



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 2019

Nota introduttiva bilancio sociale - Cooperativa Sociale Call.it

La Cooperativa Sociale Call.it con l'elaborazione del bilancio sociale affianca al bilancio di esercizio, di carattere prevalentemente contabile, un nuovo strumento di informazione per fornire una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale, solidaristica, culturale ed ambientale) della attività e del valore creato dalla Cooperativa.

Il bilancio sociale, quindi, risponde alla esigenza di informare, valorizzare e far conoscere ai diversi Stakeholder (portatori di interesse) il valore di tutte quelle attività che non possono essere ridotte alla sola dimensione economica. E' lo strumento per far conoscere all'esterno informazioni sulle attività e le iniziative realizzate dalla Cooperativa insieme alle altre cooperative associate al Consorzio Sintesi.

Ha inoltre lo scopo di migliorare, tra i molti soci, la conoscenza delle azioni e delle iniziative della Cooperativa e rappresenta una importante occasione per riflettere e misurare l'efficacia del lavoro svolto.

Proprio per questo motivo gli obiettivi a cui si è ispirato lo sviluppo di questo bilancio sociale dell'anno 2019 sono stati i seguenti:

- . Favorire la comunicazione esterna ed interna con una specifica attenzione ai territori dove operiamo e dove vivono i nostri soci.
- . Valutare il valore sociale della attività sviluppata dalla Cooperativa. Gestire le commesse non è un'attività fine a sé stessa ma intimamente legata ai progetti di inserimento lavorativo, dunque a creare opportunità di lavoro e dignità per i soci e le persone che collaborano con noi.
- . Evidenziare il valore economico di un'impresa sociale che sa coniugare la corretta gestione imprenditoriale alla concreta solidarietà sociale, allo stretto rapporto con il territorio, con le esigenze di sviluppo equilibrato, lavoro, sicurezza sociale e attenzione all'ambiente di vita.

- . Promuovere il modello cooperativo, ed in particolare della cooperazione sociale, come strumento essenziale per la partecipazione di tutti alla gestione dell'impresa.

Questi obiettivi hanno uniformato il processo di sviluppo dei contenuti del bilancio sociale coinvolgendo i principali settori della Cooperativa che hanno partecipato sviluppando una analisi sulle attività svolte ed una valutazione sui risultati ottenuti. Dunque la stessa redazione è risultata utile allo scambio di informazioni e valutazioni sul lavoro svolto dalla Cooperativa e sui suoi obiettivi.

Quali sono i riferimenti del bilancio sociale

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. Secondo quanto stabilito dall'articolo 9, comma 2, d.lgs. n. 112/2017, la redazione del bilancio sociale deve avvenire in base a linee guida definite con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali sentito il Consiglio nazionale del Terzo settore.

Le linee guida sono state pubblicate nel corso del 2019 ed a queste abbiamo adeguato lo schema di Bilancio Sociale pur tenendo conto del lavoro sviluppato negli scorsi anni.

Per la redazione abbiamo utilizzato i seguenti riferimenti normativi:

- ***DECRETO 23 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali "Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo settore"***.
- 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 2017, 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."

Il bilancio sociale 2019 della Cooperativa, è basato sulla situazione economica e sui dati consolidati al 31 Dicembre 2019, nonché sui dati degli esercizi precedenti, per evidenziare gli indicatori di sviluppo delle attività, i diversi risultati e le opportunità lavorative realizzate attraverso le diverse attività ed i progetti di inserimento lavorativo.

Le linee generali del documento ed i suoi contenuti programmatici, approvati dal C.d.A. e dalle Assemblee dei soci della Cooperativa sociale Call.it.



I nostri dati, la nostra storia

CALL.IT, società cooperativa sociale-ONLUS, è una Cooperativa costituita nel marzo 2011 a Roma, a norma della Legge 8 novembre 1991, n. 381 "Disciplina delle cooperative sociali"

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 789.300,00€ detenuto da 317 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

La Cooperativa è certificata ISO 9001, rilasciato il 04 luglio 2018 , e ISO 27001 rilasciato il 04 luglio 2018, relativa al sistema di gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica

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 che la cooperativa intende realizzare sono:

- la promozione e la valorizzazione delle persone 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 inseriti 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 dell'attività sociale sono i soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro che devono necessariamente essere nel numero di 30 ogni 100 addetti normodotati 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 e 5 del **D.Lgs. 3 luglio 2017 n. 112**, che progetta e gestisce attività imprenditoriali finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro.

Per realizzare questo obiettivo si impegna a:

- garantire continuità occupazionale e migliori condizioni di lavoro 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).

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, la Call.it ha sviluppato una significativa esperienza nel campo della gestione di questi servizi finalizzati all'inserimento lavorativo previsto all'art.1, lettera b) della legge 381/1991.

La cooperativa opera nei territori delle provincie di Roma, Napoli e Palermo, prestando la propria attività ad aziende, enti e istituzioni, pubblici e privati, attraverso le attività commerciali sviluppate dal Consorzio Sociale Sintesi, di cui rappresenta la cooperativa di maggiori dimensioni.

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".

La Cooperativa 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 imprenditoriale; 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 Cooperativa si avvale dei servizi del Consorzio Sintesi per 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 organizzative ed operative di gestione dei servizi di call center, back office con il cliente, e le attività di : facility, supporto tecnologico, 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).



L'inclusione sociale.

Il tema dell'inclusione sociale delle persone con disabilità, missione 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 di ogni persona.

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

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 sé stesso, come parte attiva di una comunità.

In Italia una specifica legge (la n. 68 del 1999) ha affrontato il tema degli strumenti atti a 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 1989 dalla legge 381 ma già esistenti 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, a 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 biennale del Ministero del Lavoro sugli iscritti agli elenchi del collocamento obbligatorio si riferisce ai dati del dicembre 2015.

Da questa rilevazione, al 31 dicembre 2015, risultano iscritte agli elenchi 775.095 persone (quasi 100.000 in più rispetto alle 676.775 del 2013). Di queste, la grande maggioranza è presente nelle regioni del sud Italia. Un numero che tende alla crescita, risultando i dati delle nuove iscrizioni pari a 170.000 circa nel biennio mentre gli avviamenti al lavoro negli anni 2014 e 2015 sono stati circa 61.733 (di cui 9.025 in soggetti pubblici e 52.708 in aziende private: di questi il 61,53% a tempo determinato).

La legge prevede diverse 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.

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

Nella relazione sopra citata si afferma che *"A sua volta limitata risulta anche l'applicazione dell'art. 14 del Dlgs 276/2003: 3,8% dei casi nel 2014 e 4,1% nel 2015, che fornisce ai servizi del collocamento mirato l'ulteriore possibilità di stipulare convenzioni quadro sia con cooperative che consorzi di cooperative, finalizzate all'inserimento di persone con disabilità grave, a fronte di commesse di lavoro provenienti dalle imprese soggette agli obblighi della Legge 68/99."*

Questo spiega la grande differenza tra domanda, in parte obbligata e sanzionata, ed offerta. Il risultato è che nel 2013 risultavano scoperti, a livello nazionale, più di 55.000 posti di cui la gran parte nel nord Italia, ove sono concentrate le attività industriali e di servizio.

Tabella 21 - Iscritti nell'elenco del collocamento obbligatorio, classificati per tipologia di invalidità al 31 dicembre. Anno 2015. Per Regione (v.a)

2015	Uomini						Donne					
	Invalidi civili	Invalidi del lavoro	Invalidi di guerra, invalidi civili di guerra e invalidi per servizio	Non vedenti	Sordi	N.d.	Invalidi civili	Invalidi del lavoro	Invalidi di guerra, invalidi civili di guerra e invalidi per servizio	Non vedenti	Sordi	N.d.
Sicilia	73.517	4.829	1.225	124	1.125	0	56.427	29	31	94	867	0
Campania	63.622	1.667	960	248	745	0	50.305	125	17	171	565	0
Lazio	45.464	681	262	138	530	14	54.376	96	21	118	531	6
Lombardia	35.127	1.003	48	176	335	18	27.903	155	6	150	388	14
Puglia	32.703	883	329	108	248	467	34.119	41	13	65	270	468
Piemonte	25.798	858	58	134	262	0	21.521	170	3	140	279	0
Emilia R.	22.048	824	61	66	136	4	21.357	216	2	71	145	2
Toscana	20.120	663	57	77	163	0	19.817	195	5	65	178	0
Sardegna	18.202	497	87	20	97	0	16.547	36	1	13	87	0
Marche	9.468	271	42	39	63	0	9.270	54	2	25	83	0
Veneto	9.180	403	34	41	73	293	6.616	54	5	26	74	192
Abruzzo	7.393	271	38	58	95	0	7.647	30	6	51	65	0
Friuli V.G.	7.169	386	25	34	47	127	5.686	66	3	22	56	127
Calabria	6.075	141	56	15	63	0	5.538	8	1	8	57	0
Liguria	6.014	183	67	30	58	2.868	5.567	19	0	39	65	608
Umbria	3.387	112	14	10	24	0	3.671	13	0	1	29	0
Molise	3.240	107	40	28	29	63	2.561	7	3	11	29	83
Trento	1.416	63	11	4	17	0	1.009	7	0	3	13	0
Bolzano	507	27	0	0	4	0	310	1	0	2	0	0

Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni Inapp. 2017

Nota: nel 2015 non sono disponibili i dati per la Valle d'Aosta e la Basilicata.

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 sociali di inserimento lavorativo che rappresentano oltre 80.000 addetti, dei quali circa la metà sono inserimenti.

La cooperazione sociale 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 nella attività mirata ai bisogni 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.

Il caso del consorzio Sintesi, delle cooperative associate sono emblematici in questo senso, sia per la tipologia dei clienti, solo privati, che per le modalità degli inserimenti e del rapporto con i clienti/partner.

Inoltre la grande maggioranza delle attività è collocata nelle regioni Sicilia e Campania, che risultano essere quelle più carenti per gli avviamenti e con più iscritti al collocamento obbligatorio.

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

Una interessante possibilità, come visto, 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.

Una normativa ancora poco conosciuta ed utilizzata (nel 2015 sono state avviate al lavoro solo 448 persone in tutt'Italia) che invece può rappresentare uno strumento importante per sopperire alle difficoltà di inserimento al lavoro nelle aziende private.

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

Poche aziende, purtroppo, al momento, possono e/o vogliono utilizzare tale strumento.

Proprio l'applicazione di tale opportunità, invece, ha permesso di sviluppare l'azione di Sintesi e delle sue consorziate.

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 in grado di stabilizzare i soci lavoratori inseriti.

Un'azione specifica della Cooperativa e del consorzio Sintesi è così indirizzata 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.

Azzerare le differenze è possibile solamente non ponendosi l'obiettivo di eliminare lo "svantaggio", quanto piuttosto abbattendo le barriere culturali che lo trasformano in emarginazione, solitudine e abbandono, valorizzando le specificità di ciascun individuo. Investire nella formazione e nel perfezionamento dei lavoratori, credere nelle potenzialità di crescita delle persone significa andare oltre le disabilità oggettive di alcuni di noi permettendoci di alimentare un sistema di lavoro solidale ed etico ma non per questo meno competitivo e redditizio.

Un'azione specifica 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.



Riorganizzazione della Cooperativa Call.it e del Consorzio Sintesi

A partire dall'anno 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 la funzione di Segreteria.

Nell'anno 2017 questa riorganizzazione è andata a regime con la definizione di nuove modalità di lavoro tra i consorziati ed il consorzio per i servizi di supporto. Il processo di riorganizzazione si è completato nel 2018 ed è continuato nel 2019 e, anche a seguito dell'avvio del progetto "V.E.R.S.O. A.", si sono spostate dalla Cooperativa al Consorzio nuove figure dell'area segreteria ed amministrazione.

Rimane di responsabilità della Cooperativa la gestione delle diverse attività operative ed il rispetto delle clausole e delle richieste contrattuali nei confronti del committente. Da qui la scelta di adottare un sistema di certificazione della qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 e ISO 27001 relativa alla gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica.

I rapporti tra Consorzio e Cooperative socie 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 amministrative 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 delle cooperative socie.

Deleghe e Incarichi operativi

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:

Presidente Enzo Rimicci a cui è affidata la **delega Commerciale**.

Vice Presidente Gianfranco Piseri a cui sono affidate le **deleghe Amministrazione e Personale**.

