVA

Per conto dell'Ambito BR4 ha realizzato numerose attività rivolte a disabili, anziani, minori.



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

Particolare attenzione è stata posta alla realizzazione di iniziative rivolte ai minori nel campo della prevenzione del disagio minorile, dei disturbi della sfera affettiva, dell'alimentazione e delle dipendenze.

Attraverso progetti nelle scuole, sono stati attivati sportelli d'ascolto, seminari di sensibilizzazione su tematiche di attualità, azioni di sostegno alle famiglie, studi e ricerche.

Negli ultimi anni, la cooperativa ha investito risorse nel settore della formazione ed adeguamento delle competenze del proprio personale, in particolar modo degli operatori impegnati nell'assistenza Educativa Specialistica.

Di seguito, elenco dei servizi erogati:

- 1) Ambito Territoriale di Francavilla Fontana Servizio SAD-ADI dal 2 maggio 2016 al 5 marzo 2017;
- 2) Comune di Avetrana, Asilo Nido dal 22 febbraio 2016 al 23 dicembre 2016.
- 3) Comune di Brindisi, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 23 aprile 2012 al 30 giugno 2015;
- 4) Comune di Brindisi, Centro per la Famiglia – Servizio Mediazione Familiare dal 15 giugno 2013 al 7 luglio 2015;
- 5) Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare Anziani, dal 15 Dicembre 2008 al 30 giugno 2011;
- 6) Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare Diversamente Abili, dal mese di Dicembre 2008 al 30 giugno 2011;
- 7) Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare ai Minori, dal 01 Aprile 2009 al 28 febbraio 2015;
- 8) Comune di S. Pietro Vernotico, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 17 Gennaio 2011 al 31 Marzo 2011;
- 9) Comune di Cellino S. Marco, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 08 Ottobre 2007 al 31 Marzo 2011;
- 10) Comune di Squinzano, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 01 Ottobre 2009 al 30 Giugno 2011;
- 11) Comuni di Mesagne e San Pietro V.co, Gestione di n.2 Centri per la Famiglia, dal 01 Aprile 2009 al 31 agosto 2010;
- 12) Comune di Avetrana, Gestione di n.1 Centri per la Famiglia, dal 24 Maggio 2011 al Maggio 2012;
- 13) Comune di Cellino S. Marco, Assistenza Domiciliare Disabili Gravi, dal 30 Maggio 2004 al 30 Giugno 2004 e dal 12 Settembre 2005 al 21 Giugno 2007;
- 14) Comune di Campi Salentina, Integrazione scolastica ad alunni diversamente abili, da Ottobre 2011 a Maggio 2012 e da Ottobre 2012 a Maggio 2013.

6.2 - SERVIZI ATTUALMENTE EROGATI

Attualmente la Cooperativa eroga i seguenti servizi in convenzione con i seguenti Enti Pubblici:

- 1) Ambito BR4 di Mesagne, Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Porta Unica di Accesso (PUA) dal 2 febbraio 2015;
- 2) Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Scolastica (integrazione scolastica) dal 01 Aprile 2011 ad oggi;
- 3) Ambito BR4 di Mesagne, Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili, dal 1 luglio 2011 ad oggi;
- 4) Ambito Territoriale di Putignano, Centro Risorse per la Famiglia e Servizio ADE dal 10 febbraio 2016 ad oggi;
- 5) Provincia di Brindisi, Cooproggettazione per interventi innovativi e sperimentali nel settore dei servizi sociali finalizzati al contrasto e prevenzione della violenza di genere e alla realizzazione di iniziative rivolte agli autori di atti di violenza contro le donne e i minori, da gennaio 2016 ad oggi.

- 6) Università del Salento SERVIZIO DI TRASPORTO E ASSISTENZA STUDENTI DISABILI dal 1 settembre 2016 ad oggi.
- 7) Ambito Territoriale Mola di Bari – Assistenza Domiciliare Minori dal 16 marzo 2017 ad oggi..

La cooperativa è autorizzata al funzionamento dal Comune di Cellino San Marco e iscritta al registro regionale per i servizi di cui all'art. 87 (servizi di assistenza domiciliare anziani-disabili-minori e educativa domiciliare), art. 88 servizi di assistenza domiciliare integrata), all'art.101 a) (servizi educativi rivolti alla prima infanzia), art. 92 per l'integrazione scolastica e art. 103 per i servizi del tempo libero.

6.2.1 - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)



Tipologia / Carattere

Il servizio di assistenza domiciliare consiste in interventi da fornire ai clienti/utenti al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali.



