



CALL.IT – Soc. Coop. Sociale ONLUS
via Adolfo Ravà n. 124 – Roma (RM) 00142 – tel. 06 70450000-1 – fax. 06 70450002
P.I. – C.F. n. 11369061004 - R.E.A n. 1297865 Albo Società Cooperative n. A212873
Sez. coop. a mutualità prevalente di diritto Categoria: Coop. Sociali

BILANCIO SOCIALE

Cooperativa sociale Call.it-ONLUS

Anno 2017

Nota introduttiva bilancio sociale - Cooperativa Sociale Call.it

Perché il Bilancio Sociale

La Cooperativa Sociale Call.it con questa prima edizione del bilancio sociale affianca al bilancio di esercizio, di carattere prevalentemente contabile, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale, solidaristica, culturale ed ambientale) della attività e del valore creato dalla Cooperativa.

Il bilancio sociale risponde alla esigenza di informare, valorizzare e far conoscere ai diversi Stakeholder (portatori di interesse) il valore delle attività che non possono essere ridotte alla sola dimensione economica.

Il Bilancio Sociale è uno strumento per far conoscere all'esterno informazioni inerenti le attività e le iniziative realizzate dalla Cooperativa; per migliorare tra i soci la conoscenza dell'attività della Cooperativa ed infine l'occasione per riflettere e misurare l'efficacia del lavoro svolto.

Proprio per questo motivo gli principali obbiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione di questo primo bilancio sociale dell'anno 2017 sono i seguenti :

- . Favorire la comunicazione esterna ed interna con una specifica attenzione ai territori dove operiamo.*
- . Valutare il valore sociale della attività sviluppata dalla Cooperativa.*

- . *Evidenziare come ottenere commesse di lavoro non sia un'attività fine a se stessa ma risulti intimamente legata ai progetti di inserimento lavorativo, dunque a creare opportunità di lavoro, autonomia e dignità per le persone.*
- . *Evidenziare il valore economico di un'impresa sociale che sa coniugare la corretta gestione di impresa alla concreta solidarietà sociale.*
- . *Promuovere il modello cooperativo come strumento essenziale per la partecipazione di tutti alla gestione dell'impresa.*

Quali sono i riferimenti del bilancio sociale

Il bilancio sociale 2017 della Cooperativa sociale Call.it è basato sulla situazione economica e sui dati consolidati al 31 Dicembre 2017, nonché sui dati degli esercizi precedenti per evidenziare gli indicatori di sviluppo.

La nuova normativa sulle "Imprese Sociali prevista dal D.Lgs. 112/2017", ha previsto l'obbligo della stesura del bilancio sociale per tutte le Cooperative Sociali che sono considerate di diritto imprese sociali.

Nella Stesura del bilancio ci siamo rifatti ai seguenti riferimenti normativi:

- DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 112- "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'articolo 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106."
- DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 117 "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106".
- DECRETO LEGISLATIVO 24 marzo 2006, n. 155 "Disciplina dell'impresa sociale, a norma della legge 13 giugno 2005, n. 118."
- Decreto 24 gennaio 2008 Ministero della solidarietà sociale recante "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale da parte dell'organizzazione che esercita l'impresa sociale, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del decreto legislativo 24 marzo 2006, n. 155".
- Decreto Ministero dello Sviluppo Economico del 24 gennaio 2008 recante "Definizione degli atti che devono essere depositati da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale presso il registro delle imprese, e delle relative procedure, ai sensi dell'articolo 5, comma 5, del decreto legislativo 24 marzo 2006, n. 155".

Per la sua redazione sono state prese a riferimento le linee guida dell'Agenzia per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale per la redazione del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato delle imprese sociali.

Le linee generali del documento ed i suoi contenuti programmatici sono stati approvati dal CdA della Cooperativa Call.it e si sono basati sul bilancio sociale del Consorzio Sociale Sintesi, di cui la cooperativa è socia.



CHI SIAMO

I nostri dati, la nostra storia

CALL.IT, società cooperativa sociale-ONLUS, è una Cooperativa costituita nel marzo 2011 a Roma.

La Sede Legale è in Via Adolfo Ravà, 124 –Roma.

Codice fiscale, Partita Iva e iscrizione al Registro delle imprese di Roma n. 11369061004

R.E.A. della CCIAA di Roma n. 1297865

Iscrizione Albo Società Cooperative n. A212873 sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto.

Il Capitale sociale è di euro 831.100 € detenuto da 346 soci ordinari e 2 soci finanziatori.

Le attività del Cooperativa sono realizzate su tre sedi operative:

Roma- via Adolfo Ravà n. 124

Napoli- Via Galileo Ferraris n. 77

Palermo- Via Ugo La Malfa n. 63

Mission della Cooperativa Sociale Call.it

La Cooperativa Sociale Call.it intende contribuire a costruire una società basata sulla solidarietà, l'uguaglianza e la reale giustizia sociale promuovendo l'inserimento di soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro all'interno delle attività economiche, favorendo la partecipazione delle socie e dei soci e la condivisione delle scelte d'impresa e dei propri valori.

Per questo motivo la progettazione e la gestione delle attività imprenditoriali si ispirano ai principi della libera cooperazione, alla cui diffusione e affermazione la Cooperativa Sociale Call.it

è impegnata costantemente, secondo criteri di imparzialità e uguaglianza e senza discriminazioni politiche, religiose o di sesso.

Gli obiettivi primari da realizzare sono:

- la promozione e la valorizzazione degli individui nel rispetto della dignità, della peculiarità e della creatività di ognuno di essi, attraverso lo sviluppo di percorsi di inclusione sociale fondati sul lavoro;
- la riqualificazione, il perfezionamento e il potenziamento delle conoscenze e delle competenze individuali e professionali attraverso interventi di inserimento lavorativo e attività di formazione;
- l'incoraggiamento alla crescita del senso di responsabilità nei soggetti interessati e la proposizione di strumenti operativi in grado di limitarne lo stato di "diversità";
- la promozione dell'autonomia economica individuale come strumento di libertà e di emancipazione da logiche di tipo assistenzialistico.

Destinatari della attività sociale sono i soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro che devono necessariamente costituire il trenta per cento degli addetti della cooperativa e, compatibilmente con il proprio stato soggettivo, essere inclusi all'interno del corpo sociale.

La Cooperativa Sociale Call.it è un' ***Impresa Sociale, ai sensi dell'art. 2 comma 4 del D.Lgs. 112 2017***, che progetta e gestisce attività imprenditoriali finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro. Per questo si impegna a:

- garantire continuità occupazionale e migliori condizioni per soci e dipendenti;
- operare secondo i principi mutualistici della leale collaborazione e del massimo soddisfacimento delle aspettative dei clienti;
- riconoscere un ruolo strategico ai soci lavoratori intrattenendo con essi rapporti improntati al reciproco rispetto e al rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità fisiche, responsabilità familiari, razza, ceto sociale, nazionalità, opinioni politiche, appartenenze sindacali, credenze religiose o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione;
- riconoscere un ruolo irrinunciabile a formazione, responsabilizzazione e coinvolgimento ad ogni livello di tutto il personale, garantendo al tempo stesso il rispetto dell'integrità fisica e morale;
- razionalizzare la gestione della cooperativa in tutte le sue aree;

- integrare negli obiettivi di efficacia ed efficienza i principi dello sviluppo sostenibile e della prevenzione degli infortuni sul lavoro, presupposti irrinunciabili per una presenza responsabile e duratura all'interno del mercato;
- operare nel mercato nel rispetto di alcuni principi etici fondamentali, quali onestà, imparzialità e rispetto di tutte le norme vigenti (leggi nazionali e comunitarie, regolamenti o codici interni, provvedimenti amministrativi, norme deontologiche).

La Cooperativa Call.it società cooperativa sociale – Onlus, si costituisce, a norma della **Legge 8 novembre 1991, n. 381 "Disciplina delle cooperative sociali"**, nel 2011

Dal primo gennaio 2014 a seguito dell'acquisto da parte della cooperativa del ramo di azienda della E-social Soc. Coop. Sociale Onlus inerente l'attività di *call center*, come da atto notarile notaio Francesco Balletta del 17 dicembre 2013, sviluppa una significativa esperienza nel campo della gestione di questi servizi finalizzati all'inserimento lavorativo previsto all'art.1 lettera b della legge 381/1991.

Opera nei territori delle province di Roma, Napoli e Palermo prestando la propria attività ad aziende, enti e istituzioni, pubblici e privati, attraverso il Consorzio Sociale Sintesi.

Quotidianamente persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini secondo i seguenti principi costitutivi della cooperazione sociale:

- proprietà sociale: la Cooperativa è dei soci e i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa;
- mutualità prevalente: l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri, attraverso la destinazione degli utili a riserve indivisibili;
- struttura societaria partecipativa e democratica: tutti i soci hanno egual diritto; nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitaro;
- promozione cooperativa: la cooperativa promuove i valori della cooperazione tra i soci, i cittadini ed i territori ove opera.

Attività della Cooperativa Sociale Call.it.

La Cooperativa Sociale Call.it ha lo scopo di promuovere l'occupazione di soggetti svantaggiati, con particolare riguardo nel settore delle telecomunicazioni, settore nel quale ha sviluppato una importante esperienza con primari operatori nazionali.

La Cooperativa ha stipulato, attraverso il Consorzio Sintesi, il primo accordo nazionale con un'azienda di Telecomunicazioni, sul tema dell'art. 14 del Decreto Legislativo 276/2003 attuativo della Legge 30/2003, " legge Biagi".

Si propone di sviluppare una collaborazione con il mondo dell'impresa profit per garantire e coordinare un'azione di sistema nel settore della diversità sociale, propedeutica alla creazione di opportunità lavorative per queste classi di cittadini, utilizzando quale strumento primario la sostenibilità economica di ogni singolo intervento.

L'esperienza della Cooperativa Call.it si è caratterizzata per una gestione efficace e sostenibile dell'obbligo di riserva.

Il progetto di gestione dell'obbligo di riserva – elaborato e attuato insieme al Consorzio Sintesi per favorire l'accesso al mondo del lavoro delle persone diversamente abili con alta qualificazione professionale – prevede un modus operandi rinnovato, al cui interno far emergere elementi di sostenibilità industriale; di formazione; di valorizzazione della diversità e di stabilizzazione contrattuale.

Più in generale, un progetto che valorizza la diversità calibrandola sulla domanda del mondo del lavoro, trasformandola, così, in una risorsa preziosa.

Il Consorzio Sintesi svolge, per conto delle cooperative associate e dunque anche per Call.it, le attività di supporto in campo commerciale, di gestione delle procedure amministrative e finanziarie, di gestione delle risorse umane e della formazione.

La Cooperativa Call.it svolge tutte le attività operative, di gestione dei servizi con il cliente, e le attività interne di supporto operativo ed organizzativo nelle diverse sedi.

Le relazioni con gli stakeholder

Tutte le attività della Cooperativa devono ispirarsi all'obiettivo di fornire ai cittadini, utenti e più in generale alla società nelle sue diverse articolazioni, servizi di qualità.

Una specifica attenzione è posta all'attività di inserimento lavorativo dei soci in condizioni di difficoltà, le attività svolte sono pertanto finalizzate a questo obiettivo primario che permette una valorizzazione delle potenzialità personali ed una nuova appartenenza sociale, attraverso il percorso lavorativo .

Al fine di rispettare tali obiettivi la Cooperativa Sociale Call.it individua tre aree di particolare importanza per definire e sviluppare principi base di comportamento di tutti i suoi soci e amministratori:

- A) verso gli utenti, i fornitori, gli enti pubblici, le società e le altre Cooperative;
- B) verso i soci, i dipendenti, le istituzioni (comuni, Asl, Regioni e Stato), e gli altri Committenti;

C) verso il territorio nelle sue diverse articolazioni sociali e le Comunità locali.

Il rispetto di tali principi deve essere garantito dai soci, dai dipendenti, dai collaboratori e dagli amministratori della cooperativa verso i diversi soggetti individuati che rappresentano gli oggettivi portatori di interessi (stakeholders).

Per questa finalità la cooperativa ha adottato un **Codice Etico**. Il Codice Etico definisce i principi e le finalità a cui la Cooperativa aderisce nel suo quotidiano operare. Impegna donne e uomini che ricoprono incarichi amministrativi, le socie e i soci, le dipendenti e i dipendenti, le collaboratrici e i collaboratori della Cooperativa a comportarsi in modo: Democratico; Onesto; Equo; Indipendente; Responsabile; Rispettoso delle leggi e dei diritti delle persone.

Per evitare comportamenti individuali non coerenti con questi principi, e prevenire possibili reati la Cooperativa ha adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica..”, ha nominato un organismo di vigilanza monocratico, definendo un adeguato sistema di sanzioni in coerenza con le norme contrattuali e societarie che la regolano.



CONDIZIONI ECONOMICHE
SOCIALI
ORGANIZZATIVE

L'inclusione sociale.

Il tema dell'inclusione sociale delle persone con disabilità, missione fondante della nostra cooperativa, è al centro della iniziativa legislativa da molti anni.