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 a Enzo Rimicci, 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 C.d.A..
- Assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti, compiere gli atti di ordinaria amministrazione occorrenti per la gestione sociali in armonia con le attribuzioni delegate dal C.d.A., 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.
- Sviluppare e gestire partnership con altre imprese o con enti pubblici o con clienti.
- Controllare 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:

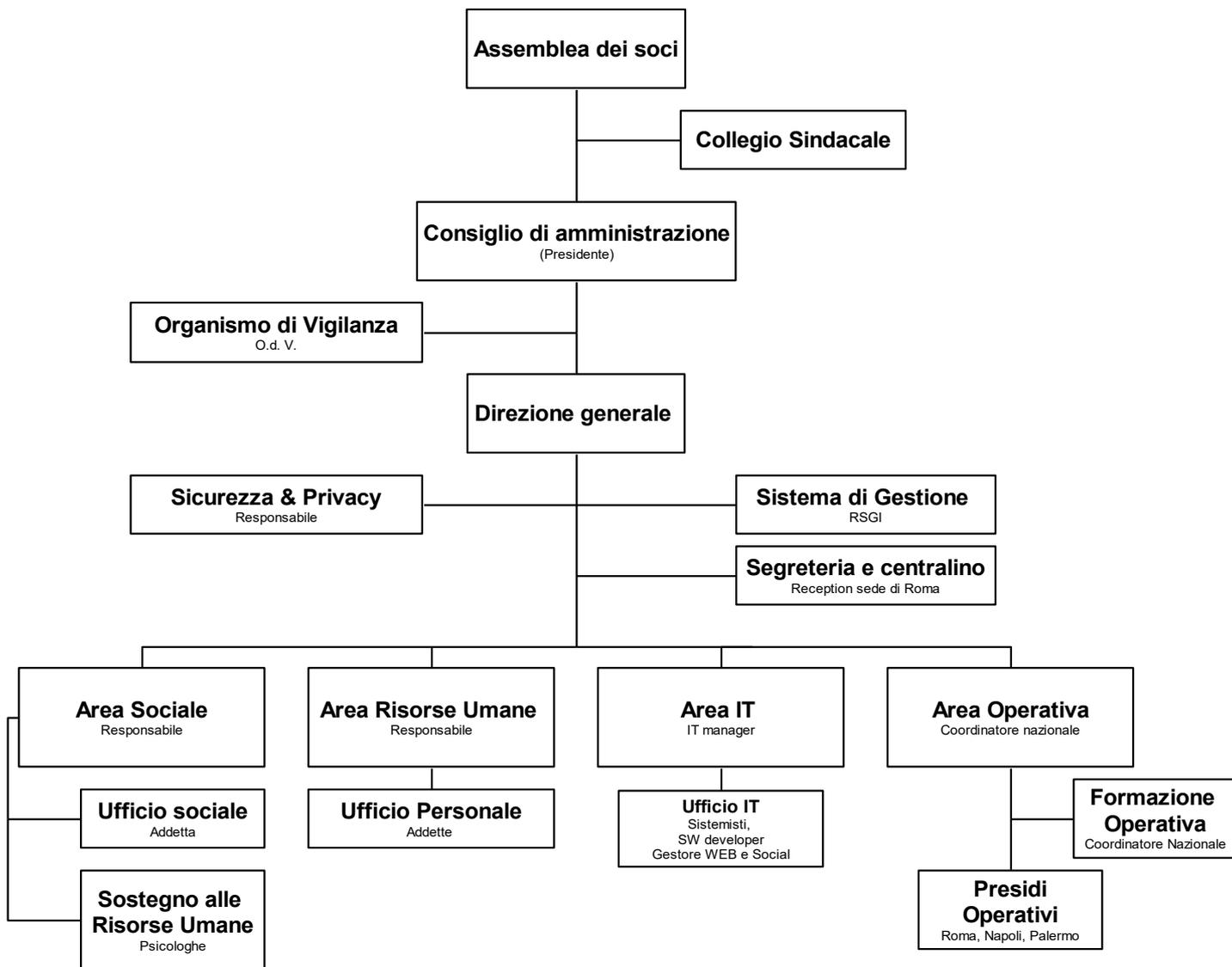
Area Sociale: responsabilità affidata a Daniela Laureti,

Area Personale: responsabilità affidata a Paolo Consoli.

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

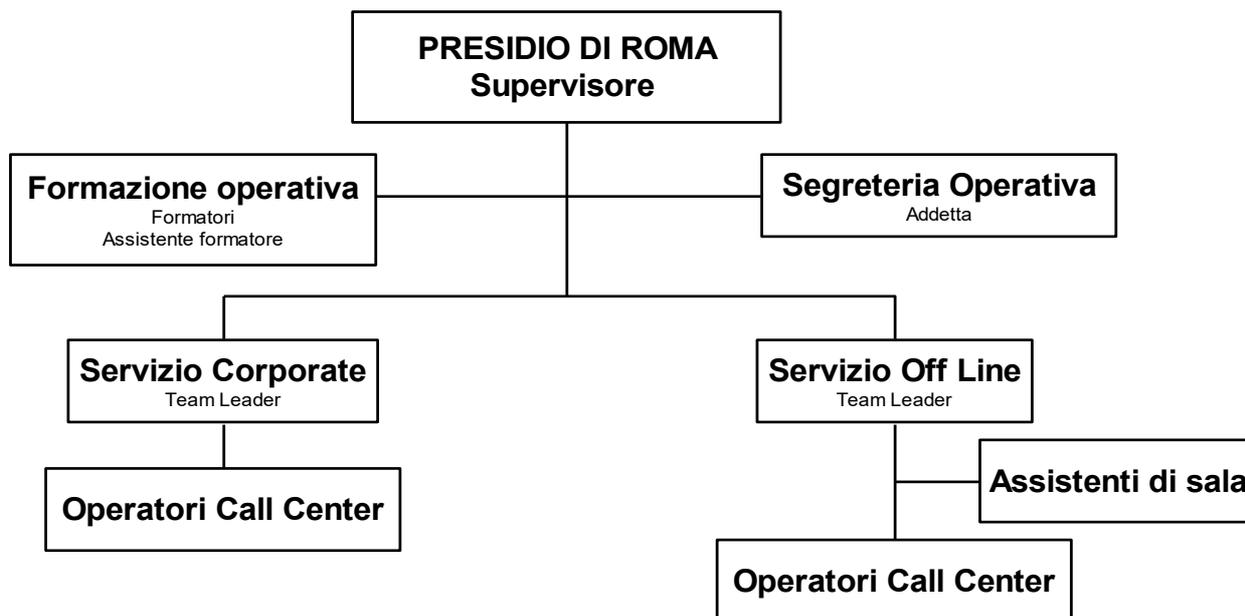
Area Amministrativa: responsabilità affidata a Angela Rossetti quale Coordinatrice a livello consortile.

ORGANIGRAMMA GENERALE

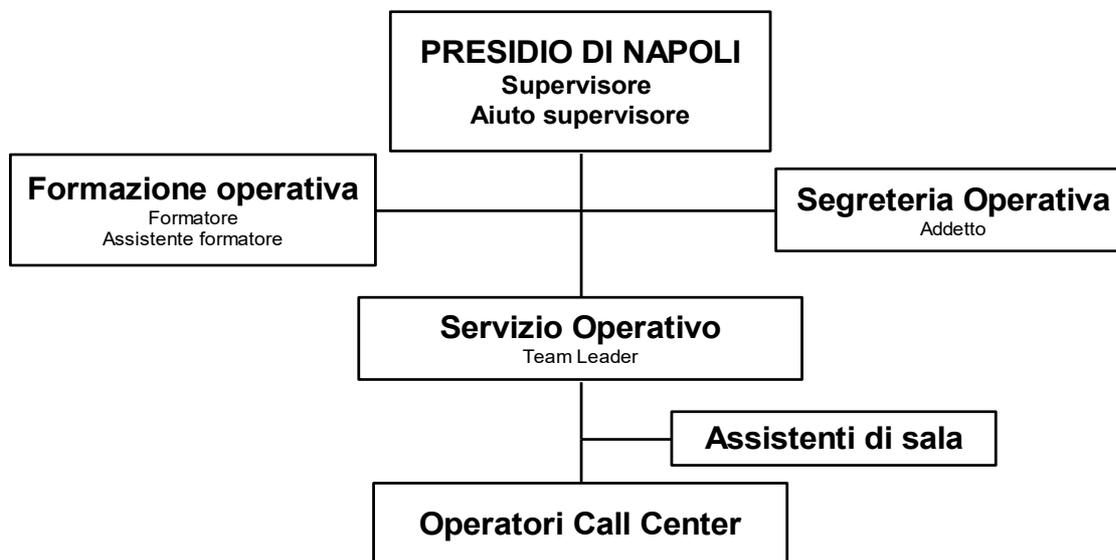


Stante la complessità dell'area operativa e l'articolazione differenziata nei tre presidi, per ciascuno di essi è stato individuato un organigramma/funzionigramma specifico.

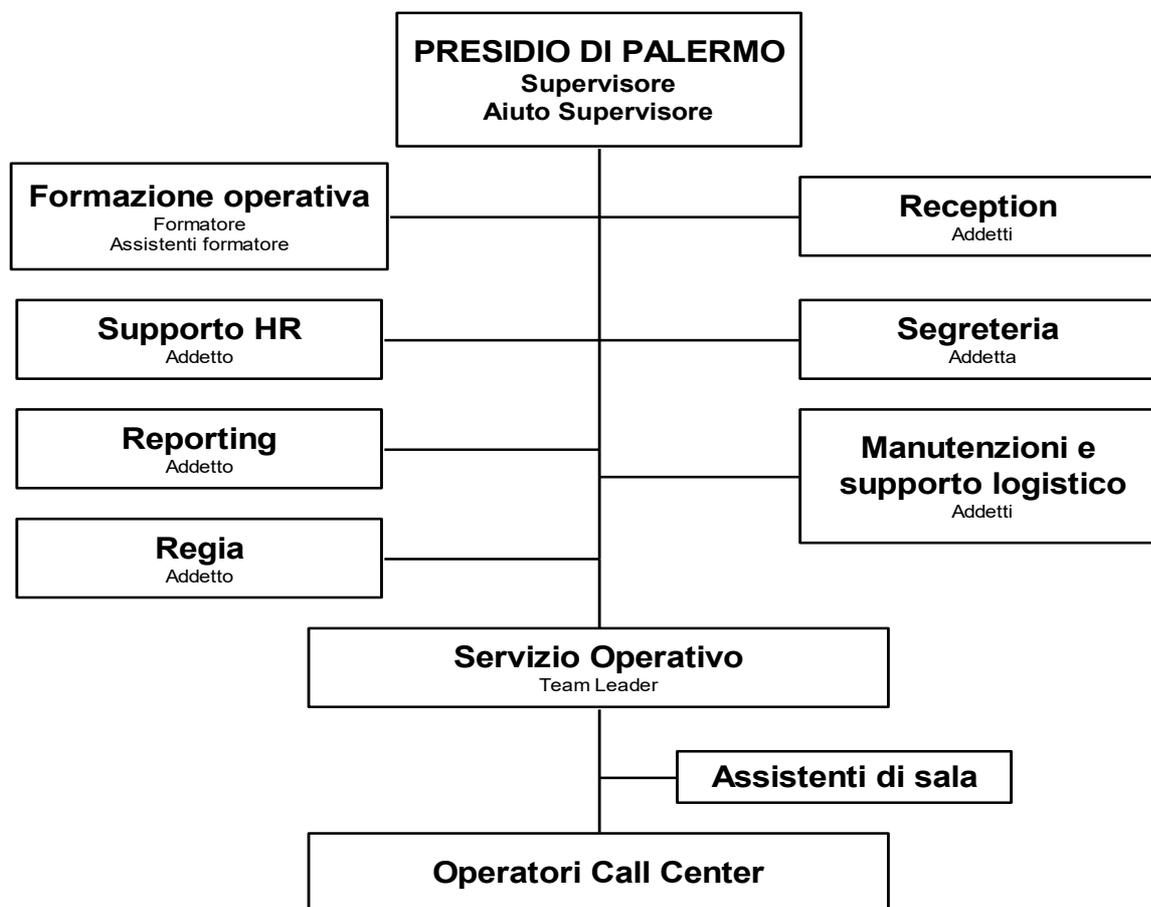
ORGANIGRAMMA DEL PRESIDIO DI ROMA



ORGANIGRAMMA DEL PRESIDIO DI NAPOLI



ORGANIGRAMMA DEL PRESIDIO DI PALERMO



Codice Etico e Modello di organizzazione gestione e controllo- D.Lgs. 231 2001

Call.it Cooperativa sociale ha adottato il 15 febbraio 2018 il Codice Etico ed un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, sviluppato ai sensi del decreto legislativo 231 /2001 al fine di monitorare l'attività nell'ottica della prevenzione dei reati previsti dal Decreto stesso.