Prestazioni

Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale che si articolano per aree di bisogno in assistenza domiciliare per minori e famiglie, assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani. Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita. Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di minori in affidamento, di anziani.

6.2.2 – ADI – PUA

Tipologia/Carattere



L'assistenza domiciliare integrata è un servizio rivolto a cittadini non autosufficienti, consistente in una serie di prestazioni di tipo socio-assistenziali e mediche.

Il servizio è rivolto alle persone non autosufficienti, che presentano specifiche patologie previste dalla normativa in vigore. L'ammissione è stabilita dal nucleo di valutazione geriatrico presso l'A.S.L. che decide, inoltre, la tipologia delle prestazioni.



Il *Punto Unico di Accesso (PUA)* rappresenta il luogo di attivazione della rete socio-sanitaria territoriale. Il PUA garantisce la continuità e la tempestività delle cure alle persone con problemi socio-sanitari complessi, cui devono essere fornite risposte multiple di tipo sanitario e socio-sanitario. Il PUA assicura adeguate informazioni sull'offerta dei servizi, anche a sostegno di una scelta consapevole dell'utente e/o della sua famiglia, garantisce una valutazione multidimensionale e un progetto personalizzato, accorciando i tempi di risposta ed evitando percorsi complicati che costituiscono spesso le cause dell'ospedalizzazione impropria

Al PUA afferiscono le richieste relative a: – Cure Domiciliari Integrate (CDI); – Assistenza socio-sanitaria residenziale; – Assistenza riabilitativa (residenziale, semiresidenziale, domiciliare e ambulatoriale); – Altre progettualità territoriali

6.2.3 - SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA AI DIVERSAMENTE ABILI



Tipologia/ Carattere

I servizi per l'integrazione scolastica dei diversamente abili sono finalizzati a garantire il diritto allo studio dei portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali attraverso il loro inserimento nelle strutture scolastiche ordinarie, ivi comprese la Scuola per l'infanzia e l'Università.



Integrazione educativa scolastica

Per l'assistenza allo studio dei minori in difficoltà

Prestazioni

Sono prestazioni del servizio di integrazione scolastica il sostegno socio-educativo; il trasporto scolastico; l'acquisto di attrezzature tecniche e sussidi didattici per l'integrazione scolastica e le attività collegate, comprese le attività sportive; le attività didattiche di sostegno con personale specializzato; il sostegno psico-socio-educativo in ambiente scolastico ed extrascolastico per il rapporto dei soggetti diversamente abili con i loro nuclei familiari e con il gruppo-classe.

SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE



Tipologia/Carattere

Il servizio di mediazione familiare è un servizio a sostegno della riorganizzazione delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia o di decisione di divorzio. La mediazione familiare aiuta le parti a trovare le basi di accordi durevoli e condivisi che tengano conto dei bisogni di ciascun componente della famiglia e particolarmente di quelli dei figli, in uno spirito di corresponsabilità dei ruoli genitoriali. La mediazione, inoltre, deve promuovere l'autonomia decisionale delle parti, la responsabilità genitoriali e la condivisione, qualunque sia il regime di affidamento adottato (congiunto, monogenitoriale, alternato e condiviso), e facilita le competenze, la motivazione al dialogo, alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi degli adulti.

La mediazione interviene anche per affrontare situazioni di crisi o di conflitto che possono nascere in famiglia, nel rapporto di coppia, nella relazione genitori-figli e in altri contesti relazionali o come supporto nei casi afferenti l'ambito della giustizia minorile.

Prestazioni/Metodologia

Sono prestazioni del servizio di mediazione familiare: attività di sensibilizzazione ed informazione sulla mediazione familiare; attività di raccolta e filtro della domanda; incontri di pre-mediazione e di mediazione; percorsi di formazione e supervisione rivolti agli operatori; organizzazione di incontri o percorsi di informazione sulla gestione dei conflitti; promozione della "cultura" della mediazione. I mediatori familiari curano inoltre un servizio di "luogo neutro" di rilevante supporto all'attività mediativa medesima, quale spazio di incontro specificamente dedicato alla ricostruzione del rapporto genitori-figli.

La mediazione familiare utilizza gli strumenti dell'ascolto, dell'empatia, dell'accoglienza dei bisogni delle parti in lite.