Sviluppare politiche ed iniziative volte ad evitare l'isolamento e l'emarginazione è importantissimo sia sul piano umano, ogni persona ha diritto ad una vita sociale serena, che su quello della salute, l'emarginazione e l'isolamento sono fattori di rischio per la salute .

In questo quadro un aspetto di grande rilievo è rappresentato dalla possibilità di garantire una occupazione lavorativa stabile alle persone disabili.

Il lavoro infatti rappresenta una delle principali opportunità di inclusione sociale per ogni cittadino.

La dignità della persona viene rafforzata dalla indipendenza e dalla autonomia che deriva dall'impegno lavorativo e dalla realizzazione di se, come parte attiva di una comunità.

In Italia una specifica legge (la n. 68 del 1999)ha affrontato il tema degli strumenti per favorire l'avviamento al lavoro attraverso i servizi di sostegno ed il collocamento mirato.

Prima di questa un'altra importante esperienza si è realizzata nella società, ovvero la nascita delle Cooperative sociali di inserimento lavorativo, regolate solo nel 1991 dalla legge 381 quando erano già esistenti ed operanti da molti anni.

Queste cooperative, come la nostra, hanno permesso a persone che, per handicap psico fisici o disagio sociale, erano esclusi dal mercato del lavoro di trovare opportunità lavorative, realizzare una vita autonoma ed accrescere le proprie potenzialità personali.

I numeri del “disagio” ed i potenziali sviluppi.

La Legge 68 /1999 ha permesso un parziale censimento della domanda di lavoro delle persone con disabilità o difficoltà di inserimento.

Non rappresenta sicuramente tutte le situazioni ma può essere presa a riferimento per valutare la domanda di lavoro di persone che hanno difficoltà.

L'ultima rilevazione sugli iscritti agli elenchi del collocamento obbligatorio si riferisce ai dati del dicembre 2013. Da questa risultano iscritte 676.775 persone agli elenchi di cui 354.194 nelle regioni del sud. Un numero che tende alla crescita risultando i dati delle iscrizioni pari a 68.020 e gli avviamenti al lavoro 18.195 (di questi il 57,7% a tempo determinato).

Ad esempio nella Regione Sicilia nel 2013 risultavano iscritti agli elenchi del collocamento obbligatorio 145.721 persone, gli avviati al lavoro sono stati 875, dunque un numero quasi irrilevante rispetto alla domanda di lavoro.

Il collocamento obbligatorio, previsto dalla legge 68/99, prevede che le aziende con più di 15 dipendenti debbano dichiarare la posizione, il numero di addetti e calcolare le persone da assumere tra quelle iscritte agli elenchi del collocamento obbligatorio, questo determina un numero di scoperture.

La legge prevede alcune forme di agevolazione per favorire l'inserimento ma si scontra, oggettivamente, con la difficoltà delle aziende a seguire e supportare i progetti di inserimento se non per alcune figure.

Questo spiega la grande differenza tra domanda, in parte obbligata e sanzionata, ed offerta.

Risultato che nel 2013 erano scoperti, a livello nazionale più di 55.000 posti la gran parte nel nord Italia, ove sono concentrate le attività industriali e di servizio

Le cooperative sociali di inserimento lavorativo

L'esperienza della cooperazione sociale di inserimento lavorativo ha ottenuto sicuramente risultati importanti negli ultimi decenni.

In Italia sono attive più di 5.000 cooperative di inserimento lavorativo con oltre 80.000 addetti, dei quali la metà circa è costituita da inserimenti lavorativi.

La cooperazione sociale di inserimento lavorativo ha realizzato, senza grandi aiuti pubblici, una importante esperienza di integrazione sociale e di valorizzazione delle capacità.

Può operare nella gestione di appalti pubblici e privati, nel settore delle attività agricole, di produzione e dei servizi.

I motivi di questi risultati sono sicuramente da cercare nell'attività mirata ai condizioni delle persone inserite, in una cultura della valorizzazione delle capacità e delle competenze, in una grande attenzione ai bisogni ed ai problemi individuali.

Le cooperative non hanno cercato mercati protetti ma condizioni sulle quali misurarsi con gli altri operatori, senza sensi di inferiorità e dimostrando una importante capacità operativa.

L'esperienza della cooperativa Call.it è emblematica in questo senso, sia per la tipologia dei clienti, solo privati, che per le modalità degli inserimenti e del rapporto con i clienti/partners.

Le convenzioni previste all'art. 14 del d.lgs. 276 2003

Un' interessante opportunità è stata offerta dal d.lgs. 276 del 2003 che ha previsto, all'articolo 14, la possibilità di sottoscrizione, da parte dei soggetti privati, di convenzioni di servizi con cooperative sociali per favorire i percorsi di apprendimento e di inserimento al lavoro.

Uno strumento poco conosciuto ed utilizzato, nel 2013 risultano avviate solo 219 persone in tutt'Italia, che invece può rappresentare uno strumento importante per coprire le difficoltà di inserimento al lavoro nelle aziende private.

Un progetto di inserimento attuato attraverso la convenzione con una cooperativa sociale ha sicuramente il vantaggio di coinvolgere un soggetto la cui missione è l'inserimento lavorativo, quindi con una organizzazione volta a valorizzare le capacità individuali ed a seguire le persone in un percorso mirato di apprendimento.

Poche aziende possono e/o vogliono farlo.

La possibilità di svolgere l'attività dove la domanda di lavoro, e la difficoltà di trovarlo per queste persone, è più forte.

La possibilità di realizzare attività che, superata una fase iniziale, diventano concorrenziali con il mercato, ovvero dimostrano come progetti mirati permettano una valorizzazione adeguata delle capacità individuali e dunque dei risultati.

Ed infine tutto questo potrebbe avvenire senza oneri ulteriori per il pubblico ma solo favorendo lo sviluppo di uno strumento legislativo esistente.

Su questo piano si è sviluppata l'azione di Call.it.

I risultati economici e sociali, e il gradimento da parte degli utenti e dei clienti dimostrano come questa strada possa rappresentare una importante alternativa per creare occupazione stabile per le fasce più deboli del mercato del lavoro.

I contratti e le convenzioni in essere sono di lunga durata e permettono di sviluppare progetti mirati in grado di stabilizzare i soci lavoratori inseriti.

Un'azione specifica del Consorzio Sintesi e della Cooperativa Call.it sarà volta a favorire lo sviluppo di convenzioni anche in altri ambiti territoriali e con nuove aziende, valorizzando i risultati e il reciproco interesse a tale modello di convenzione.



LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Call.it attua, attraverso il Consorzio Sintesi, un sistema di certificazione della qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008. Un obiettivo per i prossimi anni è quello di estendere le certificazioni anche alle specifiche attività operative.

Riorganizzazione del Consorzio Sintesi e della Cooperativa Call.it

A partire dal 2016 si è provveduto, dopo un lavoro di analisi della struttura, ad una riorganizzazione del Cooperativa ed insieme del Consorzio Sintesi, decidendo, anche in seguito alla relazione della società di consulenza DEMETRA, di spostare sul consorzio alcuni servizi amministrativi di funzione trasversale per le diverse cooperative socie: Tesoreria, Contabilità, Paghe, Logistica, Acquisti, Commerciale ed una funzione di Segreteria.

Nell'anno 2017 questa riorganizzazione è andata a regime con la definizione di nuove modalità tra i consorziati ed il consorzio per i servizi di supporto.

Rimane di responsabilità del Cooperativa la gestione delle diverse attività operative ed il rispetto delle clausole e delle richieste contrattuali nei confronti del committente.

I rapporti tra Consorzio e Cooperative sono regolati dal Regolamento Consortile e da contratti specifici.

Nell'ambito più generale dei rapporti consortili, il Consorzio può fornire servizi alle consorziate nell'ottica della ottimizzazione delle risorse: esempi tipici sono la centralizzazione degli acquisti per scontare prezzi migliori, la gestione della contabilità, la gestione amministrativa delle paghe, la fornitura di attività di consulenza (progettazione, sicurezza, qualità ecc...), ma in generale tutte le attività che possono essere gestite in outsourcing e che non sono parte integrante del core business della consorziata.

La nuova architettura dell'organigramma di CALL.IT tiene quindi conto delle funzioni che sono state trasferite al consorzio, colmando le lacune lasciate da tale trasferimento e chiarendo le attribuzioni definite alle varie posizioni.

In estrema sintesi, l'organigramma razionalizzato prevede le seguenti posizioni di direzione e di responsabilità

Direzione generale: affidata al Presidente del CDA. Il Presidente potrà avvalersi del supporto di professionisti e/o consulenti esterni.

Area Sociale: responsabilità affidata fino al dicembre 2017 a Simona Balistreri, e dal 2018 a Daniela Laureti,

Area Personale: responsabilità affidata a Paolo Consoli.

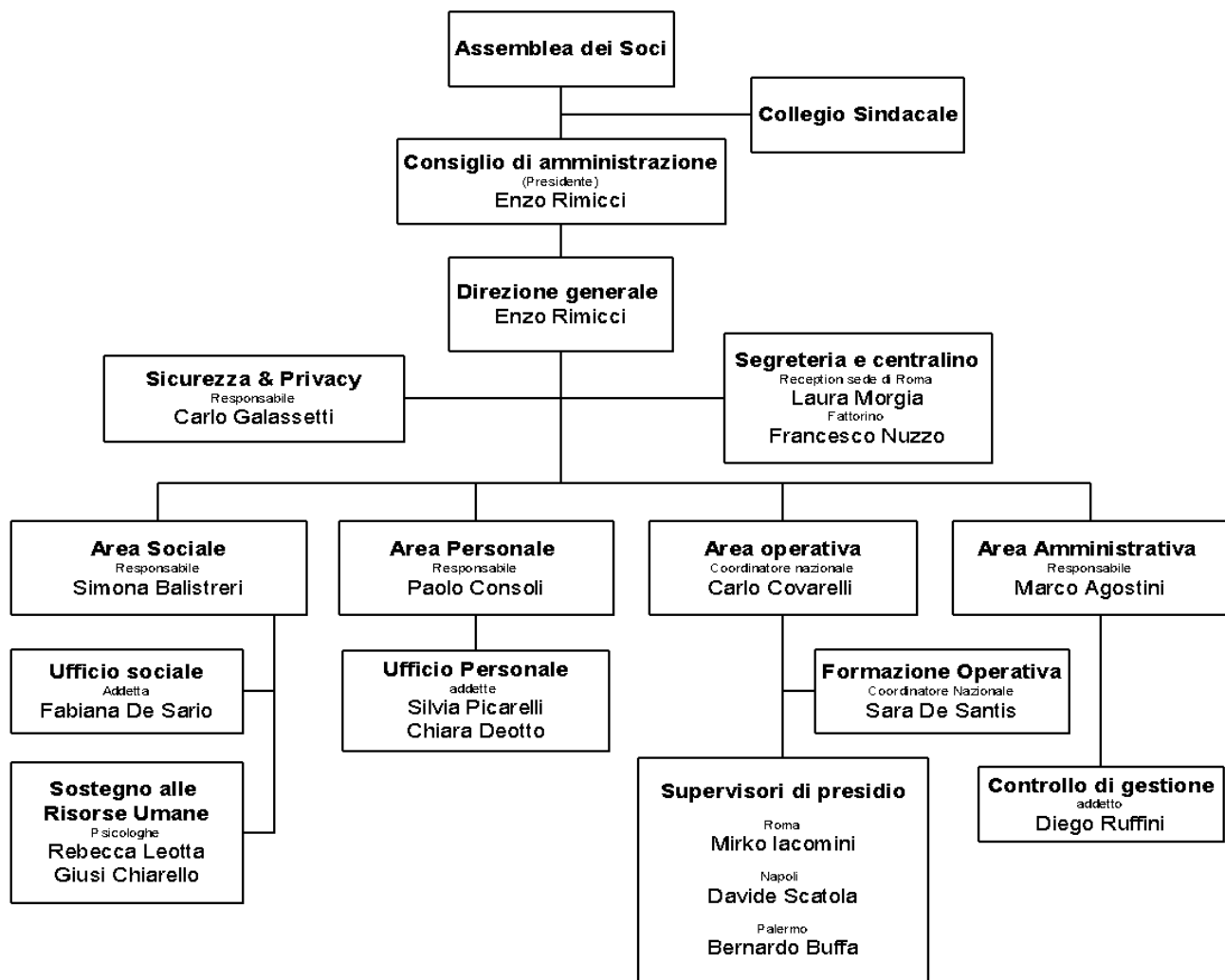
Area Operativa: responsabilità per il coordinamento nazionale affidata a Carlo Covarelli.

Area Amministrativa: responsabilità affidata a Marco Agostini.

Vista la complessità dell'area operativa e l'articolazione differenziata nei tre presidi, per ciascuno di essi si è definito un organigramma specifico.

Il progetto di organizzazione ha definito responsabilità e compiti dei diversi soggetti individuando le diverse funzioni operative, centrali e di presidio.

Organigramma Cooperativa CALL.IT



L'assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio dei Sindaci

Al vertice del Cooperativa è l'Assemblea dei soci, composta da tutti i soci iscritti al libro soci e dai due soci finanziatori che sono soggetti di supporto allo sviluppo della cooperazione (Coopfond e CFI) che partecipano con un capitale totale di 300.000€.