Il **Codice Etico** definisce i comportamenti individuali di tutte le persone che operano per la Cooperativa. 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, indipendente, responsabile, equo, trasparente, corretto

Per Sintesi l'eticità dei comportamenti non può essere valutata solo in base alla semplice osservanza formale delle norme di legge e dei regolamenti, ma deve fondarsi su un'adesione sincera e totale ai principi che ispirano i valori fondanti dell'esperienza cooperativa.

L'impegno è di rendere i comportamenti coerenti con i principi suddetti attraverso il loro adeguamento ai mutamenti che intervengono nella società, nella legislazione e nelle relazioni sociali.

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** analizza le diverse attività della Cooperativa individuando quelle a rischio e indicando le misure da adottare per prevenire i reati indicati dal Decreto e per i quali la cooperativa può essere chiamata a rispondere in sede giudiziaria.

Vengono definiti i compiti, le responsabilità e le competenze delle funzioni aziendali di Sintesi, utili a prevenire la commissione di reati e a consentire un miglior raggiungimento di obiettivi e missioni aziendali attraverso: efficacia ed efficienza della gestione interna, attenzione al lavoro ed alla sicurezza, rispetto dell'ambiente, sicurezza del sistema informativo, rispetto di leggi e regolamenti. Al fine di garantire la Cooperativa dal rischio di reati presupposti, ai sensi del D.Lgs 231/2001, diventa indispensabile per la corretta gestione aziendale, implementare una gestione approfondita del risk management inteso come sistema di gestione e prevenzione dei rischi per non pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi sopraindicati.

Sintesi ha provveduto a nominare un Organismo di Vigilanza monocratico, incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del modello organizzativo rispondente ai requisiti: autonomia e indipendenza, professionalità, continuità di azione.

La Cooperativa ha adottato le misure previste dalla Legge 179/2017 delegando l'O.d.V. a garantire, nella gestione delle comunicazioni e delle segnalazioni di potenziali comportamenti illeciti, la riservatezza e l'identità del segnalante. Infatti la legge vieta di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi qualora siano accertate in capo al segnalante responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della dichiarazione.

È possibile contattare l'Organismo di Vigilanza presso la sede della stessa al seguente indirizzo: OdV Cooperativa sociale Call.it , Via Adolfo Ravà 124 00142 Roma (RM) o tramite l'indirizzo e-mail odv-call@consorziosintesi.it.

La scelta di dotare il consorzio di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e delle sue procedure operative ha particolare rilevanza stando alla determina dell'ANAC che vede nell'adozione del modello uno degli strumenti di verifica della affidabilità dell'impresa sociale.

Autorità Nazionale Anticorruzione

Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016

Determinazione Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali

12.3 Il rispetto delle prescrizioni del d.lgs. 231/2001

Sempre nell'ottica di garantire l'affidabilità del soggetto erogatore e di assicurare che la prestazione affidata venga svolta nel rispetto della legalità, le stazioni appaltanti devono verificare l'osservanza, da parte degli organismi no-profit, delle disposizioni di cui al d.lgs. 231/2001 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della l. 29 settembre 2000, n. 300), applicabile agli stessi in ragione, sia del tenore letterale delle relative previsioni (rivolte agli enti forniti di personalità giuridica, alle associazioni anche prive di personalità giuridica e alle società private concessionarie di un pubblico servizio) sia della natura dei servizi erogati.

Gli enti no-profit devono dotarsi di un modello di organizzazione che preveda:

- l'individuazione delle aree a maggior rischio di compimento di reati;
- la previsione di idonee procedure per la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente nelle attività definite a maggior rischio di compimento di reati;
- l'adozione di modalità di gestione delle risorse economiche idonee ad impedire la commissione dei reati;
- la previsione di un appropriato sistema di trasmissione delle informazioni all'organismo di vigilanza;
- la previsione di misure di tutela dei dipendenti che denunciano illeciti;
- l'introduzione di sanzioni per l'inosservanza dei modelli adottati. Inoltre, devono procedere alla nomina di un organismo deputato alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del modello e all'aggiornamento dello stesso (cui attribuire autonomi poteri di iniziativa e di controllo), oltre a prevedere ed attuare adeguate forme di controllo sull'operato dell'organismo medesimo.

Protezione dei dati personali

Con l'applicazione delle nuove norme previste dal GDPR, Regolamento EU 679/2016, entrato in vigore nel maggio 2018, è stato necessario costruire ed applicare nella Cooperativa nuove modalità operative concrete che non fossero solo mero adempimento normativo ma strumenti utili ed efficaci per la messa in sicurezza dei dati personali e per la tutela del patrimonio informativo dell'organizzazione.

Secondo il principio di "accountability" del GDPR, all'organizzazione spetta il compito di dimostrare la compliance normativa in base al proprio contesto, attraverso un complesso di misure di sicurezza in grado di proteggere i dati personali.

Con queste premesse e con questo scopo è stato progettato, applicato e certificato da Organismo Accreditato il Sistema di Sicurezza delle Informazioni secondo la Norma UNI CEI ISO/IEC 27001, nel quale è stato inglobato il sistema di gestione del trattamento dei dati personali.

Raggiungere questo obiettivo ha comportato investimenti significativi per consolidare e migliorare l'infrastruttura informatica, gestita dalla Cooperativa, attraverso:

- l'acquisto e la messa in servizio di nuove macchine,
- la creazione di un perimetro di sicurezza,
- la creazione di canali sicuri per l'accesso da remoto alla rete aziendale,
- il consolidamento dei back up infra-sito ed inter-sito.

Il sistema di gestione adottato è uno strumento operativo potente, efficiente e flessibile, in grado di sostenere l'impianto per la protezione dei dati e adeguato a rappresentare a tutti gli stakeholder le capacità e l'attitudine dell'intera organizzazione alla valorizzazione e alla tutela dei dati personali e del patrimonio informativo. Il sistema è stato certificato nel luglio 2018 e nel luglio 2019 la certificazione è stata pienamente confermata dall'Organismo Accreditato.

Ad oggi, dopo quasi due anni di applicazione e di costante vigilanza sugli adempimenti d'obbligo, possiamo essere soddisfatti dei passi compiuti per assicurare la compliance della Cooperativa alle

norme legislative cogenti ed a quelle prese volontariamente come riferimento in campo di sicurezza e protezione dei dati e delle informazioni.

Dal punto di vista organizzativo, nel corso di questo biennio, alla luce delle nuove regole del GDPR, sono state revisionate e ridistribuite tutte le autorizzazioni al trattamento, comprensive di clausole di riservatezza e istruzioni dettagliate per il trattamento dei dati; sono stati affidati gli incarichi di Responsabile del trattamento a tutti i fornitori o consulenti che nell'ambito delle loro attività trattano dati personali; sono state attribuite le responsabilità ed i compiti per gli Amministratori di Sistema; sono state eseguite sessioni formative specifiche per i vari responsabili di funzione; sono stati mappati tutti i trattamenti ed è stato predisposto e revisionato il Registro delle Attività di trattamento; sono stati eseguiti audit di prima e di terza parte sul sistema adottato; sono stati sistematicamente registrati i "mancati incidenti" relativi ai dati ed alle informazioni e sono state applicate le azioni correttive necessarie per evitare il loro ripetersi; sono state trattate correttamente le richieste di accesso ai dati pervenute dagli interessati.

A fine 2019 è stato predisposto e consegnato, con firma per accettazione a tutti gli addetti con mansioni non operative nei Call Center il "Disciplinare interno sull'uso degli strumenti informatici in ambito lavorativo" con la duplice finalità di promuovere in tutto il personale una corretta "cultura informatica" affinché l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici forniti dall'organizzazione sia conforme alle finalità per le quali sono stati messi a disposizione del personale e nel pieno rispetto della legge e di indicare chiaramente ed in modo particolareggiato quali sono le corrette modalità di utilizzo degli strumenti messi a disposizione e con quali modalità e per quali finalità possono essere effettuati controlli, tenendo conto della disciplina applicabile in tema di informazione, concertazione e consultazione dei lavoratori.

I mancati incidenti accaduti nel 2019 sono stati registrati, come previsto dalla Procedura di gestione dei Data Breach, e sono state eseguite prontamente le analisi relative. In nessuno dei tre casi sono state rilevate violazioni di dati personali e non sono quindi state inviate notifiche all'Autorità Garante.

Per migliorare la sicurezza informatica si è deciso, nel corso del 2019, di portare i servizi di posta elettronica su una piattaforma ritenuta più sicura.



ORGANI DI GESTIONE DELLA COOPERATIVA

L'assemblea dei Soci

Al vertice del Cooperativa c'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 303.000€.

L'assemblea dei soci, che si è riunita 1 volta nel corso del 2019, per l'approvazione del bilancio di esercizio 2018 e le modifiche al regolamento sociale per le prestazioni lavorative ai sensi dell'art. 6 della legge 3 aprile 2001 n. 142.

Per l'approvazione del bilancio la cooperativa ha previsto e formalizzato 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, per l'approvazione del bilancio e del ristorno relativo all'esercizio 2018, hanno nominato delegati alla **Assemblea generale**, delegati che hanno il vincolo di rispettare le indicazioni della assemblea di cui sono espressione.

Alle assemblee hanno partecipato 259 soci, 130 di persona e 129 per delega, pari al 79,9% dei soci iscritti a libro soci come da seguente schema:

Nello schema che segue i risultati di partecipazione alle tre assemblee separate:

Sede e data assemblea	Soci votanti	presenti	delegati	Voti validi	% presenti
Roma 13 aprile 2019	76	32	23	55	72,4%
Napoli 6 aprile 2019	51	24	16	40	78,4%
Palermo 30 marzo 2019	197	74	90	164	83,2%
Totale	324	130	129	259	79,9%

Nelle assemblee gli argomenti all'ordine del giorno sono stati approvati con un solo astenuto.

Alla assemblea dei delegati tenutasi il 27 aprile 2019 alle ore 14,30 presso la sede operativa della Cooperativa a Palermo in via Ugo La Malfa n.63 erano presenti tutti i 27 delegati ed hanno approvato all'unanimità i diversi argomenti all'ordine del giorno.

L'Assemblea dei soci ha 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;
4. delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi del presente statuto;
5. determina la misura degli emolumenti da corrisponderci agli Amministratori, per la loro attività collegiale e la retribuzione annuale dei Sindaci;
6. approva e modifica i Regolamenti previsti dalla legge e dal presente Statuto;

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 codice 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'Assemblea generale da Assemblee separate convocate nelle località 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 osservate le seguenti formalità:

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 approvato dall'assemblea ordinaria dei soci del 29 luglio 2016 e modificato nella assemblea del 27 aprile 2019.

Nelle assemblee convocate per l'approvazione del bilancio 2018 il CdA ha proposto modifiche del regolamento relative all'adeguamento alle nuove norme legislative sul lavoro, la migliore definizione delle modalità di distribuzione del ristorno e la modifica dell'obbligo di versamento dell'1% della retribuzione al fondo mutualistico.

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 p r e s e n t e 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 ai soci lavoratori in forza al 30 aprile dell'anno successivo, come stabilito per il bonus presenze, 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.

Consiglio di Amministrazione

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

Dura in carica per tre esercizi, come il Collegio sindacale ed è stato nominato il 29 aprile 2017 e sarà rinnovato nell'assemblea del 2020.

Tra i compiti del C.d.A. sono contemplati:

- direzione della gestione della Cooperativa attuando le scelte dell'assemblea;
- l'approvazione delle linee strategiche inerenti lo sviluppo di mercato, prodotto e dell'organizzazione della struttura della Cooperativa;
- 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 della Cooperativa per le funzioni

direttive, fissandone le mansioni e la retribuzione;

- la nomina di procuratori fissandone le competenze ed i relativi limiti,
- la nomina 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;
- 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 C.d.A..