6.3 - CONSISTENZA DEI SETTORI

In questa tabella vengono paragonati i quattro aspetti dei settori della cooperativa per il 2013 e il 2015.

| | |
|--|-------------|
| | 2013 |
|--|-------------|



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

BS Rev. 00 del 07-01-2014

| SERVIZI | UTENTI N° | % | ADDETTI N° | % | VALORE DELLA PRODUZIONE | % |
|----------------------------|--------------|------------|---------------|------------|-------------------------------|------------|
| SAD | 36 | 15,25 | 18 | 17,14 | € 117.349,70 | 12,06 |
| Educativa minori | 24 | 10,17 | 12 | 11,43 | € 92.979,25 | 9,55 |
| Integrazione scolastica | 72 | 30,51 | 71 | 67,62 | € 689.075,41 | 70,81 |
| Servizio mediazione | 104 | 44,07 | 4 | 3,81 | € 73.717,06 | 7,57 |
| Totale | 236 | 100 | 105 | 100 | € 973.121,42 | 100 |

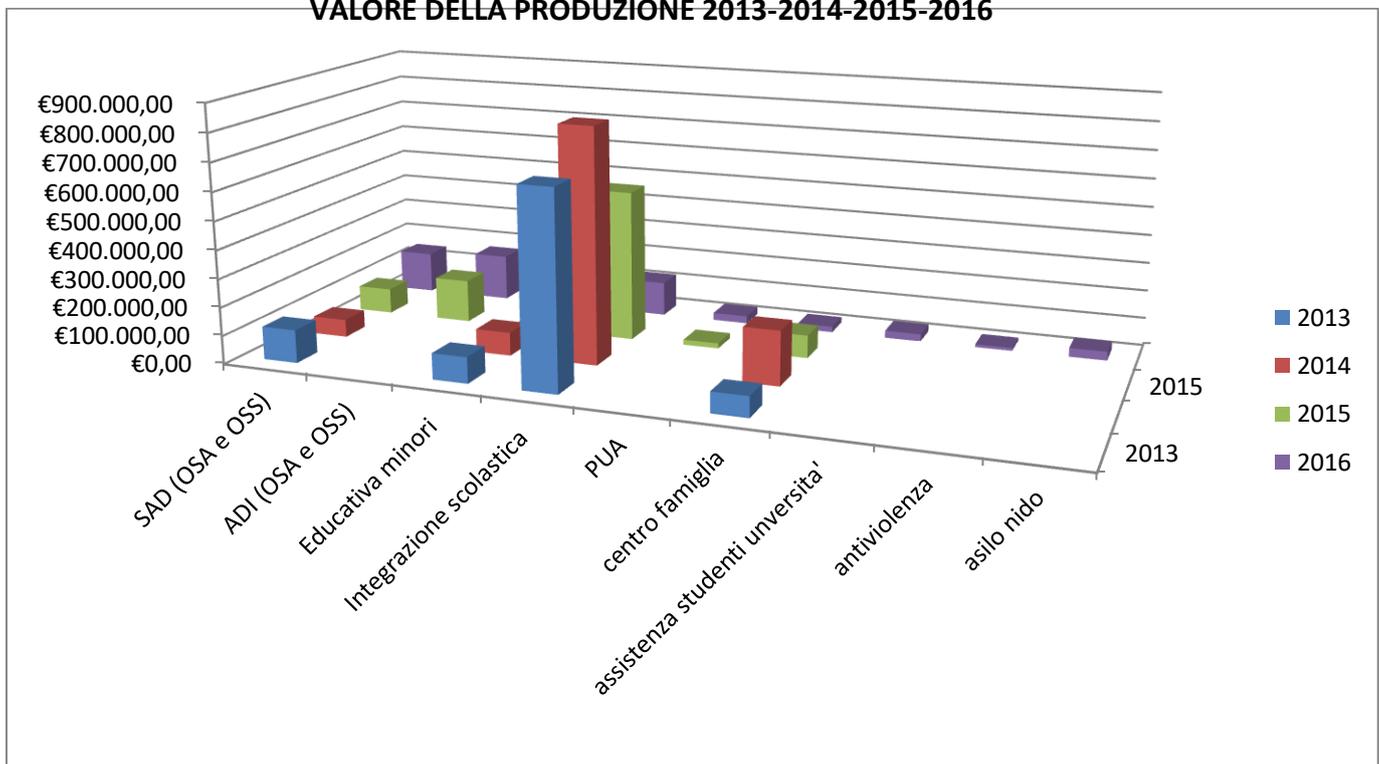
| 2014 | | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------|---------------|------------|----------------------------|------------|
| SERVIZI | UTENTI N° | % | ADDETTI N° | % | VALORE DELLA PRODUZIONE | % |
| SAD | 14 | 6,83 | 18 | 17,82 | € 62.259,40 | 5,35 |
| Educativa minori | 18 | 8,78 | 12 | 11,88 | € 82.725,35 | 7,11 |
| Integrazione scolastica | 73 | 35,61 | 67 | 66,34 | € 826.259,94 | 70,96 |
| Servizio mediazione | 100 | 48,78 | 4 | 3,96 | € 193.078,88 | 16,58 |
| Totale | 205 | 100 | 101 | 100 | € 1.164.323,57 | 100 |