L'assemblea dei soci ha statutariamente i seguenti poteri di indirizzo e controllo previste all'art. 38, 39 e 44 dello statuto:

Articolo 38

Le Assemblee sono ordinarie e straordinarie.

La loro convocazione deve effettuarsi mediante avviso, contenente l'ordine del giorno, il luogo e la data della prima ed, occorrendo, della seconda convocazione, che non può aver luogo nello stesso giorno fissato per la prima. Almeno dieci giorni prima dell'adunanza, l'avviso dovrà essere affisso nel locale della sede sociale.

In mancanza dell'adempimento delle suddette formalità l'Assem-



blea si reputa validamente costituita quando siano presenti o rappresentati tutti i Soci con diritto di voto, e presenti tutti gli Amministratori e tutti i Sindaci effettivi.

Il Consiglio di Amministrazione potrà a sua discrezione ed in aggiunta a quella obbligatoria stabilita nel secondo comma, usare qualunque altra forma di pubblicità diretta a meglio diffondere tra i Soci l'avviso di convocazione delle Assemblee, che potranno tenersi anche fuori della sede sociale.

Articolo 39

L'Assemblea Ordinaria:

1. approva il Bilancio dell'esercizio;
2. procede alla nomina delle cariche sociali, nel rispetto della eventuale riserva di nomina a favore dei possessori di strumenti finanziari e in ogni caso con modalità tali da consentire ai soci finanziatori la nomina in assemblea generale del numero di amministratori loro spettante;
3. delibera sull'eventuale rigetto della domanda di ammissione proposta dall'aspirante socio;

7. delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;

8. delibera su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dal presente Statuto o sottoposti al suo esame dagli Amministratori;

9. delibera, all'occorrenza, il piano di crisi aziendale;

Essa ha luogo almeno una volta all'anno entro i 120 giorni, od eccezionalmente e per speciali motivi, entro i centoottanta giorni successivi alla chiusura dell'Esercizio sociale.

L'Assemblea si riunisce, inoltre, quante volte il Consiglio di Amministrazione lo creda necessario o ne sia fatta richiesta per iscritto, con l'indicazione delle materie da trattare, dal Collegio Sindacale o da almeno un quinto dei Soci in questi ultimi casi la convocazione deve avere luogo entro venti giorni dalla data della richiesta.

L'Assemblea, a norma di legge, è considerata straordinaria quando si riunisce per deliberare:

- a) sulle modificazioni dello Statuto e dell'atto costitutivo;
- b) sulla proroga della durata;
- c) sullo scioglimento anticipato della Cooperativa;
- d) sulla nomina e sui poteri dei Liquidatori;
- e) delibera sulla emissione degli strumenti finanziari ai sensi del presente statuto.

Articolo 44

Ove si verificchino le condizioni previste dall'articolo 2540



del 70% civile ed in relazione al numero complessivo dei
Soci raggiunto dalla Cooperativa, alla distanza dei luoghi di
lavoro dalla sede sociale, all'importanza degli argomenti da
trattare, onde consentire la massima partecipazione dei Soci
alle Assemblee, il Consiglio di Amministrazione ha la facoltà,
in occasione di ciascuna convocazione, di far precedere l'As-
semblea generale da Assemblee separate convocate nelle locali-
tà sedi, anche temporanee, di lavori sociali, nelle quali sia
occupato un numero di soci pari, almeno, al 10% (dieci per
cento) dell'intera compagine sociale, ma non inferiore a 10
(dieci). Per simile specie di convocazione dovranno essere os-
servate le seguenti formalità:

- a) le Assemblee separate dovranno essere convocate con il medesimo avviso dell'Assemblea generale;
- b) le date di convocazione per le singole Assemblee separate potranno essere diverse per ognuna di esse, ma comunque, la data dell'ultima deve precedere di almeno otto giorni quella fissata per la prima convocazione dell'Assemblea generale;
- c) anche per le Assemblee separate potrà essere indicata la data della prima e seconda convocazione che non potrà aver luogo nello stesso giorno della prima;
- d) nell'avviso dovrà essere indicata la località di convocazione di ciascuna Assemblea separata, ed eventualmente, le località di convocazione delle assemblee separate raggruppanti più sedi di lavori sociali prossimi tra loro;

e) nell'avviso dovrà essere chiaramente indicato che le Assemblee separate sono convocate per discutere e per deliberare sul medesimo ordine del giorno dell'Assemblea generale e per l'elezione dei propri delegati a questa Assemblea.

Alle Assemblee separate si applicano, in quanto compatibili le medesime norme disposte per lo svolgimento dell'Assemblea generale non preceduta da Assemblee separate.

Ogni Assemblea separata eleggerà, scegliendoli fra i Soci, nella proporzione di uno ogni dieci, o frazione di dieci Soci in essa presenti o rappresentati, i propri delegati all'Assemblea generale.

I processi verbali delle Assemblee separate, salvo che le votazioni avvengano per acclamazione o all'unanimità, dovranno contenere il computo dei voti di maggioranza, di minoranza e di astensione per ogni deliberazione presa.

Quando si adopera tale forma di convocazione, l'Assemblea generale sarà costituita dai delegati presenti nelle Assemblee separate, ciascuno dei quali rappresenterà il numero dei Soci

attribuitigli e risultante dal processo verbale della rispet-
tiva Assemblea separata.

Il numero dei Soci complessivamente rappresentato dai delegati
presenti delle Assemblee separate condiziona la validità
dell'Assemblea generale in prima e in seconda convocazione.

Per ogni deliberazione dell'Assemblea generale il computo dei
voti di ciascuna deliberazione va effettuato sulla base di



sono riportati nelle singole Assemblee separate e risultanti
dal processo verbale delle Assemblee separate, i cui delegati
siano presenti nell'Assemblea generale.

La cooperativa prevede la convocazione di assemblee separate nelle tre sedi territoriali al fine di favorire la partecipazione dei soci che risulterebbe difficile se svolta in sede unica.

Le assemblee separate nominano delegati alla **Assemblea generale**, delegati che hanno il vincolo di rispettare le indicazioni della assemblea di cui sono espressione.

L'assemblea dei delegati si è riunita il 29 aprile 2017 a Palermo per l'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2016.

Alle assemblee separate dei soci di bilancio hanno partecipato direttamente o per delega:

Assemblea di Roma 15 aprile 2017 soci presenti 64 su 80 pari al 80%

Assemblea di Napoli 8 aprile 2017 soci presenti 52 su 55 pari al 94,54%

Assemblea di Palermo 1 aprile 2017 soci presenti 178 su 211 pari al 84,36.%

Totale assemblee separate soci presenti 294 su 346 pari al 84,97%

Per l'attività della Cooperativa ha particolare rilevanza il **regolamento per le prestazioni lavorative dei soci** ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142 e successive modifiche ed integrazioni, regolamento modificato con l'assemblea ordinaria dei soci del 29 luglio 2016.

Dal regolamento per le prestazioni lavorative dei soci

Premessa

- che la Cooperativa Sociale, costituita ai sensi della legge 381/1991 ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, volto alla promozione della dignità umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività produttive e/o servizi nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate, con

particolare attenzione a persone portatrici di handicaps psichici e/o fisici.

- che pur considerando le oggettive condizioni di inserimento lo scopo della Cooperativa è quello di garantire ai soci lavoratori, attraverso la remunerazione della loro attività lavorativa, decorose condizioni economiche, anche supportati dalla possibilità di avvalersi di soci volontari;*
- che la prestazione di lavoro dei soci nella cooperativa costituisce adempimento del contratto sociale, in quanto, a tal fine, i soci lavoratori mettono a disposizione le proprie capacità professionali, anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa medesima;*
- che i rapporti economici e normativi tra socio e Cooperativa sono regolamentati dal codice civile, dalla legislazione riguardante i rapporti societari cooperativistici, dallo statuto sociale, dal presente regolamento interno, dalle delibere degli organi sociali, nonché dalle specifiche norme riguardanti i diversi rapporti di lavoro instaurati e dagli accordi collettivi applicabili;*
- che tutti i soci lavoratori della Cooperativa hanno uguali diritti e uguali doveri, senza discriminazione alcuna;*
- che ogni socio deve attenersi alle delibere degli organi sociali della Cooperativa;*
- che le disposizioni del presente regolamento, redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 della Legge 3 aprile 2001, n. 142 e s.m.i., si applicano a tutte le categorie di soci della Cooperativa che svolgono la loro attività lavorativa all'interno della stessa qualunque sia la tipologia del rapporto di lavoro attuato con la medesima;*

- *che tutti i soci partecipano alle riunioni e alle assemblee indette dall'organo amministrativo e sono tenuti alla massima riservatezza sulle decisioni ed i fatti della Cooperativa che non dovranno essere divulgati ai terzi;*
- *che chiunque svolga la propria attività all'interno della Cooperativa è invitato a effettuare opera di promozione della società, informando l'organo amministrativo di ogni atto che possa causare danni agli altri soci ed alla Cooperativa;*
- *che la Cooperativa ha origine da un comune atto di volontà dei soci, conseguentemente gli interessi dei due soggetti, il socio e la cooperativa, non sono mai contrapposti, bensì finalizzati congiuntamente al conseguimento del vantaggio mutualistico che rappresenta il motivo della costituzione della cooperativa medesima. E' in tale quadro che deve essere considerata la previsione di legge in base alla quale il socio lavoratore stabilisce, all'atto della propria adesione alla cooperativa o successivamente, un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale, collaborazione a progetto, ecc. con cui contribuisce comunque al raggiungimento degli scopi sociali;*
- *che in relazione a quanto stabilito nello Statuto Sociale è dovere del socio partecipare all'attività lavorativa nei modi concordati contrattualmente e nel rispetto degli impegni presi verso la cooperativa e da questa verso i committenti, operando in conformità a quanto previsto nello statuto Sociale, nel presente Regolamento, nelle delibere dell'Assemblea dei Soci e dell'organo amministrativo;*

ARTICOLO 4 - Condizioni per la stipulazione del rapporto ulteriore di lavoro subordinato

Qualora lo svolgimento dell'attività della cooperativa richieda prestazioni d'opera caratterizzate da subordinazione funzionale del prestatore, a seguito della delibera di ammissione, il socio aderisce in forma scritta alla relativa disciplina contenuta nel presente regolamento.

Il rapporto di lavoro può essere stipulato a tempo parziale, full time, a tempo indeterminato e a tempo determinato, nei limiti e alle condizioni stabiliti dalla legge. Il socio che intrattenga o abbia intrattenuto un contratto a tempo determinato ha la precedenza nella stipulazione di un rapporto a tempo indeterminato sussistendone le condizioni.

In presenza di più soci nelle condizioni di cui al precedente comma, la cooperativa stipula il rapporto ulteriore con coloro che siano in possesso della qualifica professionale richiesta dalle esigenze tecnico organizzative e produttive contingenti. A parità di condizioni verrà adottato il criterio della maggior anzianità di iscrizione nel libro soci.

ARTICOLO 5 - CCNL applicabile e trattamento economico

Il trattamento economico complessivo dei soci-lavoratori sarà proporzionato alla quantità e qualità del lavoro prestato. Ai fini del trattamento economico minimo sarà applicato il C.C.N.L. del comparto COOPERATIVE SOCIALI.

In sede di approvazione del bilancio di esercizio l'assemblea potrà deliberare, su proposta dell'organo amministrativo, l'erogazione, a titolo di ristoro e nella misura non superiore al 30 % dei

trattamenti retributivi individuati dai precedenti commi del presente articolo, di ulteriori trattamenti economici mediante: integrazione delle retribuzioni aumento gratuito del capitale sociale distribuzione gratuita di azioni di partecipazione cooperativa.

Articolo 5.2 - Disciplina dei ristorni

Il presente articolo disciplina la ripartizione dei ristorni in conformità a quanto previsto dallo Statuto sociale .

Tale ripartizione, in ragione della natura del ristorno quale strumento di remunerazione differita dello scambio mutualistico tra socio e cooperativa, è destinata esclusivamente ai soci lavoratori della cooperativa.

Essendo il ristorno caratteristico della natura mutualistica della cooperativa e non della condizione di prevalenza della stessa, l'eventuale acquisto o perdita

della condizione di prevalenza non rilevano ai fini dell'applicazione della presente disciplina

Può farsi luogo a ripartizione di somme a titolo di ristorno solo in corrispondenza di utili realmente conseguiti dalla cooperativa nell'esercizio sociale di competenza.