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 GDPR, Regolamento EU 679/2016.
- nomina su delibera del C.d.A. l'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) 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.

Il Consiglio di amministrazione, al fine di organizzare al meglio l'attività del consorzio ha deciso di definire specifiche deleghe per i suoi componenti, definendo nella delibera i compiti affidati sulla base del progetto di organizzazione adottato.

Delega Commerciale

Il Delegato alla attività commerciale è individuato dal consiglio di amministrazione che ne fissa i poteri. Attualmente l'incarico è affidato al Presidente **Enzo Rimicci**.

La delega prevede lo svolgimento dei compiti di sviluppo delle politiche commerciali al fine di ampliare le attività consortili, coordinare e gestire le trattative con i clienti, gestire le relazioni e gli appalti con gli enti pubblici, realizzare e gestire partnership con altre imprese o con enti pubblici o con clienti.

Delega Amministrativa

Il Delegato alla attività amministrativa è individuato dal consiglio di amministrazione che ne fissa i poteri. Attualmente l'incarico è affidato al vice Presidente **Gianfranco Piseri**.

La delega prevede lo svolgimento dei seguenti compiti: gestire gli aspetti economici e il controllo di gestione, l'elaborazione dei bilanci di esercizio, la gestione degli aspetti fiscali, la gestione delle relazioni con il collegio sindacale; l'elaborazione finanziaria di analisi dei progetti; la gestione delle banche e delle linee di credito. Nell'esercizio della delega si avvale della consulenza esterna del Dott. Alberto Rimicci.

Delega al Personale e relazioni sindacali

Il Delegato alle attività del personale e relazioni sindacali è individuato dal consiglio di amministrazione che ne fissa i poteri.

Attualmente l'incarico è affidato al vice Presidente **Gianfranco Piseri**.

La delega prevede lo svolgimento dei compiti di gestione delle politiche del personale, gestione delle relazioni sindacali per la Cooperativa ed il Consorzio, supervisionare l'attività di amministrazione del personale, sviluppare analisi sui costi, sviluppare politiche di sviluppo delle competenze, gestire le relazioni con i consulenti.

Collegio sindacale

Il Collegio sindacale composto dal Presidente Eleonora Pisanu, dai sindaci effettivi Ugo Soranna e Luca Belleggi e da sindaci supplenti Anna Corvino e Paolo Limiti è stato nominato il 29 Aprile 2017 e sarà rinnovato nell'Assemblea del 2020.

I soci finanziatori hanno indicato la Presidente del Collegio Sindacale. 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 che ha 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. Per l'esercizio 2019, il costo complessivo del compenso previsto per il Collegio Sindacale è stato di 10.500,00€ e di 5.000 € per l'Organismo di Vigilanza.

Fatti di rilievo che hanno riguardato gli organi di gestione.

Il Consiglio di amministrazione ha tenuto sei riunioni nel corso del 2019:

25 gennaio, 28 febbraio, 25 luglio, 18 settembre, 8 novembre e 20 dicembre.

Nel Cda del 28 febbraio è stata approvata la bozza di bilancio chiuso al 31 dicembre 2018, la proposta di Ristorno, le modifiche al regolamento delle prestazioni lavorative e la conseguente convocazione delle assemblee separate dei soci e dell'assemblea dei delegati.

Revisioni cooperative

Nel corso del 2019 la Cooperativa è stata oggetto dalla revisione ordinaria di Legacoop. La stessa ha confermato la coerenza delle attività del consorzio con lo scopo sociale e le norme specifiche delle cooperative sociali/ONLUS.

Lega Nazionale Cooperative e Mutue	RAGIONE SOCIALE n. posizione Albo Nazionale	A212673	CALLIT Società Cooperativa Sociale Onlus n. matricola	26119	22
---	--	---------	--	-------	-----------

Il revisore, considerate le risultanze fin qui emerse, ed in particolare quanto indicato ai punti 61, 62 e 63, preso atto delle osservazioni e controdeduzioni del legale rappresentante:

Propone il rilascio del certificato/attestazione di revisione.



I lavoratori della Cooperativa sociale 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 e solo nel 2019 ha avuto un lieve decremento.

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”**.

Su **393 addetti** complessivi della Cooperativa **308 sono soci lavoratori**, pari al **78,37%**, 9 sono soci non lavoratori e 2 soci persone giuridiche.

Gli inserimenti lavorativi sono 330, di questi 291 sono relativi a “lavoratori con disabilità”, e 39 sono inserimenti lavoratori di “lavoratori svantaggiati” per una percentuale complessiva dell’83% del totale, ben oltre i limiti minimi previsti dalla legge che prevede un numero di 30 inserimenti lavorativi ogni 100 addetti normodotati. Sono inoltre presenti 62 lavoratori con disabilità non soci e 8 lavoratori svantaggiati non soci.

I contratti a tempo indeterminato sono 388 pari al 98,72%, 5 i contratti a tempo determinato ed 1 contratto di collaborazione. Degli addetti della Cooperativa 187 sono donne.

Nel marzo 2019 il CCNL è stato rinnovato prevedendo un incremento dei trattamenti retributivi a novembre 2019, marzo 2020 e settembre 2020 ed il riconoscimento di una “una tantum” di 300,00€ per ogni addetto a tempo pieno. La Cooperativa ha riconosciuto gli aumenti contrattuali alle scadenze previste. Ai soci della cooperativa è riconosciuto inoltre un buono pasto giornaliero di 4,50€, non previsto dal CCNL.

Cooperativa Sociale Call.it

Addetti totali	Donne	Uomini	Tempo indeterminato	Part time	Inserimenti	Collaborazioni
393	187	206	388	363	330 (di cui 291 lavoratori disabili e 39 svantaggiati)	1
319 soci (di cui 308 soci lavoratori, 9 soci non lavoratori e 2 soci persone giuridiche)	140	168	307	281	260 (di cui 229 lavoratori disabili e 31 lavoratori svantaggiati)	1

Di seguito alcuni grafici che illustrano la composizione del personale impiegato sulla Cooperativa. Tra gli addetti la prevalenza dei soci rispetto ai non soci è ben evidenziata nel grafico che segue:

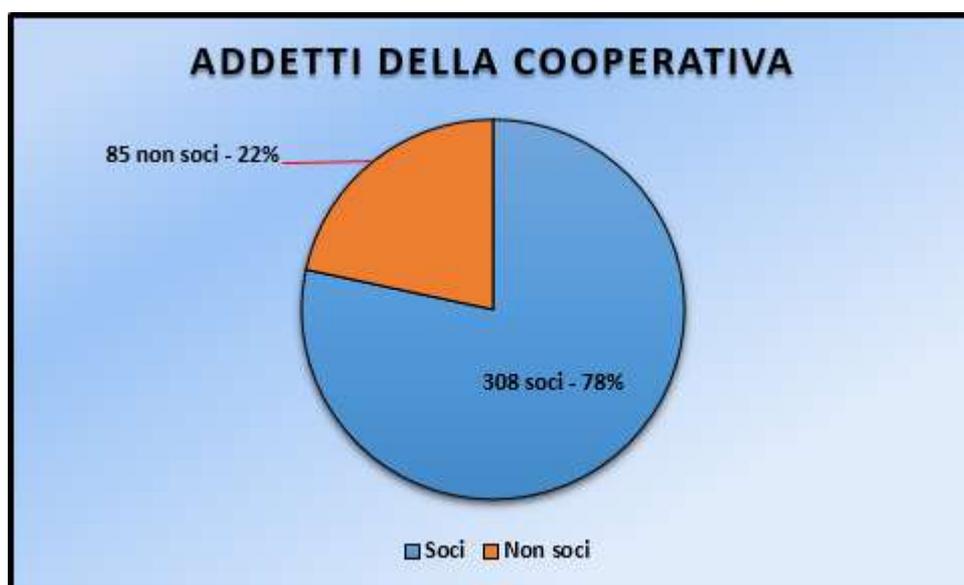


Grafico n.1

Nei grafici seguenti vengono invece illustrate altre classificazioni riguardanti il totale degli addetti della Cooperativa.

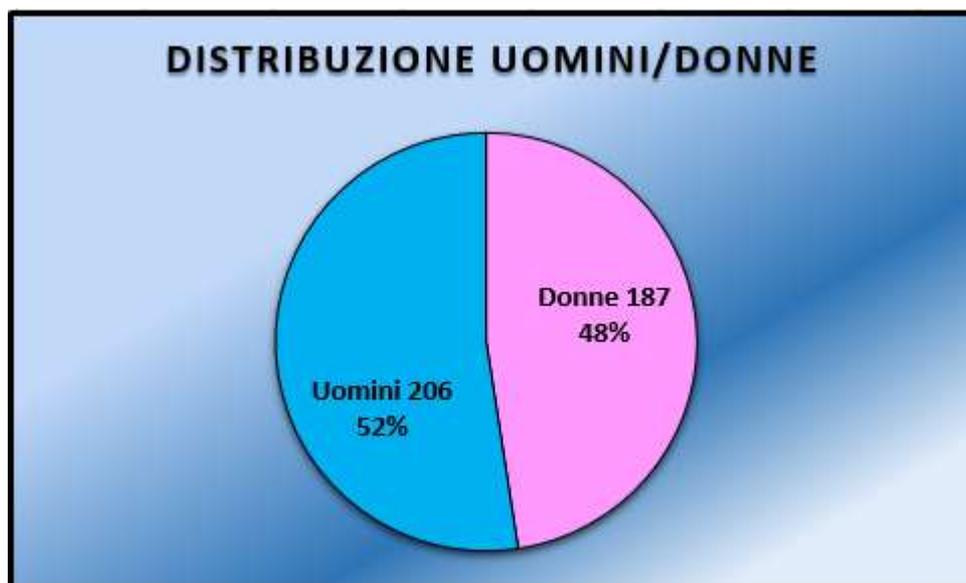


Grafico n.2

Quasi tutti i lavoratori sono assunti con un contratto di lavoro a tempo indeterminato e con un orario di lavoro part-time, che può variare dalle 5 alle 7 ore giornaliere.

Seguono 2 grafici che illustrano la situazione:



Grafico n.3

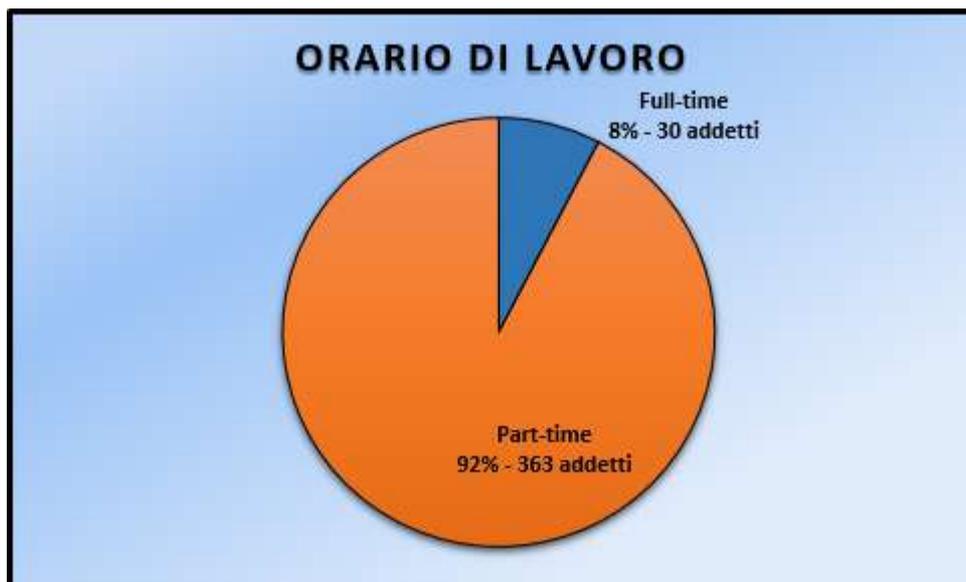


Grafico n.4

La maggior parte del personale è collocata nella sede di Palermo, dove viene gestita un'ampia parte della commessa Wind Tre S.p.A.