| 2015 | | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------|---------------|------------|----------------------------|------------|
| SERVIZI | UTENTI N° | % | ADDETTI N° | % | VALORE DELLA PRODUZIONE | % |
| SAD (OSA e OSS) | 32 | 10,56 | 32 | 19,28 | € 89.863,35 | 10,12 |
| ADI (OSA e OSS) | 24 | 7,92 | 25 | 15,06 | € 152.101,83 | 17,13 |
| Educativa minori | 18 | 5,94 | 19 | 11,44 | € 12.661,35 | 1,43 |
| Integrazione scolastica | 77 | 25,41 | 82 | 49,4 | € 533.164,13 | 60,04 |
| PUA | 102 | 33,66 | 4 | 2,41 | € 18.509,40 | 2,08 |
| Servizio mediazione | 50 | 16,51 | 4 | 2,41 | € 81.716,00 | 9,2 |
| Totale | 303 | 100 | 166 | 100 | € 888.016,06 | 100 |

| 2016 | | | | | | |
|--------------------|--------------|-------|---------------|-------|----------------------------|-------|
| SERVIZI | UTENTI N° | % | ADDETTI N° | % | VALORE DELLA PRODUZIONE | % |
| SAD (OSA e OSS) | 26 | 11,56 | 20 | 27,02 | € 146.396,04 | 24,01 |

| | | | | | | |
|--------------------------------|------------|------------|-----------|------------|---------------------|------------|
| ADI (OSA e OSS) | 32 | 14,22 | 27 | 36,49 | € 164.949,79 | 27,05 |
| Educativa minori | 14 | 6,22 | 4 | 5,41 | € 61.787,87 | 10,13 |
| Integrazione scolastica | 13 | 5,78 | 9 | 12,16 | € 121.871,70 | 19,99 |
| PUA | 66 | 29,33 | 4 | 5,41 | € 26.399,10 | 4,34 |
| centro famiglia | 14 | 6,22 | 3 | 4,05 | € 19.902,11 | 3,26 |
| assistenza studenti università | 45 | 20 | 4 | 5,41 | € 26.000,00 | 4,26 |
| antiviolenza | 5 | 2,22 | 1 | 1,35 | € 10.506,36 | 1,72 |
| asilo nido | 10 | 4,45 | 2 | 2,7 | € 31.915,66 | 5,24 |
| Totale | 225 | 100 | 74 | 100 | € 609.728,63 | 100 |

VALORE DELLA PRODUZIONE 2013-2014-2015-2016



Il numero di utenti riguarda esclusivamente la “capienza” dei servizi gestiti direttamente dalla cooperativa, ossia il numero di bimbi, adolescenti e adulti diretti destinatari degli stessi. Restano quindi escluse tutte le famiglie di riferimento e i partecipanti agli altri eventi realizzati con i committenti nei servizi e nei territori. La percentuale maggiore del valore della produzione (ricavi) è relativo al settore dell’integrazione scolastica. Spicca anche il dato relativo agli utenti del settore dell’integrazione scolastica: si tratta di modelli organizzativi profondamente diversi gli uni dagli altri.

Nel settore dell’assistenza domiciliare anziani e disabili e ADI , la maggior parte dei servizi prevede un elevato livello di cura; di conseguenza il rapporto fra i fruitori e gli addetti è basso.

Il settore PUA raggruppa diverse tipologie di servizi: dall’educativa minori all’integrazione scolastica al servizio di assistenza domiciliare (SAD/ADI). Gli assetti organizzativi fra questi settori non possono che essere molto diversi. Il dato del servizio della PUA infatti è relativo a tutti gli utenti da noi seguiti nei vari servizi.



6.4 - PROGRAMMI FUTURI

Per la politica della Cooperativa, la Qualità del servizio fornito è considerata elemento strategico fondamentale.

La Cooperativa LAVORO E PROGRESSO 93 è, quindi, impegnata ad attuare un sistema di conduzione aziendale per la Qualità che ponga in primo piano il proposito di interpretare correttamente le richieste dei Committenti e degli Utenti e conseguentemente onorare gli impegni contrattuali assunti.