La ripartizione dei ristorni è ammessa nei limiti dell'avanzo di gestione di cui alla sola attività con i soci, nel caso in cui la cooperativa operi anche con non

soci. Secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma secondo lett. B) della Legge n. 142 del 2001 è fatto divieto alla cooperativa di distribuire ristorni in misura superiore al 30% dei trattamenti retributivi complessivi corrisposti al socio lavoratore; a tal fine devono considerarsi i trattamenti economici come

determinati per le diverse tipologie di rapporti di lavoro dal regolamento interno della cooperativa, oltre ad eventuali maggiorazioni retributive previste da specifici accordi aziendali. Sulle proposte inerenti i ristorni, l'organo amministrativo deve espressamente dare atto nella relazione sulla gestione, nell'ambito della relazione sul carattere mutualistico della cooperativa di cui all'articolo 2545 c.c., nonché nella Nota Integrativa. Lo stesso dovrà prevedersi nel caso in cui l'organo amministrativo non ritenga di proporre la ripartizione di ristorni. L'assemblea dei soci, in sede di approvazione del bilancio, può deliberare la ripartizione di tutto o parte dell'avanzo di gestione, di cui al precedente articolo 2, a titolo di ristorno in favore dei soci secondo la proposta formulata dall'organo amministrativo nel progetto di bilancio. L'assemblea dei soci delibera, in particolare, sulle modalità di erogazione del ristorno ed in applicazione dei criteri indicati nel presente regolamento.

In ogni caso la ripartizione dei ristorni deve essere deliberata nel rispetto del principio di parità di trattamento dei soci.

Quanto alle modalità di erogazione, i ristorni possono essere liquidati direttamente o indirettamente. E' ammissibile anche l'erogazione dei ristorni in forma mista.

Nel caso di erogazione diretta la cooperativa liquida il ristorno con una prestazione in denaro ad integrazione della retribuzione.

Nel caso di erogazione indiretta la cooperativa liquida il ristorno attraverso un aumento gratuito del capitale sociale in favore del socio.

L'aumento della partecipazione sociale può essere deliberato attraverso l'emissione di nuove azioni oppure attraverso l'aumento

del valore nominale della quota di capitale sociale già posseduta dal socio. Non si applicano in questo caso i limiti di cui all'articolo 2525 c.c..

L'erogazione indiretta può essere realizzata anche attraverso l'emissione di azioni di sovvenzione, azioni di partecipazione cooperativa o strumenti

finanziari in favore del socio, qualora previste nello statuto.

La ripartizione dei ristorni avverrà sulla base della quantità e della qualità degli scambi mutualistici realizzati dai soci cooperatori con la cooperativa.

Il necessario riferimento ad entrambi i parametri indicati non esclude che i relativi criteri possano essere variamente combinati tra loro, anche in

considerazione delle diverse tipologie di rapporti di lavoro presenti in cooperativa e disciplinate nel presente Regolamento Interno, purché nel

rispetto del principio di parità di trattamento dei soci.

La quantità degli scambi mutualistici rilevante ai fini della ripartizione dei ristorni deve valutarsi, nel caso di lavoro subordinato, rispetto a:

- Ore lavorate/mesi lavorati

E nel caso di lavoro autonomo rispetto a:

- numero di commissioni o incarichi eseguiti
- ore lavorate

La qualità degli scambi mutualistici rilevante ai fini della ripartizione dei ristorni deve valutarsi, nel caso del lavoro subordinato, rispetto a: - qualifica e professionalità del lavoratore

- opera in concreto svolta

L'assemblea delibera l'entità e la ripartizione dei ristorni su proposta dell'organo amministrativo nel rispetto dei criteri indicati nel presente articolo;

l'assemblea dei soci può deliberare specifiche modalità e termini di pagamento dei ristorni in conseguenza di particolari esigenze economiche e finanziarie della cooperativa.



ORGANI DI GESTIONE DELLA COOPERATIVA

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente Enzo Rimicci, dal Vice Presidente Gianfranco Piseri e dai Consiglieri Marco Agostini, Davide Scatola e Bernardo Buffa .

Dura in carica per tre esercizi, come il Collegio sindacale ed è stato nominato il 29 aprile 2017

Nel corso del 2017, a seguito delle dimissioni, con cessazione dal rapporto di lavoro, della Vice presidente si è provveduto alla cooptazione di un nuovo componente, Gianfranco Piseri, che è stato successivamente nominato Vice presidente.

Tra i compiti del CdA sono contemplati:

- direzione della gestione del Cooperativa attuando le scelte dell'assemblea;
- l'approvazione delle linee strategiche inerenti lo sviluppo di mercato, prodotto e dell'organizzazione della struttura consortile ;
- la redazione dei bilanci e delle loro relazioni ed eventualmente i bilanci preventivi
- la stipula degli atti inerenti all'attività sociale;
- l'assunzione, la nomina e il licenziamento del personale del Cooperativa per le funzioni direttive, fissandone le mansioni e la retribuzione;
- la nomina di procuratori fissandone le competenze ed i relativi limiti,
- la nomina dei membri dell'Organismo di Vigilanza;
- l'emissione e l'approvazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico.

Presidente e vice Presidente

Il Presidente ed il Vicepresidente oltre ai compiti istituzionali (legale rappresentanza della società) e agli altri statutari:

- da esecuzione alle delibere dell'assemblea e del Consiglio di Amministrazione (CdA);
- cura le relazioni con i portatori di interesse istituzionali e non;
- esercita controllo sull'attività ordinaria e corrente delle principali funzioni aziendali;
- sottoscrive le offerte ed i contratti, secondo le deleghe approvate dal CdA.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza e la firma sociale.

Egli è perciò autorizzato a rappresentare la Cooperativa di fronte ai terzi ed in giudizio nonché a riscuotere, da pubbliche amministrazioni e/o da privati, somme di ogni natura ed a qualsiasi titolo, rilasciandone liberatorie quietanze.

- esercita il ruolo di Datore di Lavoro e nomina il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs.81/08, per assicurare che tutte le prescrizioni in merito alla prevenzione e alla sicurezza sul lavoro siano applicate e mantenute;
- programma organizza e controlla le misure di protezione dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196 2003.
- nomina attraverso il CdA l'Organismo di Vigilanza (OdV) con riferimento al Modello idoneo a prevenire reati.

In caso di assenza o di impedimento del Presidente, tutti i poteri a lui attribuiti spettano al Vice Presidente o, in mancanza o nell'assenza di questo, ad un Consigliere designato dal Consiglio

Direttore Generale

Il Consiglio di amministrazione, al fine di organizzare al meglio l'attività del Cooperativa ha individuato le figure responsabili della attività, individuando la figura del **Direttore generale**, incarico affidato ora al Presidente, i cui compiti, definiti sulla base del progetto di organizzazione adottato, sono stati individuati in:

- Coordinare ed ottimizzare tutte le attività della cooperativa con l'obiettivo di renderle più

efficaci e funzionali alle strategie definite dal CdA.

- Assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti, compiere gli atti di ordinaria amministrazione occorrenti per la gestione sociali in armonia con le attribuzioni delegate dal CdA, con autonomia tecnico amministrativa di decisione e di direzione.
- Dare esecuzione alle delibere del Consiglio di Amministrazione.
- Riesaminare e sottoscrivere i contratti con il consorzio e/o i possibili committenti. Rendere esecutivi i contratti sottoscritti e verificarne la piena applicazione.
- Adempiere agli obblighi prescritti dalla legge a carico del datore di lavoro in tema di sicurezza, igiene sul lavoro, salute dei lavoratori e tutela dell'ambiente, con facoltà di delegare alcuni obblighi a Responsabili o collaboratori qualificati
- Sviluppa e gestisce partnership con altre imprese o con enti pubblici o con clienti.
- Controlla la congruità economica di contratti per la fornitura di servizi e consulenze.

Nello stesso progetto sono stati definiti i compiti e le responsabilità delle aree operative nazionali individuate in:

- Responsabile Area Sociale
- Responsabile Area Personale
- Responsabile Area Amministrativa
- Coordinatore Nazionale Area Operativa

Stante la complessità dell'area operativa e l'articolazione differenziata nei tre presidi, per ciascuno di essi è stato individuato un organigramma/funzionigramma specifico.

Collegio sindacale

Il Collegio sindacale è composto dal Presidente Eleonora Pisanu, dai sindaci effettivi Ugo Soragna e Luca Belleggi e da sindaci supplenti Anna Corvino e Paolo Limiti ed è stato nominato il 29 Aprile 2017.

Il Collegio sindacale svolge anche le funzioni di revisione contabile, è composto da professionisti iscritti all'albo dei revisori e con grande esperienza del mondo cooperativo per le sue specificità amministrative e gestionali.

Compensi Consiglio di amministrazione e sindaci

L'assemblea dei soci ha deliberato, contestualmente alla nomina dell'organo amministrativo e di controllo i relativi compensi, con le modalità previste dallo statuto sociale.

L'attività dei componenti del Consiglio di Amministrazione è svolta a titolo gratuito.

Il costo complessivo del compenso previsto per il Collegio Sindacale è stato nel 2017 di 10.500,00€



IL LAVORO

I lavoratori della Cooperativa Call.it

La Cooperativa Sociale Call.it ha lo scopo di favorire percorsi di inserimento lavorativo di persone svantaggiate, favorendo la loro adesione, in qualità di soci, alla compagine della Cooperativa.

Il numero di addetti è cresciuto in modo significativo negli ultimi anni.

La compagine sociale nel 2017 risultava 346 soci lavoratori, pari al 87,37% del totale degli addetti.

Gli inserimenti lavorativi sono stati nel complesso 330, ben oltre i minimi previsti dalla Legge 381/1991.

Addetti e Soci della Cooperativa Sociale Call.it

Addetti totali	Donne	Uomini	Tempo indeterminato	Part time	Inserimenti lavorativi	Collaborazioni
396	186	210	395	365	330 di cui 286 lavoratori disabili e 44 lavoratori svantaggiati	0
346 soci	159 soci	187 soci	334 soci	303 soci	279 di cui 245 lavoratori disabili e 34 lavoratori svantaggiati	0

Ai soci lavoratori ed ai dipendenti della Cooperativa si applica il “**Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore Socio-Sanitario, assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo**”.

I **396** addetti della Cooperativa sono composti da **346 soci lavoratori**.

Gli inserimenti lavorative sono **330**, di questi **286** sono relativi a “*lavoratori con disabilità*”, e **44** sono inserimenti lavoratori di “*lavoratori svantaggiati*” per una percentuale complessiva dell’**83,33 %** del totale, ben oltre i limiti minimi previsti dalla legge (sono inoltre presenti 41 *lavoratori con disabilità* non soci e 10 *lavoratori svantaggiati* non soci).

Tutti i contratti sono a tempo indeterminato salvo 1 tempo determinato.

Degli addetti della Cooperativa **186** sono donne.

Agli addetti della Cooperativa è riconosciuto un buono pasto giornaliero.

Attività Formativa.

Nell’anno 2017 la Cooperativa con le altre cooperative associate al consorzio sintesi hanno sviluppato i seguenti progetti formativi.

Titolo Corso	Periodo	Numero Partecipanti	Tot. Ore	Presidio
LEADERSHIP TL ROMA	MARZO-MA GG	4	34	ROMA
SICUREZZA DEI LAVORATORI D.LGS. 81/08	2017	37	296	ROMA PALERMO
CORSO DI AGGIORNAMENTO RLS	2017	3	24	ROMA PALERMO
E-COMMERCE E CAMPAGNE COMMERCIALI TL ROMA	2017	3	15	ROMA

Le attività formative specifiche hanno riguardato 47 addetti per un totale di 369 ore di formazione.

Le attività formative legate alla attività operativa, oltre a quelle obbligatorie sulla sicurezza, sono rilevanti, sia per le caratteristiche del servizio che richiede sistematici aggiornamenti attuati all’interno della organizzazione dell’attività, che per scelta consortile volta a migliorare la qualità dei servizi di rete.

Relazioni sindacali

Le relazioni sindacali sono sviluppate con riunioni periodiche dei rappresentanti (RSA) di coordinamento delle tre sedi e delle organizzazioni sindacali territoriali firmatarie del CCNL.

La Cooperativa Call.it ha sottoscritto con le OOSS firmatarie del CCNL un accordo per l'erogazione del premio di risultato con le modalità previste dalla normativa vigente nel 2017, accordo regolarmente depositato presso il servizio telematico del Ministero del Lavoro ha permesso la tassazione separata del premio erogato, oltre che del ristorno.

Con le stesse si è sottoscritto un accordo sul tema dei congedi parentali e delle relative modalità di utilizzo.

Si è avviato un confronto sul Fondo Mutualistico ed il suo utilizzo al fine di modelli di welfare aziendale per la cooperativa e le altre consorziate di Sintesi.

In base ai risultati di bilancio raggiunti, la cooperativa ha erogato oltre al premio di risultato un ristorno ai soci, sulla base della qualità e quantità del lavoro svolto, come risulta dalla delibera della assemblea dei soci di approvazione del bilancio 2017, premio che è stato riconosciuto negli anni precedenti anche con la forma di aumento gratuito del capitale.

Fondo mutualistico "Call 4 you"

La Cooperativa, compreso il grande potenziale dello strumento Fondo Mutualistico (visibile già dopo le sue prime edizioni sperimentali presso la Sintesi soc. coop. sociale ONLUS) ha deliberato nell'annualità 2015 (attraverso l'Assemblea ordinaria dei soci delegati dell'8 maggio 2015) l'istituzione di un proprio e nuovo FONDO MUTUALISTICO, pensato allargandone il raggio d'azione.