Di seguito un grafico che illustra la distribuzione degli addetti sul territorio nazionale:

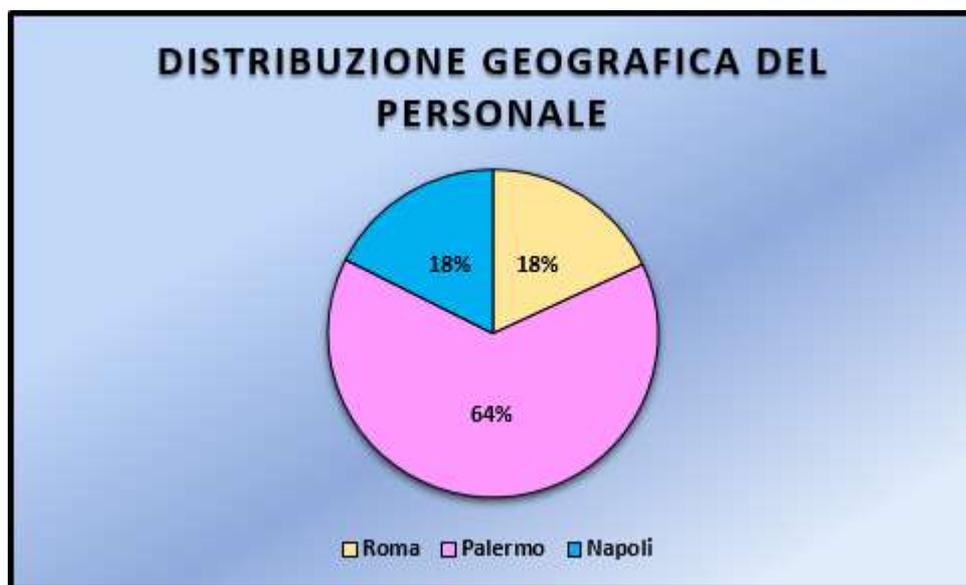


Grafico n.5

Gli inserimenti lavorativi sono nel complesso 260, di cui 229 lavoratori con disabilità e 31 lavoratori svantaggiati:



Grafico n.6

Attività Formativa.

Come affermato in premessa diamo molta importanza all'aggiornamento ed alla formazione degli addetti. La formazione permette alle consorziate di raggiungere elevati livelli di qualità, monitorati anche dal sistema di "Customer satisfaction" dei clienti verso gli utenti. Questa attenzione, ben oltre le norme di legge, ha permesso di garantire qualità e competenza nelle diverse attività svolte.

Nell'anno 2019 il Consorzio con le cooperative associate hanno sviluppato i seguenti progetti formativi:

PIANO DI FORMAZIONE ANNO 2019 Call.it

Tipo Attività	Attività a Calendario	Mese Inizio Attività	iscritti	Ore corso Effettuate	Partecipanti	Ore totali per n. partecipanti
CORSO BASE	CORSO SULLA SICUREZZA ROMA	dicembre 19	6	8	3	24
CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO SICUREZZA PALERMO	dicembre 19	4	6	2	12
CORSO BASE	PRIMO SOCCORSO ROMA	ottobre 19	5	4	5	20

CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO SICUREZZA ROMA	settembre 19	2	6	2	12
CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO RLS	settembre 19	3	8	3	24
CORSO BASE	CORSO SULLA SICUREZZA ROMA	ottobre 19	4	8	4	32
CORSO BASE	CORSO ANTI INCENDIO	ottobre 19	2	8	2	16
CORSO BASE	PRIMO SOCCORSO NAPOLI	luglio 19	5	4	5	20
CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO SICUREZZA NAPOLI	giugno 19	11	6	11	66
CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO SICUREZZA NAPOLI	giugno 19	8	6	8	48
CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO SICUREZZA PALERMO	giugno 19	22	6	22	132
CORSO BASE	CORSO SULLA SICUREZZA PALERMO	giugno 19	3	8	3	24
CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO SICUREZZA ROMA	maggio 19	1	6	1	6
CORSO BASE	CORSO SICUREZZA SUL LAVORO NAPOLI	aprile 19	2	8	2	16
CORSO BASE	CORSO AGGIORNAMENTO SICUREZZA PALERMO	febbraio 19	29	6	29	174
ATTIVITA' FORMATIVA REPARTO BACK OFFICE PALERMO	ATTIVITA' FORMATIVA BACK OFFICE PALERMO	gennaio-luglio 2019	105	636	105	7.822
CANVASS PALERMO	CANVASS PALERMO	2019	221	14	221	2.641
CANVASS NAPOLI	CANVASS NAPOLI	2019	65	7	65	444
CANVASS ROMA	CANVASS ROMA	2019	36	4	36	133
Totale complessivo attività				759		11.666

A queste attività l'intervento di maggior rilievo è stato il percorso formativo per la modifica delle attività svolte di back office nella sede di Palermo.

Le attività formative specifiche hanno riguardato circa 300 addetti le attività di formazione svolte direttamente hanno riguardato il personale delle tre sedi operative. Il totale delle ore di formazione è stato di 11.666 ore.

La formazione specifica correlata all'attività operativa, oltre a quelle obbligatorie, è rilevante per le caratteristiche del servizio che richiede sistematici aggiornamenti attuati all'interno della organizzazione quotidiana del lavoro, che per scelta consortile volta a migliorare la qualità dei servizi di rete. Vengono svolte direttamente sulla base delle esigenze operative sia prima dell'avvio delle attività come "welcome" che con lo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Numero medio dei dipendenti e turnover:

Il numero medio dei dipendenti impiegati nel corso dell'anno e i turnover vengono riassunti nei seguenti prospetti:

NUMERO MEDIO DIPENDENTI	TOTALE	PART TIME	FULL TIME	MASCHI	FEMMINE
IMPIEGATI	394,86	270,33	30,21	208,5	186,36

Indicatori del Personale – Turnover

$$\text{Tasso turnover complessivo} = \frac{\text{entrati} + \text{usciti nel periodo}}{\text{organico medio del periodo}} * 100$$

$$\text{Tasso turnover negativo} = \frac{\text{usciti nel periodo}}{\text{organico inizio periodo}} * 100$$

$$\text{Tasso turnover positivo} = \frac{\text{entrati nel periodo}}{\text{organico inizio periodo}} * 100$$

$$\text{Tasso di compensazione del turnover} = \frac{\text{entrati nel periodo}}{\text{usciti nel periodo}} * 100$$



Tasso Turnover complessivo	39	9,87%
	395	
Tasso turnover negativo	25	6,33%
	395	
Tasso turnover positivo	14	3,54%
	395	
Tasso di compensazione turnover	14	56,00%
	25	

I motivi per i quali i 25 addetti sono usciti dalla cooperativa sono:

- licenziamento mancato superamento prova (1 addetto)
- licenziamento per giusta causa (2 addetti)
- licenziamento superamento comporta malattia (4 addetti)
- dimissioni volontarie per motivi familiari (1 addetto)
- dimissioni volontarie per nuovo impiego presso altra società (14 addetti)
- dimissioni per motivi personali (1 addetto)
- dimissioni per motivi di salute (2 addetti).

Il 2019 ha visto un numero consistente di dimissioni rispetto agli anni precedenti, un aspetto derivante da diverse motivazioni ma che riteniamo di dover monitorare essendo la stabilità dei rapporti di lavoro uno degli aspetti che riteniamo fondamentali come cooperativa sociale di inserimento lavorativo. Per questo la quasi totalità dei rapporti di lavoro è a tempo indeterminato (98,73% degli addetti). La Cooperativa investe in termini di formazione, controlli sanitari e sociali, tutoraggio una parte importante della sua attività, che diventa una oggettiva perdita in caso di dimissioni.

Relazioni sindacali

Le relazioni sindacali sono sviluppate con riunioni periodiche dei rappresentanti (RSA) di coordinamento delle tre sedi.

Il Consorzio e la Cooperativa Call.it hanno 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 nel 2019.

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

Fondo mutualistico "Call 4 you"

La Cooperativa, compreso il grande potenziale dello strumento Fondo Mutualistico interno (verificato già dopo le sue prime edizioni sperimentali del consorzio Sintesi) ha deliberato nell'anno 2015 (attraverso l'Assemblea ordinaria dei soci delegati dell'8 maggio 2015) l'istituzione di un proprio e nuovo FONDO MUTUALISTICO, allargando il raggio d'azione rispetto a quello di Sintesi.

CALL.IT nel corso del 2016 (anno di effettiva entrata in vigore) ha progettato quindi una versione più estesa del programma Fondo Mutualistico di Sintesi, perseguendo le seguenti finalità:

- Aumentare il valore trasferito ai dipendenti incrementando 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 nelle quali "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 è stato destinato (annualmente e con provvedimento dell'organo amministrativo della cooperativa) uno specifico budget economico.

Il fondo ha svolto e svolge diverse attività di carattere sociale, ricreativo anticipando in questo quanto oggi previsto per le politiche di welfare aziendale. Il fondo prevede anche interventi di supporto a situazioni di particolare difficoltà di alcuni soci, sia con la fornitura e lo scambio di beni e servizi (banca del tempo) che con micro-prestiti senza interessi.

Le attività del fondo sono orientate esclusivamente a vantaggio di azioni a valenza sociale e/o "voci di spesa" previste dalla normativa del welfare aziendale.

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 e Prestiti ordinari"

Il regolamento del fondo prevede la possibilità di richiedere "Prestiti D'onore" fino a 500 € concessi senza garanzie reali, con modalità e tempi di rimborso indicati dagli stessi richiedenti in caso di situazioni di estrema povertà ed emergenza comprovata. Nel corso del 2019 non sono stati concessi nuovi prestiti d'onore, il saldo di fine anno dei prestiti concessi è di 4.650.€. Inoltre la Cooperativa, con delibera del C.d.A., ha previsto di concedere ai soci che ne fanno richiesta sulla base di valide esigenze di spese indifferibili prestiti, senza interessi, fino ad un massimo 2.500 € restituibili con trattenute mensili sulla busta paga. Nel corso del 2019 sono stati concessi 8 prestiti per un totale di 12.500€ .Non vi sono stati mancati rimborsi da parte dei soci.

3. Sanità e polizze assicurative integrative: previdenza complementare.

Il settore che riguardava Sanità e polizze assicurative integrative della previdenza complementare ha subito una modifica a fine 2017. Nello stesso periodo, infatti, dopo la verifica dello scarso utilizzo da parte dei soci delle prestazioni sanitarie integrative previste dall'assicurazione, è stato somministrato a tutti i soci di Call.it un quesito referendario avente come oggetto la sostituzione della polizza sanitaria integrativa con un modello di welfare aziendale. I risultati del sondaggio hanno mostrato una propensione dei soci a voler abolire l'ulteriore assicurazione integrativa (rispetto a quella contrattuale) per l'anno 2019 sostituendola con altri impieghi delle risorse previste dalla normativa sul welfare aziendale.

Si prevede nel corso del 2020 di sottoscrivere un nuovo modello di polizza sanitaria, denominata FARESOCIAL, che renderà l'utilizzo del fondo al fine di adeguare questa alle effettive esigenze dei soci.

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 verrà destinata annualmente dalla Cooperativa 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. 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.

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.

Il Fondo Mutualistico sarà attivato relativamente alle seguenti aree/settori di intervento:

- Sostegno alla genitorialità e degli impegni di cura dei familiari;
- Sostegno al reddito;
- Sanità e polizze assicurative integrative, previdenza complementare;
- Aggregazione e tempo libero

Sicurezza sul lavoro

La Cooperativa 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 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 e gestiti dal settore Risorse Umane. Nel corso dell'anno 2019 si sono registrati un totale 6 infortuni tutti in itinere (3 Roma e 3 Palermo).

INFORTUNI IN ITINERE	Dal 1/1/2019
	al 31/12/2019
n° Infortuni Roma	3
n° Infortuni Napoli	0
n° Infortuni Palermo	3
Totale infortuni itinere	6
Ore infortunio Roma	151
Ore infortunio Napoli	
Ore infortunio Palermo	387
Totale ore infortunio itinere	538

L'unico infortunio segnalato sul luogo di lavoro, nella sede di Roma, relativo a presunti problemi respiratori non è stato riconosciuto dall'INAIL, ritenendola una malattia non professionale ne derivante dall'ambiente di lavoro, dunque non è considerato tale.

Il Presidente svolge il ruolo di datore di lavoro. Ha nominato il Responsabile del servizio protezione e prevenzione che ha sede a Roma ed ogni 2 mesi effettua le visite di controllo nelle sedi di Napoli e Palermo.