In questa filosofia si riconoscono le responsabilità e gli intendimenti della Cooperativa relativamente alla messa a punto delle procedure e all'addestramento necessari a raggiungere l'obiettivo del continuo miglioramento della Qualità ed omogeneità del servizio fornito in modo da riuscire a soddisfare le esigenze e le aspettative degli Utenti.

Soddisfazione che può essere ottenuta assicurando la competenza, la professionalità e la serietà necessarie affinché il servizio fornito abbia la Qualità specificata e la Cooperativa sia ritenuta affidabile, credibile e sicura dagli utenti stessi.

Per garantire ciò, la Cooperativa LAVORO E PROGRESSO 93 si è impegnata a mettere in atto un efficace Sistema Qualità, col fine dell'ottenimento di una chiara comprensione delle richieste relative agli impegni di lavoro assunti, del positivo completamento dell'incarico al primo tentativo o delle necessarie attivazioni al fine di modificare le richieste non valide o non eseguibili.

Gli intendimenti generali della Cooperativa sono basati sul conseguimento dei seguenti obiettivi principali di Qualità:

- a. Raggiungere e mantenere la soddisfazione del Committente, comprendendo le sue esigenze espresse o implicite e soddisfacendole.
- b. Migliorare con continuità le prestazioni della Cooperativa in modo da raggiungere la piena soddisfazione dell'Utente finale.
- c. Garantire la soddisfazione di tutto il personale della Cooperativa.

Tali obiettivi saranno monitorati attraverso l'analisi degli Indicatori della Qualità rilevati annualmente e dei Questionari di Valutazione dei Servizi sottoposti ai Committenti e soprattutto agli Utenti della Cooperativa.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, formalizzato con il Manuale, le Procedure e la Modulistica è caratterizzato da una serie di responsabilità, di procedimenti e di risorse, finalizzati al raggiungimento degli Obiettivi.

Oltre ad un efficace sistema di qualità, la cooperativa pone tra gli obiettivi futuri:

- Costruire nuove alleanze e partnership per ampliare la rete e co-progettare servizi ed interventi complessi;
- **Ampliare l'offerta dei servizi/progetti per rispondere ai nuovi bisogni;**
- Favorire percorsi di formazione, qualificazione, riqualificazione e di aggiornamento continuo nei soci e operatori sociali sia interni che esterni alla Cooperativa per garantire adeguati livelli di competenza professionale;
- Estendere le proposte di servizi sociali, educative e delle iniziative ricreative anche nel settore privato comprendendo tra questi:
 1. Istituti scolastici di ogni ordine e grado
 2. Asili nido
 3. Centri diurni per disabili
 4. Case famiglia per minori, disabili ed anziani
 5. Case alloggio e residenze sanitarie protette per anziani
 6. Assistenza domiciliare rivolta ad anziani, minori e disabili (SAD)
 - Collaborare con Enti pubblici e privati e con la realtà del terzo settore per la promozione di convegni seminari ed attività di ricerca nel settore sociale ed educativo;
 - Attuare azioni rivolte all'istituzione di case famiglia per disabili ed anziani.

La cooperativa è in possesso del Certificato di qualità **BS OHSAS 18001:2007** rilasciato dall'Ente certificatore LL-C relativamente al settore 38 per le seguenti attività:

- Erogazione di servizi di assistenza domiciliare rivolti ad anziani, disabili e educativa minori
- Erogazione di servizi di assistenza scolastica rivolta ai diversamente abili
- Erogazione di servizi di mediazione familiare presso strutture della committenza (Centro per la famiglia) e servizi di sostegno in ambito di affido familiare



7 - ANALISI ECONOMICA E FINANZIARIA

7.1 - RENDICONTO ECONOMICO E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO



La Cooperativa, svolgendo le sue attività, crea una ricchezza - **Valore Aggiunto** – a favore di tutti i portatori di interesse sia interni che esterni, i cosiddetti *stakeholders*.

La ricchezza di tipo economico si affianca alla ricchezza sociale, prodotta dalla Cooperativa in coerenza con i propri fini istituzionali.

Adottare la riclassificazione a valore aggiunto in una cooperativa sociale significa lavorare per mettere in luce l'efficacia economica dell'impresa e al contempo fornire una rappresentazione delle performance e dei risultati sociali, rendendo possibili le valutazioni sulla base di dati economici. Ciò è particolarmente rispondente considerando il doppio ciclo di produzione realizzato dalle cooperative sociali, offrire servizi a favore dei destinatari finali (utenti) e creare opportunità lavorative, e quindi reddito, per le persone che ci lavorano.