CALL.IT nel corso del 2015 ha progettato quindi una versione nuova e più estesa del programma FM perseguendo le seguenti finalità:

- Aumentare il valore trasferito ai dipendenti aumentando il reddito disponibile
- Aprire un canale di ascolto con le proprie persone e le loro famiglie
- Migliorare l'efficienza organizzativa e degli individui facendosi in parte carico del dipendente come "individuo" o "persona" con le sue esigenze e quelle della sua famiglia
- Migliorare l'efficienza organizzativa attraverso un equilibrio virtuoso tra "caring people" e "demanding to people"
- Avere un'organizzazione di persone "engaged" che partecipano attivamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso un più forte contributo individuale
- Essere ancora di più o diventare "Employer of choice"
- Rafforzare l'impegno aziendale in termini di responsabilità sociale d'impresa
- Acquisire un vantaggio competitivo difficilmente replicabile dai competitor
- Migliorare la retention e l'attraction nei confronti del capitale umano
- Migliorare la reputazione dell'azienda nei confronti di tutti gli stakeholder

Dapprima sono state individuate 4 aree di intervento, 4 diverse Misure in cui “ristrutturare” il Fondo Mutualistico al fine di avviare una presa in carico globale del socio-lavoratore.

Gli ambiti di azione sono stati circoscritti in macro-categorie cui sarà destinato (annualmente e con provvedimento dell’organo amministrativo della cooperativa) uno specifico budget economico.

1. C2C (Call to Call): solidarietà in rete

La prima misura del nuovo FM è pensata per connettere e mettere in rete le competenze, le capacità e i talenti dei soci lavoratori, al fine di creare una “Banca della solidarietà” che permetta di usufruire di una molteplicità di servizi, beni ed attività grazie allo spirito solidaristico interno. Questa misura difatti permette di mettere in rete i talenti, i beni materiali di cui possiamo fare a meno e i bisogni degli aderenti, di modo che i colleghi possano condividere interessi e scambiarsi favori.

Obiettivo primario è favorire scambi di prestazioni tra i soci lavoratori impiegando come strumento di pagamento le ore di tempo, o beni, al posto del denaro

2. Misure di Sostegno al reddito: “Fondo di Rotazione per Prestiti di Onore”

Sarà possibile richiedere “Prestiti D’onore” concessi senza garanzie reali, con modalità e tempi di rimborso indicati dagli stessi richiedenti in caso di situazioni di estrema povertà ed emergenza comprovata

3. Sanità e polizze assicurative integrative: previdenza complementare

Piano di assicurazione sanitaria aggiuntivo rispetto a quello previsto dal CCNL.

4. Aggregazione e tempo libero

Si intende estendere la partecipazione anche ai soggetti esterni al fondo (familiari, amici, etc.), che ne condividano le finalità, presentati dai soci stessi e che decidano di contribuire economicamente nelle modalità descritte dal nuovo regolamento.

Regolamento e attività del fondo mutualistico

Il regolamento del nuovo Fondo Mutualistico è stato presentato ai soci nelle tre assemblee separate di Dicembre 2015 ed è stato approvato con l’assemblea dei delegati del 09/01/2016. Alle finalità del Fondo Mutualistico, oltre l’1% della retribuzione lorda mensile del socio (prevista già nelle precedenti edizioni del Progetto), verrà destinata annualmente dalla Call.it, una somma pari allo 0,5% del Valore della Produzione (a condizione che l’accantonamento in parola non determini una perdita di esercizio).

Verranno destinate al Fondo Mutualistico anche le ulteriori donazioni ricevute dalla cooperativa in modo diretto, ovvero, attraverso la raccolta del 5 x mille.

Al fine di ottemperare il principio di *Accessibilità*, per condividere e trasferire a tutti gli interlocutori (dai donatori ai beneficiari) le informazioni che riguardano le attività svolte (e quelle da svolgere in divenire) è stato studiato un Portale web dedicato al nuovo FM contenente tutte le informazioni aggiornate su servizi e attività.

Gli strumenti multimediali consentiranno di ottenere la massima visibilità e di poter accedere alle informazioni (che legittimamente possono essere divulgate) in modo semplice, chiaro ed immediato.

La piattaforma, accessibile tramite credenziali individuali, oltre a garantire ulteriormente il rispetto di criteri quali trasparenza ed accessibilità, sarà un valido strumento divulgativo del modello organizzativo di autofinanziamento sperimentato in questi anni.

E' disponibile di seguito un breve rendiconto delle attività svolte e promosse nell'ambito delle 4 Misure di intervento individuate per il nuovo Fondo Mutualistico - annualità 2017.

- Sito web del Fondo Mutualistico.

Uno dei primi interventi riguarda la configurazione della piattaforma ed il lancio on-line del sito web: fondomutualistico.call-it.it/. Il CSM raccoglie tutte le informazioni utili ai soci della cooperativa per accedere alle numerose iniziative attivate nell'ambito del progetto di Welfare Aziendale.

Il sito offre; oltre ai contenuti generici relativi [Regolamento](#) e [Polizza Sanitaria](#), il catalogo degli [Eventi](#) organizzati sulle tre sedi territoriali, l'elenco delle [Convenzioni](#) stipulate e la lista dei [Servizi](#) offerti nell'ambito della Misura Call2Call; "Banca della solidarietà" cooperativa.

- Baratto.

Attivata una forma di *baratto circolare* tra i Soci delle tre sedi operative di Roma, Napoli e Palermo.

Si tratta di uno scambio di Beni di varia natura come ad esempio: abiti usati, accessori, scarpe, strumenti musicali, elettronica, giocattoli, ecc. Ogni socio può scegliere liberamente se, ed eventualmente, cosa offrire in cambio.

- Biblioteca FM. Libriamoci.

Attivata la prima *Biblioteca mutualistica*, integrata con volumi raccolti e selezionati dai soci di Roma.

La libreria del *Fondo Mutualistico* è in costante aggiornamento poiché tutti i Soci contribuiscono ad arricchirne l'elenco dei testi (raccoglie infatti numerosi libri appartenenti ai generi letterari più disparati; dal classico d'Autore al romanzo rosa) appositamente catalogati e disponibili in prestito.

- Corsi e laboratori.

Nel corso dell'annualità 2016 sono stati attivati corsi e laboratori promossi dai soci stessi sulla base di competenze specifiche, hobby e passioni personali (a prescindere dal contesto lavorativo di riferimento). Tutte le attività sono state promosse ed organizzate dai soci in modo volontario ed autonomo con il supporto operativo dell'Area sociale:

1. [Pizzo d'Irlanda e Maglia Finlandese](#) - Laboratorio artigianale per la realizzazione di punti complessi tramite l'utilizzo di uncinetto e forcella
2. [Emozioni Primarie e Benessere personale](#) - Appuntamenti dedicati all'ascolto, alla definizione e alla scoperta del significato profondo delle proprie emozioni

3. Laboratorio Teatrale - Attività ed esercizi incentrati sulla voce, sulla dizione, sul movimento e sulla recitazione con “messa in scena” finale

- Attività aggregative.

Sono numerose e diversificate le attività proposte ai soci nel corso dell'annualità trascorsa, un calendario ricco di eventi (sia culturali che ricreativi) ai quali hanno partecipato con grande entusiasmo moltissimi soci, spesso con il coinvolgimento di familiari e affini.

- Visite guidate presso luoghi di interesse storico, culturale e/o naturalistico
- Fiere e mostre di arti mestieri
- Pranzi e cene speciali

- Misure di Sostegno al reddito: “Fondo di Rotazione per Prestiti di Onore”

Nel corso del 2016 sono stati erogati circa 7.000€ sotto forma di prestiti e/o buoni spesa ai soci bisognosi della Cooperativa.

- Piano di assicurazione sanitaria

Grazie al piano assicurativo sanitario, aggiuntivo ed integrato con quello contrattuale, stipulato con l'assicurazione UniSalute, nel corso del 2017 i soci della Cooperativa hanno potuto usufruire di prestazioni sanitarie a prezzi molto vantaggiosi e in tempi molto più rapidi rispetto a quelli previsti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

- Questionario e welfare aziendale

Nel 2017 si è avviata una riflessione sull'utilizzo del fondo alla luce della nuova normativa sul welfare aziendale e la detassazione delle attività rivolte ai soci lavoratori.

La Legge finanziaria del 2016 ha introdotto il principio che non costituiscono reddito per i lavoratori, e non sono imponibili in capo all'azienda, i servizi ed i beni erogati ai lavoratori ed ai loro familiari.

Le modifiche hanno riguardato l'art. 51 comma 2 del Testo Unico Imposte sui Rediti introducendo la non imponibilità per : “l'utilizzazione di opere e servizi di utilità sociale riconosciuti volontariamente o in conformità a disposizioni di contratto o di accordo o di regolamento aziendale, offerti alla generalità dei dipendenti o a categorie di dipendenti e ai familiari indicati nell'articolo 12 per le finalità di cui all'art. 100 c. 1”

Dunque l'area di detassazione è:

- estesa ad una serie di servizi storici o nuovi;
- ampliata ai familiari;
- prevista per i servizi alla: educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale, sanitaria o culto;
- Viene introdotta la detassazione per premi versati a polizze assicurative che coprano il rischio di non autosufficienza.

Insieme alle modifiche sono introdotte nuove modalità di fruizione delle somme destinate al welfare aziendale che possono essere erogate anche tramite **Voucher**, facilitando così l'utilizzo a tutti i lavoratori.

Si è deciso di attuare una verifica, tramite questionario tra i soci, dell'utilizzo dei diversi strumenti ed in particolare della polizza sanitaria aggiuntiva a quella contrattuale.

Al questionario hanno risposto 285 soci e sulla base delle indicazioni ottenute nel 2018 si definiranno nuovi servizi ed attività del Fondo Mutualistico sulla base della nuova normativa.

- Risorse

Nell'anno 2017 le somme destinate al fondo mutualistico sono state pari a 84.008,02€ di questi 38.352,74€ derivanti dallo 0,5% del valore della produzione del 2016 e 45.655,28€ dal versamento del 1% della retribuzione dei soci sia di Call che delle cooperative consorziate.

Dal regolamento del fondo

Ai sensi di legge e di statuto la cooperativa CALL IT ha, tra gli altri, lo scopo di migliorare le condizioni morali e materiali dei soci e delle loro famiglie, anche promuovendo la partecipazione ad attività sociali, culturali, ricreative, sportive e mutualistiche che favoriscano l'organizzazione del tempo libero e lo sviluppo della vita associativa. Inoltre si intende aumentare il valore trasferito ai dipendenti aumentando il reddito disponibile, migliorando l'efficienza organizzativa e degli individui facendosi in parte carico del dipendente come "individuo" o "persona" con le sue esigenze e quelle della sua famiglia.

A tal fine è costituito il **FONDO MUTUALISTICO**, al quale tutti i soci e le socie lavoratori/lavoratrici della cooperativa contribuiranno, in uno spirito di mutua collaborazione ed in relazione alla quantità degli scambi mutualistici instaurati con la cooperativa stessa.

Sicurezza sul lavoro

La Cooperativa Call.it ha istituito al suo interno il Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi ai sensi dell'articolo 31 del Decreto Legislativo n° 81 del 2008. A supporto delle figure previste

collaborano gli addetti del settore Logistica e Acquisti, in particolare per quanto attiene i rischi interferenziali di volta in volta presenti (ex art. 26 T.U.S.).

Il Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 T.U.S.) è stato elaborato in consultazione anche con i consulenti esterni ed è aggiornato ogni qualvolta subentrano delle modifiche rilevanti all'attività, comunque almeno una volta all'anno e presentato in occasione delle riunioni periodiche di presidio (ex art. 35 T.U.S.) a tutti i partecipanti, per raccogliere i pareri prima dell'approvazione definitiva e della convalida con data certa (sistema adottato: via PEC).

La Sorveglianza Sanitaria (ex 41 T.U.S.) è controllata dal responsabile HR ed effettuata da due Medici Competenti (in quanto la Cooperativa ha sedi molto distanti una dall'altra) di cui uno coordinatore.

I Preposti (ex art. 2 T.U.S.) sono stati individuati in base alle specifiche mansioni, formalmente nominati, formati con corso specifico (ex art. 37 T.U.S.) e sono in numero pari a uno per ogni presidio operativo.

Per l'organizzazione delle Emergenze è presente un Piano di Emergenza per ogni sede e una squadra di addetti antincendio e primo soccorso designata e formata con relativi aggiornamenti.

Tutte le ore di formazione erogate per ciascun addetto sono almeno pari al minimo dettato dalla Legge (qualora contemplate) o dalle Linee guida nazionali.

Gli incidenti sono registrati dal settore Risorse Umane.

Nel 2017 abbiamo avuto 6 infortuni: 5 a Palermo e 1 a Napoli. Di questi: 5 sono infortuni in itinere (5 a Palermo) mentre 1 è si è verificato su luogo di lavoro nel presidio di Napoli.

Le ore annuali di assenza per infortunio sono state 725. Non è stata rilevata nessuna malattia professionale.