La Cooperativa ha tenuto la riunione periodica sulla sicurezza il 24 ottobre 2019.

Di seguito le date di aggiornamento dei documenti di Valutazione dei Rischi Aziendale (ex art.18 D.Lgs 81/2008)

Sede di Roma il 24/09/2019

Sede di Napoli il 23/09/2019

Sede di Palermo il 22/09/2019



Attività della Cooperativa sociale Call.it

Lo scopo della Cooperativa è di ottenere opportunità di sviluppo ed occasioni di lavoro per i soci, lavori ed iniziative che valorizzino i processi di inserimento lavorativo e di superamento delle differenze.

Il Cooperativa ha un principale cliente, il gruppo WIND TRE S.P.A.. Il contratto, e le convenzioni si basano su progetti di formazione ed inserimento lavorativo, è sottoscritto dal Consorzio Sintesi ed è gestito integralmente dalla Cooperativa Call.it.

Insieme al Consorzio ed alle altre cooperative oltre alle attività dirette, di gestione delle commesse lavorative, viene sviluppata una iniziativa a supporto di progetti ritenuti importanti e meritevoli ed iniziative, non meramente imprenditoriali, di comunicazione e sviluppo di cultura del rispetto delle diversità e dell'inclusione.

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 ex legge Biagi, ed in conseguenza, nel 2006 è stato siglato con la WIND Telecomunicazioni SpA un contratto per la gestione di alcune attività di CRM. L'affidamento di tale servizio è anche finalizzato alla realizzazione del Progetto G.O.R. (Gestione Obbligo 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.

È un progetto calibrato sul medio lungo termine, a cui il Consorzio Sintesi tiene in modo particolare, perché la stessa mission del progetto riesce a coniugare il fine associativo e non profit della nostra organizzazione con le esigenze di un Mercato sempre più competitivo e sempre più teso al raggiungimento di parametri qualitativi alti e costanti nel tempo.

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.

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.

Dal 1 gennaio 2014, attuando a quanto deliberato dall'assemblea dei soci della Cooperativa sociale Sintesi del 27 dicembre 2013.

Nel 2019 la Cooperativa ha quindi svolto tutte le attività di call center e back office rese a favore della Wind Tre S.P.A. nelle unità operative site nelle provincie di:

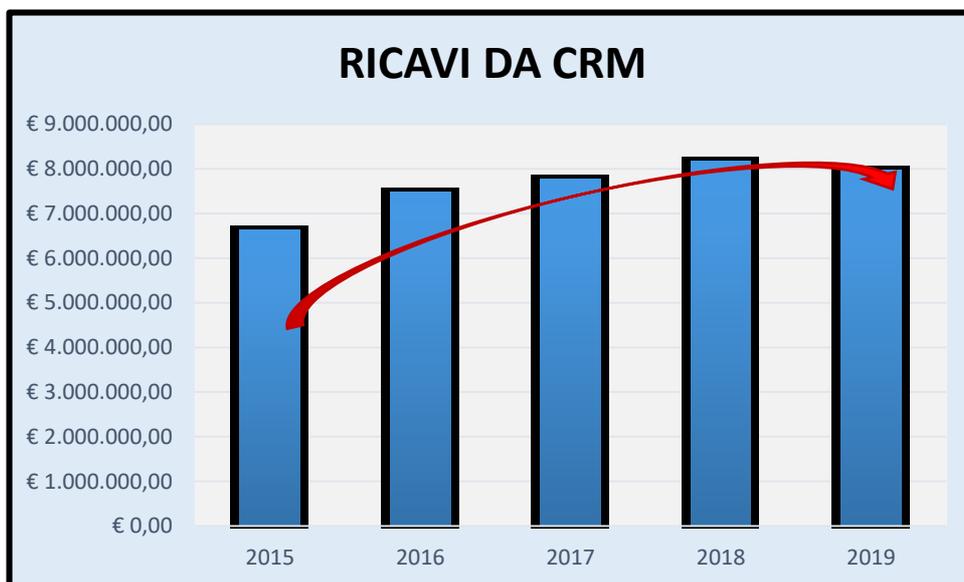
- Roma, all'indirizzo: Via Adolfo Ravà n.124;
- Napoli, all'indirizzo: Via Galileo Ferraris n.77 c/o Wind Telecomunicazioni Spa;
- Palermo, all'indirizzo: Via Ugo La Malfa n.63.



L'attività di CRM svolta dalla Cooperativa ha generato nel 2019 ricavi per 8.162.472€.

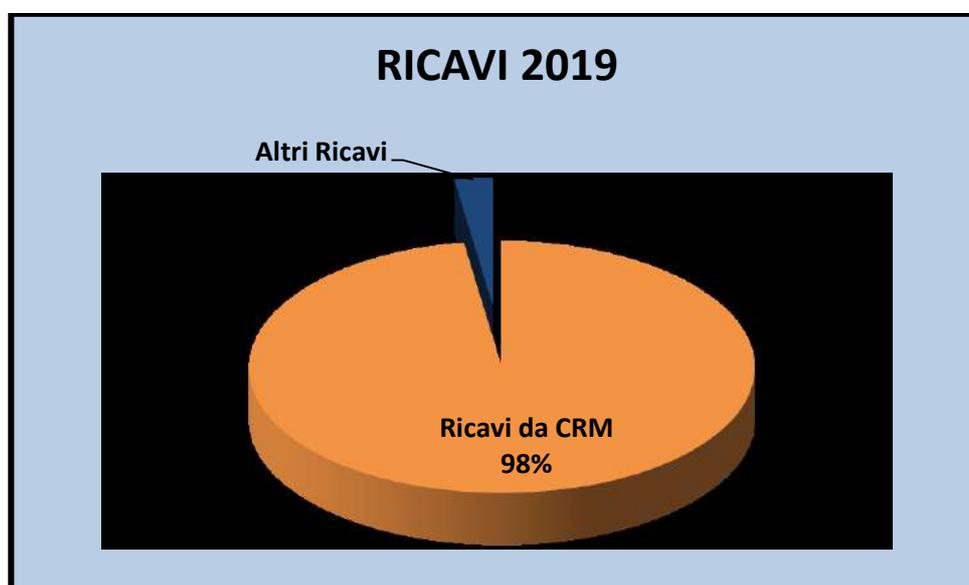
Il trend di fatturato, sempre crescente negli ultimi esercizi, ha subito una lieve contrazione nel 2019 dovuta alla modifica delle attività nella sede di Palermo. Questi elementi sono visivamente rappresentati dal grafico che segue dove si evidenziano i Ricavi della Cooperativa per servizi di CRM (in euro):

2015	2016	2017	2018	2019
€ 6.625.422	€ 7.483.057	€ 7.759.733	€ 8.162.472	€ 7.974.863



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

RICAVI 2019		
TOTALE RICAVI	€ 8.159.876	
RICAVI PER SERVIZI DI CRM	€ 7.974.863	98%
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 185.013	2%



La cooperativa, anche se non ne sussiste obbligo in quanto cooperativa sociale, rispetta ampiamente lo scopo mutualistico di realizzare, attraverso l'attività lavorativa dei soci, la maggior parte del lavoro.

La legge prevede di verificare questo requisito attraverso la percentuale del costo del lavoro dei soci sul totale del costo del lavoro. Queste devono avere un rapporto tra costo del lavoro complessivo e costo del lavoro dei soci superiore al 50%, nella Cooperativa Call.it tale rapporto è pari all'85,05%.

Conto Economico	TOTALE da prospetto di bilancio	di cui verso soci	% riferibile ai soci	Condizioni di prevalenza
B.9 – Costo del personale (limitatamente alle prestazioni lavorative)	6.106.444	5.191.165		
B7 – Costi per servizi (limitatamente alle prestazioni lavorative)	13.992	13.992		
Totale costo del lavoro	6.120.436	5.205.157	85,05%	Non rilevante

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

Non sono presenti vertenze significative con clienti e fornitori.

Progetti di Ricerca e Sviluppo

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

Nell'anno 2016 la Cooperativa Call.it ha dato avvio 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 normativa riconosce un credito d'imposta che, certificato da un revisore legale, costituisce un elemento positivo del bilancio che gode di esenzione fiscale.

Nell'anno 2019 la cooperativa Call.it ha dato seguito al progetto di Ricerca e Sviluppo WORKKNOWLEDGE che, iniziato nell'anno 2016, è terminato nell'anno 2018, dando avvio nell'anno 2019 al progetto di Ricerca e Sviluppo "WORKKNOWLEDGE – Save and Care", evoluzione del precedente.

Con riguardo al credito di imposta R&S 2018, quale percentuale dei costi sostenuti nell'anno 2018 (III annualità di progetto), nel mese di giugno 2019 la cooperativa ha usufruito dell'intero credito d'imposta pari 69.516,98 €, compensando parte del debito iva del mese di maggio 2019.

Nell'anno 2020, la cooperativa Call.it usufruirà dell'importo pari a € 101.939,46 derivante dal credito di imposta calcolato con riguardo ai costi sostenuti nell'anno 2019 nell'ambito del nuovo Progetto Ricerca e Sviluppo "WORKKNOWLEDGE Save and Care".

Progetto Ricerca e Sviluppo "WORKKNOWLEDGE Save and Care"

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 soci e 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 la Cooperativa sociale 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%.

Progetto V.E.R.S.O. A. Valorizzare Empowerment Risorse Sinergie Opportunità per gli Adolescenti

Il Progetto V.E.R.S.O. A. è stato sviluppato ed avviato dal Consorzio Sintesi nel corso del 2018 con la cooperativa sociale Call.it in qualità di partner.

Il progetto elaborato per rispondere al Bando Adolescenza istituito dall'IMPRESA SOCIALE srl (società costituita nel 2016 e partecipata interamente da Fondazione con il Sud) è stato approvato e finanziato. L'Impresa Sociale è stata individuata da Acri (Associazione di Fondazioni delle Casse di Risparmio Spa), in base al Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Acri e Governo, come Soggetto Attuatore del "Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile" di durata triennale (L. 208/2015, art. 1, comma 392).

Il partenariato su cui si fonda il progetto è composto da realtà locali che coniugano risorse e competenze diverse: cooperative, enti locali, scuole, parrocchie, associazioni, società e associazioni di categoria. Il progetto intende intervenire su due province con alto tasso di povertà, disagio socio-economico e dispersione scolastica, Bari e Palermo, attraverso un modello sperimentale che punta sul talento, competenze e professionalità. Il filo conduttore sono le 3C (da qui la denominazione HUB 3C, ossia Conoscere per avere più Competenze, per Crescere). Il cuore del progetto risiede nella attivazione di consapevolezza negli adolescenti a rischio, privi di fiducia e di conoscenza di sé e di quello che li circonda; da qui partiamo per rafforzare le loro competenze e capacità, per metterli nelle condizioni di costruirsi un futuro lavorativo. Attraverso il progetto si vogliono creare dei Laboratori finalizzati all'acquisizione di competenze, rivolti a n. 1750 giovani a rischio che per 42 mesi si metteranno alla prova, attraverso 3 HUB basati sulle 3C:

1. MI IMPRENDO. LABORATORIO DI TALENTI E COMPETENZE (IMPRENDITORIALITA')
2. MI CONOSCO, attraverso la MUSICA, TEATRO E ARTE
3. CONOSCO IL TERRITORIO. LABORATORIO DI PROGETTAZIONE SOCIALE, PRODOTTI TIPICI E TRADIZIONI. Complessivamente verranno svolte 9.000 ore di HUB in 36 mesi (la durata del progetto è di 42 mesi comprendendo l'attivazione di azioni di disseminazione e promozione dei risultati). Saranno coinvolti minori in situazione di vulnerabilità e le relative famiglie per rafforzare le competenze e capacità individuali e familiari, contrastando lo sviluppo di dipendenze e del bullismo. Durante i 42 mesi di durata del progetto.

Il costo totale delle attività che saranno svolte sia dai vari Partner che dal Soggetto Responsabile, ovvero il consorzio sociale Sintesi, è pari a € 2.467.697,35 di cui una parte è cofinanziata dai partner e una parte rimborsata, dietro presentazione della relativa documentazione finanziaria, dall'Impresa Sociale "Con I Bambini" (€ 2.083.922,62). Le voci di spesa (per il personale, per l'acquisto di attrezzature, per viaggi tra un Bari e Palermo, ecc.) previste dalle varie azioni assegnate ai partner e relativi importi, sono fissate da un PIANO DEI COSTI approvato dall'IMPRESA SOCIALE e la loro modalità di rendicontazione è disciplinata da un REGOLAMENTO accettato e sottoscritto da tutti i partner.