La riclassificazione secondo lo schema del valore aggiunto può rappresentare un'area di integrazione tra il bilancio sociale ed il bilancio economico, un passo concreto in direzione di bilanci economici, sociali (ed ambientali) integrati. Per queste ragioni dedicheremo la restante parte di analisi a vedere dove il valore della produzione viene destinato nei diversi fattori della produzione.

Per determinare il valore aggiunto viene contrapposta a tutti i ricavi solo una parte dei costi, ossia le spese sostenute per:

- servizi (centro stampa, assistenza macchine ufficio, postali)
- utenze (telefono, luce, gas, acqua)



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

- consulenze (legali, amministrative, architettura)
- affitti
- manutenzioni, carburante, spese rappresentanza)

Vengono considerati anche :

- ricavi e costi accessori (proventi finanziari e ritenute su interessi attivi)
- ricavi e costi straordinari (sopravvenienze attive e passive)
- ammortamenti e accantonamenti

Nella tabella 1 è riportato il prospetto di **produzione del valore aggiunto** per gli anni dal 2013 al 2016 :

| PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO | | | | |
|---|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| ANNO DI RIFERIMENTO | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| A-VALORE DELLA PRODUZIONE | 973.351,42 | 1.164.712,82 | 888.479,72 | 613.316,63 |
| RICAVI PER PRESTAZIONI | 973.121,42 | 1.164.359,57 | 888.016,06 | 609.728,63 |
| DISABILI E ANZIANI | 117.349,70 | 62.295,40 | 89.863,35 | 146.396,04 |
| ADI | | | 152.101,83 | 164.949,79 |
| EDUCATIVA MINORI | 92.979,25 | 82.725,35 | 12.661,35 | 61.787,87 |
| <i>INTEGRAZIONE SCOLASTICA</i> | <i>689.075,41</i> | <i>826.259,94</i> | <i>533.164,13</i> | <i>121.871,70</i> |
| CENTRO FAMIGLIA | 73.717,06 | 193.078,88 | 81.716,00 | 19.902,11 |
| PUA | | | 18.509,40 | 26.399,10 |
| asilo nido | | | | 31.915,66 |
| assistenza studenti università | | | | 26.000,00 |
| antiviolenza | | | | 10.506,36 |
| RICAVI ACCESSORI | 230 | 353,25 | 463,66 | 3.588 |
| B-COSTI DELLA PRODUZIONE | -82.085,96 | -107.792,61 | -79708,81 | -52299,07 |
| costi per servizi (centro stampa, ass.macchine ufficio etc) | -3.072,08 | 37.834,94 | -13598,36 | -645,1 |
| costi per utenze (telefono, luce, gas, acqua) | -4.706,41 | 3.275,81 | -4.760,59 | -5.063,54 |



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

BS Rev. 00 del 07-01-2014

| | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| consulenze (legali, amministrative, architettura etc) | -43.142,17 | 38.878,34 | -39.080,02 | -32.655,22 |
| costi per affitti | -10.547,86 | 17.325,34 | -6.338,80 | -10.515,75 |
| altri costi (manutenzioni, carburante etc) | -20.617,44 | 10.478,18 | -15.931,04 | -3.419,46 |
| VALORE AGGIUNTO LORDO (A+B) | 891.265,46 | 1.056.920,21 | 808.770,91 | 561.017,63 |
| C-SALDO GESTIONE ACCESSORIA (proventi finanziari e ritenute su interessi) | -833,52 | -6.977,54 | -10.677,72 | -8.913 |
| D-SALDO COMPONENTI STRAORDINARI (sopravvenienze attive e passive) | -153,73 | -20.232,48 | -10.314,07 | -8.004,12 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A+B+C+D) | 890.278,21 | 1.029.710,19 | 787.779,12 | 544.100,92 |
| E-AMMORTAMENTI / ACCANTONAMENTI | -23.524,27 | -33.858,35 | -19.683,72 | -1.005,83 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (A+B+C+D+E) | 866.753,94 | 995.851,84 | 768.095,40 | 543.095,09 |

La tabella 3 - **prospetto di distribuzione del valore aggiunto** – riporta le quote di distribuzione della ricchezza prodotta dalla Cooperativa tra i vari portatori d'interessi sia interni che esterni alla Cooperativa stessa.