L'ATTIVITA' IMPRENDITORIALE

Clienti e fornitori

Il Cooperativa ha un principale cliente, il gruppo WIND TRE SPA

Il contratto è impostato su progetti di formazione ed inserimento lavorativo, sottoscritto dal Consorzio Sintesi è gestito integralmente dalla Cooperativa.

Gestione Obbligo di Riserva (G.O.R.)

La Cooperativa ha stipulato, attraverso il consorzio Sintesi, il primo accordo nazionale con un'azienda di Telecomunicazioni, sul tema dell'art. 14 del D.Lgs. 276/2003 attuativo della "legge Biagi".

Nel 2006 è stato siglato, dal consorzio Sintesi un contratto per la gestione di alcune attività di CRM con la WIND Telecomunicazioni SpA. L'affidamento di tale servizio era finalizzato alla realizzazione del Progetto G.O.R. (Gestione Obbligo Riserva).

Dal 1 Gennaio 2014 l'attività è gestita da Call.it attraverso l'acquisto del ramo di azienda afferente l'attività di contact center; atto del 27 dicembre 2013 in ottemperanza a quanto deliberato dall'assemblea dei soci della socio-consorziata Sintesi, "E-social" società cooperativa sociale ONLUS l'11 maggio 2013, con decorrenza cessione 01/01/2014.

L'attività acquisita rientra nella realizzazione del Progetto G.O.R (Gestione Obbligo di Riserva). Il progetto di gestione dell'obbligo di riserva – elaborato e attuato dal Consorzio Sintesi per favorire l'accesso al mondo del lavoro delle persone diversamente abili con alta qualificazione professionale – prevede un modus operandi rinnovato, al cui interno far emergere elementi di sostenibilità industriale; di formazione; di valorizzazione della diversità e di stabilizzazione contrattuale.

Più in generale, un progetto che valorizza la diversità calibrandola sulla domanda del mondo del lavoro, trasformandola, così, in una risorsa preziosa. La stessa realizzazione del progetto è avvenuta attraverso una sinergia tra istituzioni pubbliche, enti profit ed organizzazioni non profit, riunite in una cornice comune di impresa sociale al servizio della collettività.

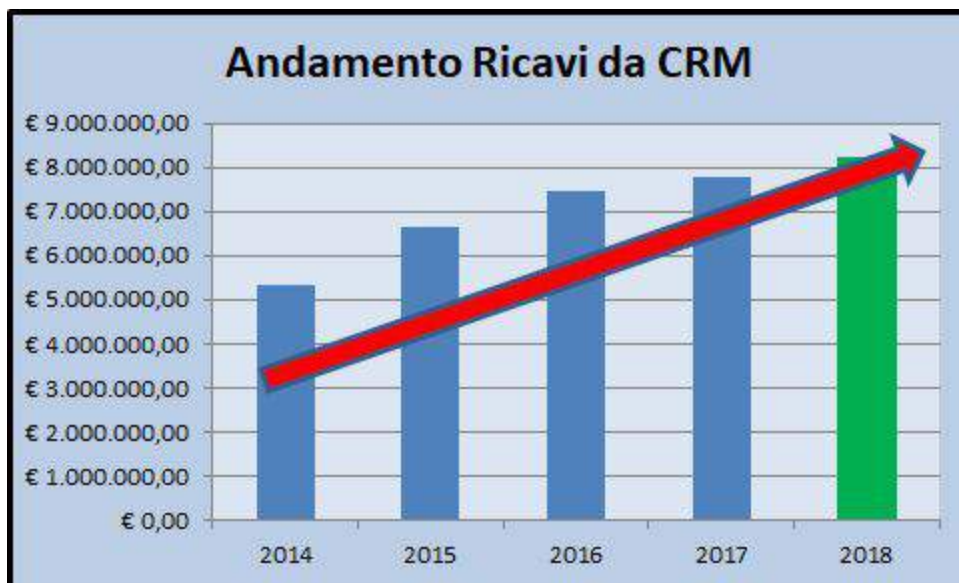
Un approccio non assistenziale che miri all'individuazione e alla valorizzazione delle competenze professionali per consentire ai lavoratori diversamente abili una maggiore consapevolezza ed una maggiore competitività nei singoli ambiti di attività.

Nel 2017 la Cooperativa ha quindi svolto tutte le attività di call center rese a favore della Wind Telecomunicazioni Spa nelle unità operative site nelle provincie di:

- Roma, all'indirizzo: Via Adolfo Ravà n.124;
- Napoli, all'indirizzo: Via Galileo Ferraris n.77;
- Palermo, all'indirizzo: Via Ugo La Malfa n.63;

L'attività di CRM svolta dalla Cooperativa ha generato nel 2017 dei ricavi per 7.759.733 € e si prevede, nel 2018, un ulteriore incremento dei ricavi dovuto dalla sottoscrizione di un nuovo progetto di inserimento affidato alla Cooperativa. Questo ha portato, a fine 2017, alla assunzione di 11 lavoratori e prevede l'assunzione di altri 11 entro la fine del 2018.

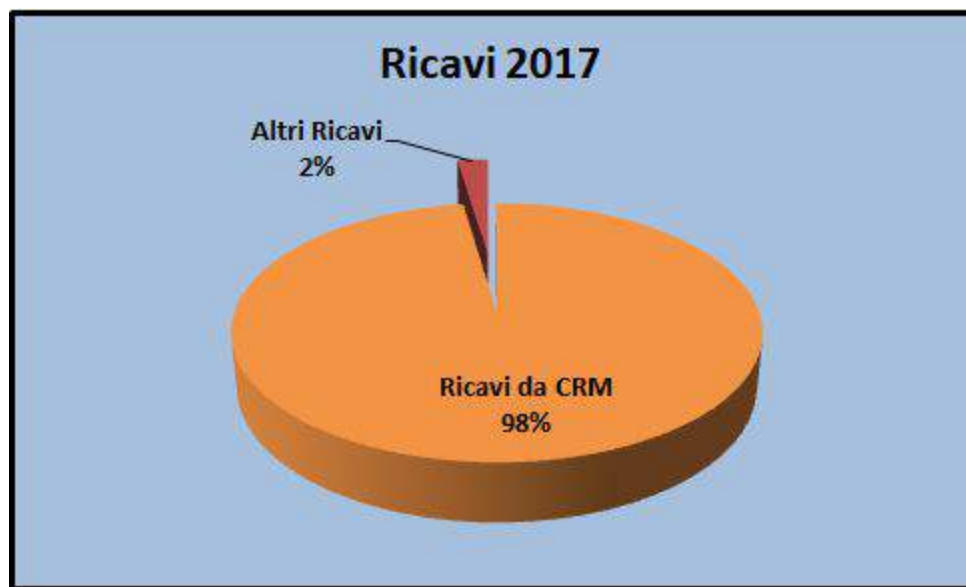
Tale trend, sempre crescente negli ultimi esercizi, è ben sottolineato dal grafico che segue dove si evidenziano i Ricavi della Cooperativa per servizi di CRM (in euro):



2014	2015	2016	2017	Previsionale 2018
-------------	-------------	-------------	-------------	------------------------------

€ 5.340.449,00	€ 6.625.422,00	€ 7.483.057,00	€ 7.759.733,00	€ 8.212.510,34
----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Inoltre è possibile notare come il 98 % dei Ricavi totali della Cooperativa derivi proprio dall'attività di CRM:



La cooperativa, anche se non ne sussiste obbligo come cooperativa sociale, rispetta ampiamente lo scopo mutualistico di realizzare, attraverso l'attività lavorativa dei soci, la sua attività.

La legge prevede di verificare questo requisito attraverso la percentuale del costo del lavoro dei soci sul totale del costo del lavoro.

Nel 2017 tale rapporto era pari al **92,46%**.

Conto Economico	TOTALE prospetto bilancio	da di di cui soci	verso	% riferibile ai soci
B.9 - Costo del personale (limitatamente alle prestazioni lavorative)	6.324.885	5.847.926		92,46%
B7 - Costi per servizi (limitatamente alle prestazioni lavorative)	0	0		

Totale costo del lavoro	6.324.885	5.847.926	92,46%
-------------------------	-----------	-----------	--------

La condizione di Cooperativa Sociale di Inserimento lavorativo, caratteristica ribadita dal recente decreto legislativo 112 2017 per l'impresa sociale, è anche dimostrato dal numero di inserimenti lavorativi effettuati, pari a 330 addetti che rappresentano **83,33 %** degli addetti, ben oltre la percentuale del 30% prevista dalla legge 381/1991.

I fornitori sono essenzialmente produttori di servizi di supporto alla gestione degli immobili (utenze e pulizie) e ai sistemi informativi utilizzati nella attività operativa.

Non sono presenti rilevanti vertenze con clienti e fornitori.

Progetti di Ricerca e Sviluppo 2017.

Legge 23 dicembre 2014, n. 190 (Legge di Stabilità 2015) – Credito di imposta per attività di ricerca e sviluppo.

Nell'anno 2016 la società Call.it ha dato inizio al progetto di Ricerca e Sviluppo **"WORKknowledge"** nell'ambito dell' articolo 3 del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito con modificazioni dalla legge 21 febbraio 2014, n. 9, come modificato dal comma 35 dell'articolo 1 della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (Legge di Stabilità 2015) – Credito di imposta per attività di ricerca e sviluppo.

A fronte delle attività effettuate, la citata normativa riconosce un credito d'imposta che, certificato da un revisore legale, costituisce un elemento positivo del bilancio che gode di esenzione fiscale.

Per l'esercizio 2017 l'importo agevolato è pari ad € 92.989, e questo risulta l'unico contributo pubblico ricevuto dalla Cooperativa.

La certificazione del revisore legale è stata regolarmente rilasciata ai sensi della vigente normativa del credito d'imposta di cui sopra.

Progetto WORKknowledge

Il Progetto sarà attivo per il triennio 2016-2018. Workknowledge ha come elemento chiave il concetto di benessere organizzativo delle persone con disabilità.

Alla luce della definizione dell'OMS, si guarda alla "salute" non più come semplice assenza di malattia, ma come processo di miglioramento del benessere fisico e psicologico. Con il termine di

“salute organizzativa” ci si riferisce alla capacità di un’organizzazione non solo di essere efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico, alimentando costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora.

Le organizzazioni, attraverso la definizione dei contesti di lavoro e l’adozione di alcune pratiche, possono contribuire o meno al benessere e influire direttamente sullo stato di salute dell’intero sistema. Il benessere organizzativo risiede nella qualità della relazione esistente tra le persone e il contesto di lavoro.

Quando si verificano condizioni di scarso benessere organizzativo si determinano, sul piano concreto, fenomeni quali diminuzione della produttività, assenteismo, bassi livelli di motivazione, stress e burn out, ridotta disponibilità al lavoro, carenza di fiducia, mancanza di impegno, aumento di reclami da parte del cliente. Questi e altri indicatori di malessere rappresentano il riflesso dello stato di disagio e malessere psicologico di chi vi lavora. La riduzione della qualità della vita lavorativa in generale e la diminuzione del senso individuale di benessere rendono, pertanto, onerosa la convivenza e lo sviluppo dell’organizzazione.

Obiettivi:

Il progetto è finalizzato a promuovere la salute organizzativa di CALL.IT, porgendo particolare attenzione al benessere fisico, psicologico e sociale di ciascun lavoratore con disabilità. Risulta, pertanto, indispensabile una presa in carico, globale ed integrata, della persona con fragilità sociali specifiche, tramite un progetto di ricerca e sviluppo che punta al rafforzamento delle competenze, alla promozione dell’empowerment, al monitoraggio costante dello stato di salute e benessere individuale, e alla costruzione di un progetto individualizzato.

A partire da una maggiore attenzione al singolo, è possibile “costruire” e migliorare la salute dell’intera organizzazione, con il conseguente miglioramento della qualità dei processi e dei prodotti erogati.

Finalità specifiche per i dipendenti

- Prevenzione del burn out e dei disagi psicologici legati all’attività lavorativa
- Rafforzamento del senso di appartenenza al gruppo di lavoro e all’azienda
- Sostegno/supporto psicologico legato all’attività lavorativa
- Sviluppo della capacità di coping e dell’empowerment
- Rafforzamento dell’autoefficacia e della capacità di autodeterminazione
- Rafforzamento dell’identità professionale
- Migliorare il benessere psicologico dei beneficiari
- Favorire il riconoscimento e l’esplicitazione delle emozioni

- Facilitare l'individuazione delle risorse individuali che è possibile mobilitare per affrontare specifici momenti del ciclo di vita o per prevenire situazioni di disagio
- Sostenere i processi di presa di decisione individuali
- Migliorare la qualità dell'assistenza psichiatrica dei beneficiari
- Facilitare la *compliance* farmacologica
- Favorire l'equilibrio psichico e prevenire le ricadute

Finalità specifiche per l'Azienda CALL.IT

- Diminuzione dei costi indiretti dovuti alla presenza di lavoratori demotivati o in burn-out
- Supporto alla mobilità interna
- Miglioramento della comunicazione interna intra e inter servizi

Destinatari

Il progetto, svolto dal personale interno ed esterno altamente qualificato della coop. CALL.IT, si rivolge ai dipendenti con disabilità al fine di monitorarne lo stato di salute e benessere e promuovere l'empowerment sociale e professionale.