Questo progetto rappresenterà per Sintesi, e per Call.it, una importante e complessa esperienza di valorizzazione delle capacità di coordinamento e relazione con tanti e diversi soggetti. Sarà una delle attività più impegnative dell'anno 2019.

L'attività di supporto psicologico-sociale- Area Sociale

Nell'ambito consortile, e dunque per gli addetti della Cooperativa, si sviluppa una specifica attività di supporto sociale, indispensabile per le specifiche condizioni delle figure inserite e delle loro

problematicità. Questa attività è svolta da un gruppo di figure professionali, interne ed esterne alle cooperative del Consorzio coordinate dall'Area sociale.

L'operato dell'area sociale prevede oltre alle attività di seguito elencate anche il monitoraggio delle esigenze strettamente connesse al tessuto sociale e culturale d'appartenenza delle persone inserite. Gli interventi, calibrati sulle esigenze dei singoli (ed estesi alle famiglie ove necessario) intendono facilitare la funzione dei servizi socio-sanitari, con i quali il consorzio collabora, fornendo informazioni precise e aggiornate, ma anche intervenire e contrastare possibili carenze delle politiche assistenziali, supportando sia dal punto di vista psicologico che pratico.

Attività di sostegno psico-sociale e analisi del clima aziendale nelle tre sedi Roma, Napoli e Palermo. Discussione, ascolto e confronto in merito ai casi che hanno più necessità di sostegno individuale e sul clima aziendale al momento attuale; analisi storica del loro pregresso e confronto su scelte di supporto professionale per il futuro. Accompagnamento e supporto per attività extra-lavorative. Pianificazione e svolgimento delle riunioni d'equipe. Relazioni stress-lavoro correlato (somministrazione test nelle tre sedi ogni due anni). Organizzazione focus Group sui vari progetti.

Attività per Team Building Indoor: Permette di aumentare l'attitudine all'aggregazione e la spinta alla condivisione fornendo strumenti per sviluppare competenze quali: comunicazione, gestione delle relazioni, autonomia e capacità decisionale, definizione e raggiungimento dell'obiettivo, leadership. Queste si sviluppano in molteplici attività di aggregazione e comunicazione tra i partecipanti.

Attività di Supporto all'ufficio risorse umane: una specifica attenzione è rivolta alla attività di selezione e valutazione del personale attraverso: colloqui di selezione mirati alla valutazione delle competenze, schede di selezione.

Nella attività operativa sono previste modalità di valutazione "Pagellini aziendali", ovvero schede di valutazione dell'attività del personale e delle eventuali difficoltà incontrate all'interno della propria area; questi sono stati strumenti necessari al fine di intervenire a supporto delle situazioni di maggiore difficoltà nei processi di inserimento e di autonomia.



Andamento della gestione

L'andamento della gestione è stato caratterizzato da una minima riduzione del volume dei ricavi per le prestazioni di servizi rese e da un parallelo ridimensionamento dei costi. Il margine operativo, pertanto è passato dai 169mila euro del 2018 ai 116mila del 2019. Ai fini di fornire un migliore quadro conoscitivo dell'andamento e del risultato della gestione, le analisi e le tabelle sottostanti espongono una riclassificazione del Conto Economico a valore aggiunto, una riclassificazione dello Stato Patrimoniale per aree funzionali e su base finanziaria e i più significativi indici di bilancio.

Conto economico e distribuzione della ricchezza prodotta.

La Cooperativa ha realizzato ricavi per 8.159.876€, di questi:

- 7.974.863€ sono derivati dalla attività produttiva;
- 130.890€ da contributi per investimenti innovativi;
- 54.124€ da altre attività.

Della ricchezza prodotta la parte maggiore è stata distribuita sul lavoro dei soci e dipendenti:

- 6.106.444€ per costo del lavoro (salari, contributi, trattamento di fine rapporto ecc.);
- 217.237 € per buoni pasto ai soci

Per l'acquisto di beni e servizi necessari alla attività sono stati spesi 1.299.436 €, queste sono le voci principali:

- 222.631€ per godimento beni di terzi;
- 34.440 € per manutenzioni, materiale di consumo e attrezzature;
- 66.943€ per servizi di pulizia e custodia nelle sedi;
- 87.977€ per utenze (acqua, energia elettrica, spese telefoniche);
- 213.000€ per i servizi amministrativi svolti dal Consorzio;
- 362.395€ per consulenze diverse (tecniche, fiscali, legali ecc.);
- 59.689€ per costi diversi (materiale di consumo, sopravvenienze, rifiuti ecc.).

Gli ammortamenti, ovvero il recupero annuale degli investimenti realizzati per le attrezzature, i programmi e le sedi sono stati di 126.978 € di questi:

- 72.137€ per immobilizzazioni immateriali;
- 58.841€ per immobilizzazioni materiali.

Il risultato/ utile di 329.762,02 €, su proposta del C.d.A. sarà così distribuito:

- 313.044,91€ a riserve (ovvero ad incrementare il patrimonio della Cooperativa);
- 9.892,86€ al fondo di promozione cooperativo Coopfond;
- 6.824,25€ a remunerazione dei soci finanziatori (rivalutazione capitale e dividendo).

<u>CONTO ECONOMICO</u>	2018	%	2019	%
RICAVI DI VENDITA	8.162.472		7.974.863	
VARIAZIONE RIMANENZE	0		0	
RICAVI NETTI	8.162.472	100,00%	7.974.863	100,00%
COSTI ESTERNI	1.469.247	18,00%	1.596.525	20,02%
VALORE AGGIUNTO	6.693.225	82,00%	6.378.338	79,98%
COSTO DEL LAVORO	6.601.328	80,87%	6.106.444	76,57%
MARGINE OPERATIVO LORDO	91.897	1,13%	271.894	3,41%
AMMORTAMENTI	123.860	1,52%	126.978	1,59%
REDD. OP.VO GESTIONE TIPICA	-31.963	-0,39%	144.916	1,82%
PROVENTI DIVERSI	201.423	2,47%	185.013	2,32%
REDDITO OPERATIVO	169.460	2,08%	329.929	4,14%
PROVENTI FINANZIARI	2	0,00%	0	0,00%
ONERI FINANZIARI	175	0,00%	167	0,00%
REDDITO DI COMPETENZA	169.287	2,07%	329.762	4,14%
PROVENTI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
REDDITO ANTE IMPOSTE	169.287	2,07%	329.762	4,14%
IMPOSTE DIRETTE	5.851	0,07%	0	0,00%
REDDITO NETTO	163.436	2,00%	329.762	4,14%

Lo stato patrimoniale

La situazione patrimoniale risulta ulteriormente consolidata, sia per l'aumento dei "mezzi propri" ovvero capitale sociale e riserve accumulate negli anni che aumentano a 1.643.085€ e coprono ampiamente le immobilizzazioni che si riducono di oltre 100.000€ (per gli ammortamenti accantonati) attestandosi a 472.035€, meno di un terzo del patrimonio.

I crediti rimangono stabili e sono rappresentati prevalentemente dalle fatture relative alla attività svolta per il Consorzio Sintesi. Aumenta la liquidità di oltre 170.000€.

I debiti a breve sono prevalentemente quelli determinati dal pagamento degli stipendi di dicembre e del ristorno, che sono corrisposti nel corso dell'anno successivo. Quelli medio lungo sono invece solo l'accantonamento del trattamento di fine rapporto (liquidazione) che corrisponde a 2.221.082€

<u>STATO PATRIMONIALE</u>				
<u>ATTIVO</u>	2018	%	2019	%
LIQUIDITA' IMMEDIATE	789.964	15,77%	961.334	18,72%
LIQUIDITA' DIFFERITE	3.643.129	72,74%	3.701.433	72,09%
RIMANENZE FINALI	0	0,00%	0	0,00%
ATTIVO CIRCOLANTE	4.433.093	88,51%	4.662.767	90,81%
IMMOBILIZZAZIONI IMMAT.LI	389.853	7,78%	317.716	6,19%
IMMOBILIZZAZIONI MAT.LI	163.672	3,27%	132.537	2,58%
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	21.782	0,43%	21.782	0,42%
ATTIVO FISSO	575.307	11,49%	472.035	9,19%
TOTALE ATTIVO	5.008.400	100,00%	5.134.802	100,00%
<u>PASSIVO</u>	2018	%	2019	%
DEBITI A BREVE	1.627.175	32,49%	1.270.635	24,75%
DEBITI A MEDIO/LUNGO	2.031.748	40,57%	2.221.082	43,26%
TOTALE DEBITI	3.658.923	73,06%	3.491.717	68,00%
MEZZI PROPRI	1.349.477	26,94%	1.643.085	32,00%
TOTALE PASSIVO	5.008.400	100,00%	5.134.802	100,00%

Gli indici di bilancio, come leggerli

Gli indici relativi all'equilibrio finanziario e patrimoniale evidenziano un rafforzamento dei saldi e una contrazione degli indici di indebitamento che testimonia il **buono stato di salute della cooperativa**.

<u>INDICATORI</u>			
<u>EQUILIBRIO ECONOMICO</u>	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
ROE	12,11%	20,07%	65,71%
ROI	3,38%	6,43%	89,90%
ROS	2,08%	4,14%	99,27%
TASSO INCID. GEST. EXTRACAR.	0,9645	0,9995	3,63%
TASSO REMUN. CAP. CREDITO	0,00%	0,00%	0,00%
PRODUTTIVITA' AZIENDALE	1,6298	1,5531	-4,70%
PRODUTTIVITA' CAP. INVESTITO	1,3364	1,2422	-7,05%
PRODUTTIVITA' IMM.NI TECNICHE	49,8709	60,1708	20,65%
<u>EQUILIBRIO FINANZIARIO</u>	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
MARGINE DI STRUTTURA	774.170	1.171.050	396.880
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	2.805.918	3.392.132	586.214
MARGINE DI TESORERIA	2.805.918	3.392.132	586.214
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	2,7114	2,1251	-21,62%
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	3,7114	3,1251	-15,80%
<u>EQUILIBRIO MONETARIO</u>	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
CURRENT RATIO	2,7244	3,6696	34,69%
QUICK RATIO	2,7244	3,6696	34,69%
ROTAZIONE CREDITI	142	149	8
ROTAZIONE DEBITI	61	61	-1
ROTAZIONE MAGAZZINO	0	0	0

Gli indici (o quozienti) di bilancio sono grandezze calcolate come rapporti tra voci di conto economico e/o stato patrimoniale, ottenute dai bilanci riclassificati relativi ad un singolo esercizio, a due o a più esercizi consecutivi. E' bene ricordare che la determinazione degli indicatori costituisce un utile elemento di ricognizione e di prima indicazione ma le informazioni fornite da tali indici possono non essere esaustive. Le differenze nei valori di un indice nel tempo possono infatti avere molte spiegazioni: spesso non basta un confronto meccanico per arrivare a delle conclusioni certe e definitive ma occorre integrare i dati con una conoscenza più approfondita, e non solo contabile, dell'impresa. Passando alla spiegazione dei più utilizzati e comuni indicatori si devono preliminarmente evidenziare gli indicatori di redditività (equilibrio economico), gli indici che permettono di osservare la capacità di un'impresa di produrre reddito con il quale remunerare gli azionisti e/o l'imprenditore e/o far fronte agli oneri gestionali e finanziari. In particolare, il ROE consente di poter valutare quanto e quale è il rendimento del capitale investito dai soci nell'impresa. Per poter dire se un dato valore di ROE è soddisfacente bisogna metterlo a confronto con il rendimento di investimenti alternativi a basso rischio (BOT, CCT, depositi bancari, ecc.). Il ROE può essere considerato soddisfacente se è maggiore almeno di 3 o 4 punti %, rispetto al tasso di rendimento degli investimenti a basso rischio. Nel caso di specie l'indice ha subito un aumento, attestandosi sul 20,07% Il ROI sintetizza il rendimento della gestione tipica dell'azienda in base al capitale in essa investito (capitale proprio + capitale di terzi), al lordo degli oneri finanziari e degli oneri fiscali ed è indipendente dai risultati della gestione non caratteristica e straordinaria.