| ANNO RIFERIMENTO | DI | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| SOCI LAVORATORI - DIPENDENTI - COLLABORATORI | | 864.224,15 | 873.898,88 | 758.184,98 | 553.327,73 |
| soci lavoratori - dipendenti | | 861.355,28 | 871.067,03 | 734.624,94 | 548.906,03 |
| soci e collaboratori co.co.pro. | | | | | 1877,76 |
| altri compensi per soci e collaboratori | | 791,97 | 350 | | |



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

| | | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| rimborsi spese a soci e collaboratori | 171 | 1,05 | 14.506,04 | 1.793,94 |
| omaggi | 1.685,90 | 1.792,03 | | |
| compensi amministratori e sindaci | | 688,77 | 9.054,00 | |
| formazione a soci e collaboratori | 220 | | | 750 |
| CLIENTI/UTENTI (igiene, pulizia personale, alimenti mat. didattico etc) | 1.477,08 | 1.990,00 | 2.007,98 | 1.873,70 |
| FINANZIATORI (interessi passivi e spese bancarie) | 874,84 | 6.981,87 | 10.682,13 | 8.916 |
| ASSICURAZIONI | 2.873,98 | | 700,49 | 2.400,72 |
| MOVIMENTO COOPERATIVO (contributi associativi) | 3.141,74 | | 848 | 990 |
| PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (imposte e tasse) | 801,15 | 11.277,69 | 846,66 | 1.732,78 |
| UTILE / PERDITA ESERCIZIO | -6.639 | 101.703,40 | -5.175,20 | -26.145,84 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 866.753,94 | 995.851,84 | 768.095,40 | 543.095,09 |

7.2 - IL PATRIMONIO DELLA COOPERATIVA

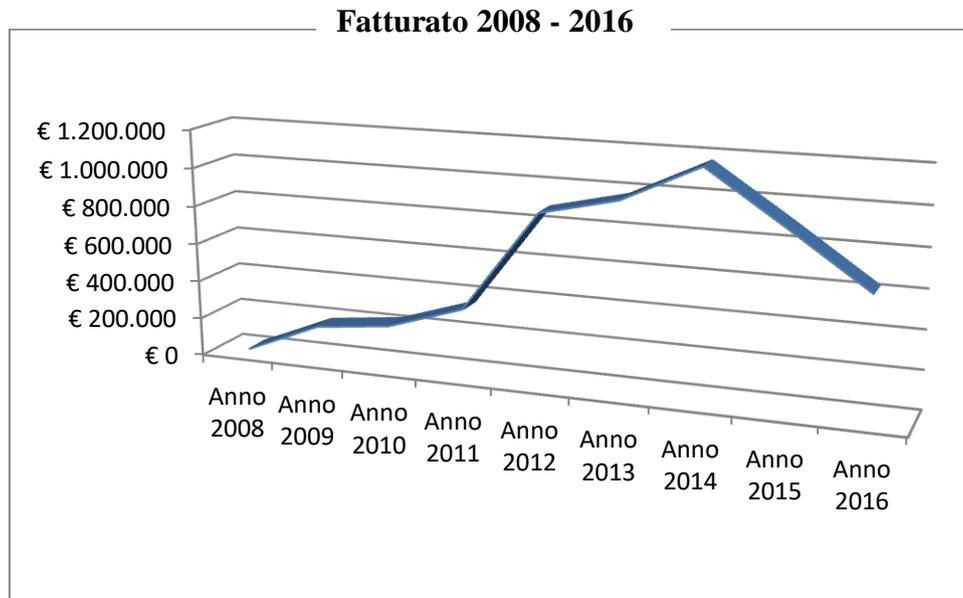
Di seguito viene proposta una breve descrizione dell'aspetto patrimoniale della cooperativa, ricordando che il patrimonio netto è composto dal capitale sociale e dalle altre riserve (legale e straordinaria) derivanti dai risultati dei bilanci di esercizio degli anni (utili o perdite portate a nuovo).

Il risultato economico dell'anno 2014 ha già consentito di patrimonializzare la cooperativa.

L'obiettivo di fondo sarà incrementare ulteriormente, rispetto a quanto accaduto nel 2014, la compagine sociale; l'incremento dei soci contribuirà a consolidare il patrimonio della cooperativa e adeguare la propria solidità finanziaria ai crescenti bisogni che l'impresa si trova a dover fronteggiare ogni mese in termini di esposizione finanziaria, ma anche per consentire ai dipendenti attualmente non soci lavoratori di contribuire al raggiungimento dello scopo mutualistico con maggiore impegno.