Gli utenti in questione sono persone di entrambi i sessi, appartenenti a categorie protette con invalidità fisica e/o psichica certificata, anche superiore al 60%.



RELAZIONI INIZIATIVE E RICONOSCIMENTI

Gli Stakeholder

L'attività della cooperativa, insieme al Consorzio Sintesi, ha bisogno di una rete di relazioni con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni operanti sul territorio nell'area di tutela delle fasce deboli della popolazione.

Queste relazioni sono necessarie per lo sviluppo e la realizzazione di reti per lo sviluppo di progetti lavorativi e di assistenza.

Enti pubblici - Centri per l'impiego

Non esistono rapporti commerciali diretti con enti pubblici nelle tre aree territoriali, la Cooperativa, ad oggi, non opera su contratti pubblici ma privati.

Risulta invece importante il rapporto con i soggetti pubblici (centri per l'impiego e servizi sociali) che indicano le figure da avviare a progetti di inserimento lavorativo.

Con i centri territoriali per l'impiego di Roma, Napoli e Palermo la Cooperativa, anche tramite il Consorzio Sintesi, ha un rapporto sistematico per la definizione dei progetti per l'inserimento delle persone con disabilità .

Città metropolitana di Roma Capitale

Dipartimento III Servizio 1

Via Raimondo Scintu, 106 00173 Roma

Città Metropolitana di Napoli

Servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro - Collocamento Disabili

Via Nuova Poggioreale, 44/A 80143 Napoli

Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative

Servizio XV – Centro per l'impiego di Palermo Ufficio Inserimento Lavorativo Disabili

Via Praga 29 90146 Palermo

Le relazioni con questi sono particolarmente rilevanti ed è instaurato da tempo un importante rapporto di collaborazione.

Banche e fondazioni

La Cooperativa ed il consorzio hanno ottenuto importanti riconoscimenti da diversi soggetti pubblici, privati e fondazioni, riconoscimenti richiamati successivamente.

Gli strumenti di supporto e promozione della Cooperazione (Coopfond e CFI) partecipano come soci finanziatori alla Cooperativa Call.it.

Nell'anno 2017 non ci sono stati contributi da fondazioni ed altri soggetti privati.

Nello stesso anno non sono stati ottenuti finanziamenti pubblici.

Associazioni del territorio

Il consorzio ha realizzato una importante rete di relazioni con soggetti associativi che svolgono un importante ruolo rispetto alle figure inserite nelle attività lavorative.

Nella attività viene prestata una importante attenzione al territorio nel quale gli associati operano con incontri e relazioni specifiche con associazioni, organizzazioni e rappresentanze del territorio .

Con le associazioni Il Consorzio intrattiene rapporti sistematici per definire progetti di inclusione ed opportunità di sviluppo di iniziative, anche esterne alla attività diretta, che favoriscano l'inclusione e la partecipazione alla vita sociale dei soci e delle persone svantaggiate.

Associazione Italiana Persone Down – AIPD onlus , sezione di Roma.

Associazione Italiana Sindrome di Williams – AISW

Caritas Ambrosiana Milano (nell'ambito delle iniziative della Santa Sede ad EXPO 2015)

Centro de Atención Integral Para la Despacidad- Santo Domingo

Associazione Global Music Academy Roma

Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro AMNIL

Italian Kitchen Academy- Roma

Legacoop Lazio

Istituzioni, Enti e comunità locali

Nella attività consortile sono tenuti sistematici rapporti con gli enti locali del territorio ove opera il consorzio e con soggetti istituzionali che possono contribuire o supportare lo sviluppo di progetti inclusivi.

Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

Ospedale Pediatrico del Bambin Gesù – Roma

Istituto Sperimentale Zootecnico per la Sicilia- ISZS Palermo

Gruppo Ippomontato del corpo forestale della regione Sicilia.

Revisione Legacoop ed Ispezione guardia di finanza

In ultimo, tra i fatti salienti del 2017, non può essere omessa la incessante e quotidiana attività diffamatoria e di vero e proprio stalking, ai danni della cooperativa Call.it e dei suoi amministratori e dirigenti e del consorzio Sintesi, perpetrata dalla sedicente associazione “Aiuta il Disabile”.

A causa delle dichiarazioni diffamatorie a fine il 2016 la Cooperativa era già stata oggetto di una Ispezione Straordinaria da parte del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), conclusasi il 09/09/2016, che ha constatato la corretta gestione amministrativo-contabile della cooperativa, nello specifico si riporta la conclusione del verbale di ispezione: “ *Nel prendere atto, infine, che la Call.it ha sanato i punti oggetto di diffida emersi in sede di rilevazione dell’ispezione straordinaria in oggetto (vedi punto b) del presente articolo) .i sottoscritti ispettori, quindi, procedono al rilascio del verbale di accertamento positivamente concluso*”.

Il 7 novembre 2017 la Guardia di Finanza di Roma ha effettuato una ulteriore visita ispettiva nel cui “processo verbale di constatazione” non venivano rilevate irregolarità e si chiudeva senza contestazioni.

Nel Corso del 2017 la normale ispezione annuale di Legacoop si è conclusa con il rilascio, in data 4 dicembre 2017 , di regolare attestazione sulla attività ed il rispetto dello scopo mutualistico

Riconoscimenti

La cooperativa, e le altre cooperative del Consorzio Sintesi hanno ricevuto significativi riconoscimenti che riteniamo utile riportare anche per evidenziare lo stretto rapporto di collaborazione ed aiuto tra le cooperative sociali del consorzio.

Best practice - FAECTA Federazione Andalusia di Imprese Cooperative di Lavoro Associate e LEGACOOP

Nell’ambito dell’Iniziativa di *Legacoop Lombardia* e Coordinamento Territoriale di Legacoop Bergamo, CALL.IT ha ospitato e partecipato ad un importante scambio di buone pratiche tra interlocutori del privato sociale italiano e andaluso. La delegazione andalusina *FAECTA* è stata accolta presso la Locanda dei Girasoli dove si è potuto avviare un dibattito molto interessante e concreto in tema di Innovazione sociale.

Partner - Progetto Abili Oltre

Promosso e coordinato da *SNFIA – Sindacato delle Alte Professionalità Assicurative* – il Progetto Abili Oltre è nato con l'obiettivo di sollecitare e diffondere una cultura maggiormente “inclusiva” tra le Imprese assicurative italiane. L'iniziativa si propone di divulgare quei Modelli organizzativi che fanno della Diversità un valore aggiunto, attuando politiche volte ad abbattere le barriere fisiche (e talvolta culturali) che ostacolano l'impegno delle imprese in tal senso.

CALL.IT, in collaborazione con altre 11 associazioni romane che si occupano di Terzo Settore selezionate da *SNFIA*, ha contribuito alla realizzazione delle immagini artistiche contenute in un calendario di sensibilizzazione, dal titolo “IL LAVORO...OLTRE”. Tutte le opere fotografate sono state realizzate da persone con disabilità (rappresentanti delle 12 Associazioni) nel corso di un workshop tenuto presso il Liceo Artistico E. Rossi di Roma.

Premio - IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016

IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016: consorzio SINTESI è tra gli organismi di Terzo Settore premiati. Si è conclusa sabato 27 febbraio la IX Edizione del Premio FORMICA D'ORO 2017. Il celebre concorso è organizzato dal Forum Terzo Settore LAZIO, in collaborazione con Acli Lazio, Croce Rossa Italiana

Partecipazione alla TIM Equity & Inclusion WEEK

La TIM Equity & Inclusion WEEK è un evento con durata settimanale (quest'anno organizzato dal 28 novembre al 2 dicembre) nel corso del quale sono pianificati una serie di appuntamenti e workshop multidisciplinari sul tema dell'inclusione sociale e professionale.

Organizzata da *Telecom Italia Mobil*, la manifestazione è finalizzata alla condivisione di idee innovative e buone pratiche che accrescano la conoscenza e stimolino l'Innovazione sociale.



BILANCIO ECONOMICO

Il conto economico

Il Bilancio di esercizio del Cooperativa ha visto anche per il 2017 un incremento dei ricavi di 265.077 euro, dovuto essenzialmente all'attività di call center.

La voce altri ricavi è determinata dai diverse voci, le più significativa di 45.655 € è determinata dai versamenti dei soci al fondo mutualistico gestito all'interno del bilancio della cooperativa.

I contributi in conto esercizio sono pari a 92.989 €.

CONTO ECONOMICO RICAVI				
	2017		2016	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		7.943.944		7.670.548
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.759.733		7.483.057	
2) variazioni rimanenze prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0		0	
3) variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0		0	
4) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0		0	
5) altri ricavi e proventi	184.211		187.491	
<i>contributi in conto esercizio</i>	<i>92.989</i>		<i>93.439</i>	
<i>altri</i>	<i>91.222</i>		<i>94.052</i>	

I costi sono prevalentemente dovuti al lavoro dei soci e dipendenti per 6.324.885 € pari al 81,83% dei costi di produzione.

Le voci più rilevanti di costi sono relative:

- alla gestione/affitto delle tre sedi per 154.105 € ,
- all'acquisto di servizi telematici, di facility e di manutenzione e noleggio delle attrezzature per 95.285 €,
- all'acquisto dei buoni pasto riconosciuti ai soci lavoratori per 240.760 €.

L'aumento degli oneri diversi di gestione è dovuto principalmente a sopravvenienze passive per 42.762€.

Gli ammortamenti incidono per 126.401€ €, e sono stati previsti 24.400 € di accantonamento a fondo rischi.

Il margine operativo,derivante dalla differenza tra costi e ricavi della produzione, si attesta a **215.126** decisamente superiore a quello del 2016, ma che andrebbe sommato al ristorno erogato ai soci lavoratori per un valore complessivo di **350.000€ €** già contenuto nel costo del lavoro .

Il risultato è ancor più rilevante se si considera la situazione economica complessiva del Paese.

CONTO ECONOMICO COSTI				
	2017		2016	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
B) COSTI DELLA PRODUZIONE				7.607.233
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	11.206		10.470	
7) per servizi	922.828		806.776	
8) per godimento beni di terzi	238.231		265.732	
9) per il personale	6.324.885		6.188.160	
a) salari e stipendi	5.510.083		5.375.176	
b) oneri sociali	386.523		392.490	
c) trattamento di fine rapporto	425.593		419.384	
e) altri costi	2.686		1.110	

10) ammortamenti e svalutazioni	126.401		141.197	
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	83.458		83.149	
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	42.943		38.048	
d) svalut.ne crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	0		20.000	
12) accantonamenti per rischi	24.400		14.437	
14) oneri diversi di gestione	80.867		180.461	
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)		215.126		63.315

L'incidenza degli oneri straordinari è complessivamente pari a 537€, costituiti da oneri finanziari di scarso rilievo in quanto la gestione finanziaria, per il factoring utilizzato per sopperire ai tempi di pagamento delle fatture, è gestita dal Consorzio Sintesi, lo stesso ha una incidenza degli oneri finanziari per 88.229 €.

L'utile di gestione è pari a 214.589 €, che dedotte le imposte dovute essenzialmente all'IRAP per 11.255€, da un risultato finale di **203.334** .

CONTO ECONOMICO COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI				
	2017		2016	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		(537)		(2.169)
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE		(0)		(15.000)
19) svalutazioni di partecipazioni	0		15.000	
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		214.589		47.874
22) imposte dell'esercizio		11.255		8.179
23) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO		203.334		39.695

L'Assemblea dei soci ha deciso di destinare l'utile di esercizio, pari a complessivi euro **203.333,75** nel modo seguente:

- il 30% pari a euro **61.000,13** a riserva legale ai sensi dell'art. 2545-*quater* del codice civile;
- il 3% pari a euro **6.100,01** a fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione ai sensi dell'art. 11 della legge 31 gennaio 1992, n. 59;
- euro **2.250,00** a dividendo a Coopfond S.p.a., come previsto dal contratto relativo alla partecipazione di Coopfond S.p.a. nella cooperativa;
- euro **3.000,00** a dividendo a CFI S.c.p.a., come previsto dal contratto relativo alla partecipazione di CFI S.c.p.a. nella cooperativa;
- euro **1.650,00** a rivalutazione del capitale sociale ai sensi dell'art.7 della legge n. 59/1992 a Coopfond S.p.a- come previsto dal contratto relativo alla partecipazione di Coopfond S.p.a nella cooperativa
- euro **1.650,00** a rivalutazione del capitale sociale ai sensi dell'art.7 della legge n. 59/1992 a CFI S.c.p.a. come previsto dal contratto relativo alla partecipazione a CFI S.c.p.a. nella cooperativa
- la restante parte, pari a euro **127.683,61** a riserva straordinaria indivisibile ai sensi dell'art. 12 della legge n. 904/1977.

Il conto patrimoniale

Lo stato patrimoniale della Cooperativa è caratterizzato dal rapporto contrattuale con il Consorzio per l'attività svolta verso il cliente Wind .