Esprime, pertanto, il rendimento dell'investimento effettuato nell'attività tipica dell'azienda. Il ROI deve essere confrontato con il costo percentuale medio del capitale finanziato a titolo di prestito (tasso di interesse applicato dalle banche sui finanziamenti concessi "I"). La situazione ottimale si ha quando il ROI è maggiore di tale tasso di interesse bancario, poiché il rendimento degli investimenti effettuati dall'azienda è maggiore del costo percentuale medio del capitale finanziato a titolo di prestito. Esaminando la situazione dell'azienda, si osserva che il ROI è sempre positivo negli anni. Il ROS esprime la percentuale di "guadagno lordo" in termini di risultato operativo sul valore 100 di vendite nette. In altre parole, il ROS è l'indice che esprime globalmente il margine operativo per euro di vendita e, quindi, per tale via, segnala le relazioni che si possono intravedere tra ricavi di vendita e costi operativi. L'indice è tanto più soddisfacente quanto più risulta elevato.

Nell'anno 2019 possiamo osservare un incremento di redditività (di tutti gli indici) ottenuto dalla società rispetto all'anno precedente. Prima di passare agli indicatori finanziari, è bene ricordare che una azienda presenta una struttura finanziaria sana quando, in linea di massima, è in grado di far fronte con le entrate correnti alle uscite correnti ed alle esigenze di investimento. Una azienda finanziariamente sana è in grado di pagare con regolarità e secondo la loro scadenza tutti i debiti contratti. Questo stato di salute non è casuale e trova origine in una corretta politica di scelta delle fonti di finanziamento più idonee ottenute correlando adeguatamente fonti e impieghi.

Per ciò che riguarda l'equilibrio finanziario, si ricorda che il margine di struttura è un indicatore costituito dalla differenza in valore assoluto tra il capitale proveniente dalla compagine sociale e le attività immobilizzate. Se positivo esso segnala una relazione fonti/impieghi ben equilibrata e, quindi, la possibilità dell'impresa di realizzare una strategia di sviluppo degli impieghi senza il ricorso a finanziamenti esterni, in quanto si rivela sufficiente il realizzo delle attività correnti. L'indice/quoziente di indebitamento, o rapporto di indebitamento, è un indice che esprime il grado di indebitamento dell'impresa, ovvero la misura in cui essa ricorre al capitale di terzi per finanziarsi.

L'indice mette in evidenza la proporzione esistente tra i finanziamenti attinti con vincolo di credito e quelli attinti con vincolo di capitale proprio, facendo riferimento a valori medi annui. Dal punto di vista prettamente finanziario, esso esprime la dipendenza della gestione dall'indebitamento esterno.

Come facilmente riscontrabile, i due indici sono in netto miglioramento, riscontrandosi una sempre minore dipendenza della società verso l'indebitamento esterno.

Per ciò che riguarda l'equilibrio monetario, si devono evidenziare l'indice di disponibilità (current ratio) che esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve (magazzino/rimanenze, disponibilità, liquidità). E' da considerare soddisfacente un indice vicino o superiore a 1. Un valore inferiore a 1, infatti, segnala gravi problemi di solvibilità nel breve periodo; l'indice di tesoreria che esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve, senza considerare le scorte di magazzino. E' da considerare soddisfacente un indice vicino a 1. Un valore inferiore segnala problemi di solvibilità nel breve periodo.

Nel nostro caso, gli indici propriamente monetari riportano un valore sostanzialmente positivo negli anni, con un incremento di oltre il 34% anno 2019 su anno 2018. Ciò comporta di poter evidenziare una soddisfacente gestione finanziaria societaria da sottoporre, comunque, a monitoraggio e, ove possibile, da migliorare.

Evoluzione prevedibile della gestione

Il 2020 sarà un anno importante per la Cooperativa, sono infatti in scadenza le principali convenzioni sottoscritte in applicazione dell'art. 14 del D.Lgs. 276/2003. Si sta lavorando al loro rinnovo ma l'eventuale scadenza senza rinnovo comporterà importanti problemi di tenuta occupazionale per una quota significativa di personale.

Contestualmente si sta lavorando per nuovi sviluppi della attività, con il Consorzio Sintesi, che permettano di sfruttare al meglio le strutture e le competenze acquisite nella cooperativa.



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.

L'attività sociale della Cooperativa si sta sviluppando anche con la attuazione di una importante iniziativa: il Progetto VERSO, sviluppato ed avviato dal Consorzio Sintesi nel corso del 2018 con la cooperativa sociale Call.it, in qualità di partner, finanziato ed in attuazione per rispondere al Bando Adolescenza istituito dall'IMPRESA SOCIALE srl (società costituita nel 2016 e partecipata interamente da Fondazione con il Sud).

L'Impresa Sociale è stata individuata da Acri (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio Spa), in base al Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Acri e Governo italiano, come Soggetto Attuatore del "Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile" di durata triennale (L. 208/2015, art. 1, comma 392).

Una esperienza nuova per la quale il nostro Consorzio che svolge il ruolo di capofila coordinando diversi

Ambiente

Per quanto concerne le tematiche ambientali il Consorzio e le Cooperative associate hanno pianificato la propria attività di investimento ambientale in una prospettiva di eco-efficienza, sviluppando una specifica attenzione ai principi dell'economia circolare e ad evitare inutili sprechi. Una attenzione specifica viene data dai servizi FM ed IT al recupero ed alla valorizzazione del materiale informatico utilizzato nelle diverse sedi, un lavoro attento di manutenzione di questo e degli arredi al fine di ridurre al minimo i rifiuti speciali, rifiuti per i quali è comunque tenuto un regolare registro e sono attive convenzioni con ditte specializzate per il loro corretto smaltimento.

Stakeholder

L'attività della Cooperativa e del consorzio 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 relazionali diretti con enti pubblici territoriali nelle tre aree di intervento ed il consorzio, 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, il Consorzio e le Cooperative hanno 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.

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 nuove 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.

Riconoscimenti.

Premio - IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016

IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016: consorzio SINTESI è stato tra gli organismi di Terzo Settore premiati. Il celebre concorso è organizzato dal Forum Terzo Settore LAZIO, in collaborazione con Acli Lazio e Croce Rossa Italiana

Partecipazione alla TIM Equity & Inclusion WEEK

La TIM Equity & Inclusion WEEK è un evento con durata settimanale nel corso del quale sono pianificati una serie di appuntamenti e workshop multidisciplinari sul tema dell'inclusione sociale e professionale. Organizzata da *Telecom Italia Mobile*, la manifestazione è finalizzata alla condivisione di idee innovative e buone pratiche che accrescano la conoscenza e stimolino l'Innovazione sociale.



L'attività della Cooperativa dei prossimi anni sarà caratterizzata dal consolidamento dei contratti in essere.

Il principale cliente ha effettuato una importante modifica societaria con la fusione con un'altra società del settore diventando uno dei principali operatori della telefonia. Dopo una fase di valutazione, la Cooperativa ha potuto ottenere un consolidamento delle attività svolta. Anzi, sono state affidate alla Cooperativa ulteriori attività di back office prima svolte internamente dal Cliente. Il controllo di qualità sul lavoro effettuato dall'azienda cliente ci vede come best performer.

Un ulteriore obiettivo è la differenziazione delle attività e dei clienti: per questo ha sviluppato azioni commerciali e di comunicazione volte a valorizzare l'attività svolta ed a proporsi su attività che siano coerenti con il core 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 D.Lgs. 112/2017, che amplia le aree di interesse per le attività ed i progetti di inserimento lavorativo.

Analisi SWOT

Nel 2019 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.

<p>Punti di Forza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza gestionale nelle attività di call center, back office e help desk. • Specifica esperienze e conoscenza delle modalità e gestione degli inserimenti lavorativi. • 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. • Buona situazione ed autonomia finanziaria. 	<p>Punti di Debolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eccessivo peso di un solo cliente. • Necessita di differenziazione delle attività. • Scarsa attenzione delle imprese private agli obblighi di inserimento. • Scarsa esperienza negli appalti pubblici.
<p>Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di potenziali nuovi progetti di inserimento- nuove norme impresa sociale. • 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. 	<p>Pericoli</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criticità del settore di attività derivante dalle politiche di delocalizzazione. • Atteggiamento 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 al consorzio ed alle cooperative di capitalizzare e di acquisire credibilità. Gli

ultimi anni sono stati positivi in questo senso ed hanno permesso di migliorare nettamente la posizione finanziaria, una ulteriore evoluzione è prevista per il 2019.

L'attenzione all'orientamento del mercato pubblico sia per le nuove norme introdotte sugli appalti riservati (art 112 Codice appalti D.Lgs. 50/2017) che per le possibilità di utilizzo di beni pubblici ai fini sociali di progetti di inserimento (D.lgs.112/2017 e 117/2017 su impresa sociale e codice Terzo settore e specifiche normative regionali).

Convenzioni e Co-progettazione PPAA e Imprese sociali

Con la legge 381/1991 che disciplina le cooperative sociali è stato introdotto il principio della possibilità di stipula di convenzioni finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate. Le regioni, con le leggi di recepimento della normativa sulle imprese sociali potevano definire i contenuti e le modalità di tali convenzioni.

La regione Lazio lo ha fatto con la Legge Regionale 24/1996 e più recentemente con la Legge Regionale **10 Agosto 2016, n. 11** "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio", legge che già recepisce la discussione intorno alla riforma dell'impresa sociale e al codice del terzo settore la cui legge delega era stata da poco approvata in parlamento.

I due Decreti Legislativi **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." e **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" introducono alcuni principi innovativi nella relazione tra pubblica amministrazione e terzo settore, di cui fanno parte le imprese sociali- e dunque le cooperative sociali di inserimento lavorativo.

Nel definire la missione dell'impresa sociale come:

L'impresa sociale esercita in via stabile e principale una o più attività d'impresa di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

Definisce tra le attività di impresa:

v) *riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.*

Analogamente nel D.Lgs. 117/2017 nel definire le più ampie attività dei soggetti del terzo settore, tra i quali ci sono le imprese sociali, al punto si ribadisce che tra le attività considerate di interesse generale:

i) *organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;*

z) *riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.*

Viene infine ribadito tra le attività di interesse generale che

"4. Ai fini del presente decreto, si considera comunque di interesse generale, indipendentemente dal suo oggetto, l'attività d'impresa nella quale, per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, sono occupati:.... un numero di persone di cui alle lettere a) e b) non inferiore al trenta per cento dei lavoratori."

Dunque è riconosciuto l'interesse generale della Cooperativa sociale che inserisce al lavoro almeno il 30% di soggetti svantaggiati.

I due decreti non intervengono in forma dettagliata sulle modalità di realizzazione degli accordi tra imprese sociali ed enti pubblici ma individuano un percorso che prevede diverse modalità, dall'appalto riservato, alle forme di accreditamento fino alla co-progettazione finalizzate a realizzare

anche interventi di riqualificazione di beni pubblici inutilizzati per finalità sociali, ovvero anche per progetti di inserimento lavorativo.

In quest'ottica la Regione Lazio ha introdotto, nella citata Legge Regionale 24/1996 all'art. 20 la possibilità di utilizzo del patrimonio immobiliare al fine di realizzare:

“aree attrezzate per interventi di integrazione socio-lavorativa, con particolare riguardo a programmi di sviluppo di imprese sociali e ambienti di lavoro condivisi da più soggetti e imprese”

Inoltre:

“d) l'individuazione di strutture produttive idonee e disponibili all'inserimento delle persone svantaggiate di cui al comma 1, stipulando anche convenzioni a tale scopo e verificandone l'attuazione;”

Dunque una nuova attenzione che permette di sviluppare progetti comuni finalizzati alla crescita degli inserimenti lavorativi.

Conclusioni

La Cooperativa Sociale Call.it rappresenta, nel panorama italiano, una realtà significativa. Le attività svolte, sia per caratteristiche sociali che per dimensioni economiche, sono quasi uniche nel settore dell'impresa sociale, che spesso dipende prevalentemente ed esclusivamente dal settore pubblico.

La gran parte delle attività è svolta in regioni del mezzogiorno, regioni che hanno una grande esigenza di creare lavoro stabile e progetti concreti di inserimento lavorativo delle aree del disagio. 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.