Qui di seguito si illustra l'andamento del fatturato dal 2008 al 2016 espresso in euro:

| Anno 2008 | Anno 2009 | Anno 2010 | Anno 2011 | Anno 2012 | Anno 2013 | Anno 2014 | Anno 2015 | Anno 2016 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| € 17.384 | € 180.649 | € 225.859 | € 354.336 | € 880.818 | € 973.418 | € 1.164.713 | € 898.193 | € 625.363 |



La cooperativa opera nel settore delle cooperative sociali (legge 381/91).

Il bilancio dell'esercizio finanziario 2016 evidenzia una DIMINUIZIONE dei ricavi a causa della perdita dei servizi nel 2015 del Centro Famiglia di Brindisi, del Servizio Integrazione Scolastica di Brindisi ed Educativa minori dell'Ambito di Mesagne; ma grazie alla bontà del lavoro svolto dalla presidenza relativamente all'attivazione di nuovi servizi ci sono buone prospettive di aumento del fatturato per l'anno 2017.

La cooperativa ha continuato ad operare nel settore dei servizi socio – assistenziali collegati ad anziani, disabili, minori e famiglie attraverso la gestione dei Servizi di Integrazione scolastica, SAD/ADI e PUA per l'Ambito di Mesagne, Servizi di assistenza domiciliare ad anziani e disabili per l'Ambito di Francavilla Fontana dal maggio 2016, e il Servizio di Centro per la Famiglia ed Educativa Minori per l'Ambito di Putignano, il progetto Lara per la Provincia di Brindisi da gennaio 2016, l'assistenza agli studenti disabili per l'Università del Salento dal settembre 2016, e la gestione dell'Asilo di Avetrana (TA).

E' stato possibile continuare a lavorare in ATI con altri partners grazie al continuo e concreto dialogo creato dal presidente e dalla collaborazione avuta dalla nuova compagine del consiglio di amministrazione.

Si evidenzia che il costo del personale ha assorbito circa l'88,44% delle entrate.

8 - CONCLUSIONI



Nell'attuale fase di crisi economica il desiderio e l'entusiasmo di chi vuole continuare a fare impresa è già di per sé un segnale forte di responsabilità verso il Paese. Un impegno che la cooperativa ha consolidato anche nel 2016 diversificando sempre di più i servizi offerti.

Tale risultato è stato reso possibile grazie alle politiche strategiche e manageriali dell'organo di governance aziendale ed all'impegno proteso ad una maggiore responsabilità sociale d'impresa. Quest'ultima costituisce infatti la leva principale per una migliore integrazione sociale ed una visione tradizionale legata al rapporto di lavoro.

La Lavoro e Progresso 93 non è assoggettabile agli obblighi derivanti dalla L.

68/99 in quanto che la scrivente, avendo alle proprie dipendenze meno di 15 dipendenti tecnico-esecutivi e svolgenti



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0810-08

BS Rev. 00 del 07-01-2014

Cooperativa con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato

funzioni amministrative, non è obbligata all'assunzione dei lavoratori disabili così come previsto dall'art. 3 comma 3 della L. n. 68/99, espressamente rivolto alle organizzazioni non lucrative di utilità sociale, categoria alle quali le cooperative sociali stesse appartengono, a norma del D.Lgs n. 460/97. Da tale computo vanno inoltre esclusi i soci della cooperativa, così come espressamente previsto dal comma 1 dell'art. 4 della suddetta legge.

La direzione della cooperativa considera le leve di efficienza della qualità sociale come fattori che impattano non solo sulla soddisfazione dell'utente del servizio, ma anche del personale dipendente, dei collaboratori esterni, dei volontari e, non per ultimo, dei Soci. L'obiettivo di fondo resta dunque l'uso efficace ed efficiente delle risorse, non solo in termini economici, ma anche in termini di ricaduta sociale. Per raggiungere tale obiettivo la coop intende perseguire una maggiore sensibilità per le politiche sociali e del lavoro.

L'efficacia e l'efficienza di gestione non possono che essere garantite mediante un costante monitoraggio dei tre fattori critici d'impresa: tempi, costi e qualità. In merito, gli obiettivi sono i seguenti:

Tempi: garantire la vitalità aziendale mediante la gestione di servizi di lungo termine;

Costi: ottenere, mediante l'ausilio dell'Ufficio Controllo di Gestione, una maggiore analisi e comprensione dei fatti interni di gestione verificandone costantemente il conseguimento degli obiettivi prefissati;

Qualità: puntare ad iniziative di formazione, sensibilizzazione e informazione sul territorio stimolando i Soci ad intensificare azioni concrete di responsabilità sociale.