Attivo

Le immobilizzazioni patrimoniali incidono per 632.508 €, dovute essenzialmente alle immobilizzazioni immateriali per 458.353, di questi € 300.290 sono determinate dall' "Avviamento" dovuto all'acquisto da parte della cooperativa del ramo di azienda della E-social Soc. Coop. Sociale Onlus inerente l'attività di call center con effetti a partire dal 1 gennaio 2014. Le immobilizzazioni materiali incidono per 152.373 € e sono relative alle attrezzature ed agli impianti per la gestione dei servizi.

L'aumento dei crediti è determinato dall'incremento della attività e incide per € 2.660.014 con un aumento di 628.686€, le fatture da emettere sono relative alla attività svolta per conto del consorzio Sintesi.

Queste le principali voci dei crediti:

Crediti attivo circolante esigibili entro esercizio succ.	Valori al 31.12.16	Valori al 31.12.17	Variazione
Fatture da emettere	2.031.328	2.660.014	+ 628.686
Note di credito da ricevere	0	40	+ 40

Clienti terzi Italia	46.463	92.823	+ 46.360
Anticipi a fornitori	5.732	8.515	+ 2.783
Ritenute su interessi attivi	53	60	+ 7
Erario c/crediti d'imposta	0	650	+ 650
Credito progetto R&S 2016	93.439	0	- 93.439
Crediti verso consorziate	23.917	26.888	+ 2.971
Prestiti a dipendenti	27.744	25.660	- 2.084
Prestiti a dipendenti da fondo mut.co	0	8.750	+ 8.750
Crediti per contributi da incassare	0	92.989	+ 92.989
Crediti verso Cirf	129.874	129.874	0
Crediti verso comune per permessi	0	3.162	+ 3.162
Inail c/rimborsi	2.513	2.821	+ 308
Crediti v/erario dl 66	25.769	29.548	+ 3.779
Erario c/Iva	16.621	0	- 16.621
Altri crediti	2.343	6.713	+ 4.370
Fondo svalutazione crediti	- 20.000	- 20.000	0
Totali	2.385.796	3.068.507	+ 682.711

Le disponibilità liquide al 31 dicembre erano di 504.242 € determinate dalle modalità di anticipo delle fatture da parte del Consorzio attraverso il factoring.

STATO PATRIMONIALE ATTIVO				
	2017		2016	
ATTIVO	Parziali	Totali	Parziali	Totali
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI		103.460		129.691
- versamenti non ancora richiamati	103.460		129.691	
B) IMMOBILIZZAZIONI		632.508		735.701
I - Immobilizzazioni immateriali				
Immobilizzazioni immateriali	458.353		538.702	
Totale	458.353		538.702	
II - Immobilizzazioni materiali				

valori	261.289		243.237	
fondi	-108.916		- 68.020	
Totale	152.373		175.217	
III - Immobilizzazioni finanziarie	21.782		21.782	
C) ATTIVO CIRCOLANTE		3.579.027		2.708.285
I - Rimanenze	0		0	
II - Crediti	3.074.785		2.394.279	
esigibili entro l'esercizio successivo	3.068.507		2.385.796	
esigibili oltre l'esercizio successivo	6.278		8.483	
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0		0	
IV - Disponibilità liquide	504.242		314.006	
D) RATEI E RISCONTI		16.315		13.389
TOTALE ATTIVO		4.331.310		3.587.066

Passivo

Il patrimonio netto del Cooperativa è di **1.219.491€** derivante da **531.100 €** di capitale dei soci ordinari, **300.000 €** dei soci finanziatori e **388.391€** di riserve ed utile.

La voce significativa è relativa al TFR maturato dai soci e lavoratori pari a **1.694.131 €**, valore che evidenzia la prevalente attività di lavoro della cooperativa ma anche la stabilità dei rapporti di lavoro in essere.

La principale voce di debito è determinata dalle retribuzioni verso dipendenti 466.022€ (la retribuzione di dicembre è pagata entro il 15 gennaio) e dai conseguenti oneri contributivi e fiscali 203.812 € che vengono liquidati nel mese di gennaio.

STATO PATRIMONIALE PASSIVO

	2017	2016
--	-------------	-------------

PASSIVO	Parziali	Totali	Parziali	Totali
A) PATRIMONIO NETTO		1.219.491		1.017.397
I - Capitale	831.100		825.900	
<i>capitale sociale soci ordinari</i>	<i>531.100</i>		<i>525.900</i>	
<i>capitale sociale soci finanziatori</i>	<i>300.00</i>		<i>300.000</i>	
IV - Riserva legale	108.347		96.438	
V - Riserve statutarie	0		0	
VII – Altre riserve	76.710		55.364	
<i>riserva indivisibile ex art. 12 legge n. 904/1977</i>	<i>40.242</i>		<i>18.896</i>	
<i>riserva resti destinaz. ristorni aumento gratuito cap. soc.</i>	<i>36.468</i>		<i>36.468</i>	
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	203.334		39.695	
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		38.837		14.437
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO		1.694.131		1.382.760
D) DEBITI		1.372.797		1.169.287
esigibili entro l'esercizio successivo	1.372.797		1.169.287	
esigibili oltre l'esercizio successivo	0		0	
E) RATEI E RISCONTI		6.054		3.185
TOTALE PASSIVO		4.331.310		3.587.066

Indici di bilancio

Si fornisce prospetto con dettaglio degli indici di bilancio più significativi:

Indici	Valori 2016	Valori 2017
--------	-------------	-------------

ROE	3,90%	16,67%
ROI	1,77%	4,97%
RETRIBUZIONI SOCI / RICAVI	78,14%	75,36%
MARGINE DI STRUTTURA	281.696	586.983
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.664.456	2.281.114
INDICE DI INDEBITAMENTO (DEBITI / MEZZI PROPRI)	2,53	2,55
CURRENT RATIO	2,40	2,61
ROTAZIONE CREDITI	101	129

Ristorno

Nel bilancio 2017 sono stato riconosciuto ai soci cooperatori un ristorno in base alla quantità e qualità del lavoro svolto, con le modalità previste dal regolamento, per le prestazioni lavorative dei soci, art.5.2, per complessivi euro 350.000,00 €.

La delibera sarà depositata, come lo scorso anno, attraverso il sistema telematico del Ministero del Lavoro al fine di permettere ai soci di usufruire della tassazione separata al 10%.

Il ristorno rappresenta uno degli strumenti essenziali per riconoscere ai soci il risultato dello scambio mutualistico, derivante dal loro lavoro.

Anche il ristorno costituisce un fondamentale strumento della vista sociale della cooperativa, e viene approvato dalla assemblea dei soci contestualmente alla approvazione del bilancio



Strategie e politiche di sviluppo

L'attività della cooperativa nei prossimi anni, in sinergia con il Consorzio Sintesi, si caratterizzerà dal consolidamento dei contratti in essere, per la durata e l'aumento delle attività.

Il principale cliente ha effettuato una importante modifica societaria con la fusione con un'altra società del settore e diventa uno dei principali operatori della telefonia.

Questo può permettere un consolidamento e potenziale sviluppo delle attività.

Un ulteriore obiettivo della Cooperativa è la differenziazione delle attività e dei clienti, per questo svilupperà azioni commerciali e di comunicazione volte a valorizzare l'attività svolta ed a proporsi su attività che siano coerenti con la principale. Si vuole così poter contare su un maggiore pacchetto di clienti per valorizzare le competenze e permettere ulteriori sviluppi delle opportunità di lavoro.

Infatti resta sempre l'obiettivo prioritario di realizzare progetti che attuino percorsi di inserimento lavorativo per le persone in difficoltà, anche nell'ottica della nuova normativa sull'impresa sociale, introdotta dal Decreto Legislativo 112/2017, che amplia le aree di interesse sia per le attività che per i progetti di inserimento.

Una attenzione specifica è rivolta alla comunicazione, la revisione del sito della Cooperativa e del Consorzio, e dei canali di comunicazione è necessaria per valorizzare i contenuti, gli obiettivi e le competenze della Cooperativa.

Codice etico e Modello di organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

La Cooperativa ha adottato il 15 Febbraio 2018, un modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 per prevenire i reati per i quali la società può essere chiamata rispondere.

Il percorso di analisi e formativo di impostazione del modello, attuato nel corso del 2017 si è concluso, dopo incontri con le funzioni principali della cooperativa nelle diverse sedi, con l'adozione del MOGC e con la nomina di un Organismo di Vigilanza.

Con l'adozione del Modello si completa il percorso iniziato con l'adozione del Codice Etico che definisce le regole di comportamento di ogni figura che operi per conto della Cooperativa sociale. dalla cooperativa

Il Modello di organizzazione Gestione e Controllo è mirato a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della normativa vigente e delle previsioni del Codice Etico, che viene adottato contestualmente al modello e sarà periodicamente revisionato.

Nella redazione del Modello sono state affrontate le seguenti fasi.

1. Analisi preliminare delle aree, individuando i processi a rischio reati/illeciti attraverso completa mappatura e valutazione dei rischi per singolo reato.
2. Approfondimento delle modalità di lavoro all'interno delle aree operative della cooperativa ritenute più esposte ai rischi di reato-presupposto rilevanti ai fini della responsabilità amministrativa di impresa, con attenzione all'individuazione dei soggetti che, per funzioni loro attribuite e poteri esercitati, potrebbero compiere le condotte vietate dalla citata normativa.

3. Individuazione di specifiche procedure di prevenzione e controllo cui attenersi per ciascun processo sensibile con la definizione delle modalità di azione e controllo da parte dell'Organismo di Vigilanza.
4. Gli obblighi di informazione all'Organismo di Vigilanza.
5. Definizione di misure disciplinari che sanzionino il mancato rispetto delle procedure indicate dal Modello.
6. L'elenco dettagliato dei reati presupposti previsti dal D.Lgs. 231/2001 e dalle successive integrazioni.
7. Il regolamento e le modalità di funzionamento e nomina dell'Organismo di Vigilanza.

Copia del Modello approvato dal Consiglio di amministrazione, del Codice Etico, dei documenti ad esso allegati e dei suoi aggiornamenti è depositata in formato cartaceo presso la sede della Cooperativa, ed elettronico sull'Area Riservata del sito internet.

L'Organismo di vigilanza è raggiungibile tramite specifica casella di posta elettronica, a cui hanno accesso esclusivamente i suoi componenti al fine di garantire la riservatezza delle segnalazioni e la tutela dei segnalanti

Analisi SWOT

Nel 2017 è proseguito il progetto di riorganizzazione della Cooperativa, sulla base dell'analisi fatta e delle verifiche operative della sua attuazione, per creare le condizioni di ulteriori sviluppi. A partire dalla esperienza dell'attività realizzata si può sviluppare un'analisi SWOT come da schema.

Punti di Forza ● Esperienza gestionale e specifica conoscenza delle modalità e gestione degli inserimenti. ● Motivazione degli addetti e delle figure di riferimento. ● Rete di relazioni con i diversi soggetti di rappresentanza. ● Immagine importante della cooperativa, del consorzio Sintesi e di altre cooperative associate.	Punti di Debolezza ● Necessità di ricorso al credito per finanziare le attività, anche se svolto a livello consortile. ● Eccessivo peso di un solo cliente, necessita di differenziazione. ● Scarsa attenzione delle imprese private agli obblighi di inserimento. ● Scarsa esperienza negli appalti pubblici.
Opportunità ● Sviluppo di potenziali nuovi progetti di inserimento- nuove norme impresa sociale.	Pericoli ● Criticità del settore di attività derivante dalle politiche di delocalizzazione.

• Maggiore attenzione delle imprese al valore sociale degli inserimenti supportati da progetti. • Maggiore attenzione pubblica agli obblighi di inserimento lavorativo (bandi riservati e controlli). • Recenti interventi legislativi a tutela delle attività di call center	• Atteggimento burocratico dei servizi pubblici e timori sulle competenze. • Limitazioni legislative ed assenza di nuove convenzioni ex art. 14 in molte Regioni.
---	---

Da questa analisi si evidenzia l'esigenza di una forte attenzione agli aspetti finanziari, in una fase di sviluppo, che permette alla Cooperativa di capitalizzare e di acquisire maggiore credibilità. L'attenzione all'orientamento del mercato pubblico sia per le nuove norme introdotte sugli appalti riservati (art 112 Codice appalti D.Lgs. 50 2016) che per le possibilità di utilizzo di beni pubblici ai fini sociali di progetti di inserimento (previsti dal D.lgs.112 e 117 /2017 su impresa sociale e Terzo settore).

Conclusione

La Cooperativa Sociale Call.it rappresenta, nel panorama italiano, una realtà significativa.

Le attività svolte per caratteristiche sociali e le dimensioni economiche sono quasi uniche nel settore dell'impresa sociale che spesso dipende prevalentemente dal settore pubblico.

Valorizzare questa esperienza, supportare lo sviluppo delle attività sarà la sfida che affronteremo nei prossimi anni valorizzando le nostre capacità e competenze maturate.

In questo senso si sviluppa l'impegno della Cooperativa, e del consorzio di cui rappresenta la struttura maggiore, per potenziare la ricerca di nuove opportunità e valorizzare i risultati economici e sociali ottenuti.