



CALL.IT – Società Cooperativa Sociale ETS

Sede legale – Viale degli Eroi di Cefalonia n. 121– 00128 Roma (RM) - tel. 06 88933121 fax 0689130597 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-ETS

Anno 2021

Introduzione al bilancio sociale

1) *Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale:*

La Cooperativa Sociale Call.it con l'elaborazione del bilancio sociale affianca al bilancio di esercizio, di carattere prevalentemente contabile, un essenziale strumento che ha lo scopo di sviluppare una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale, solidaristica, culturale ed ambientale) della attività e del valore sociale realizzato nell'anno 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.

È lo strumento per far conoscere e condividere le informazioni sulle attività e sulle iniziative realizzate dalla Cooperativa. Ha anche lo scopo di migliorare, tra i soci, la conoscenza delle azioni e delle iniziative della Cooperativa, più che mai necessarie dopo due anni di limitazioni dovute alla pandemia. Dunque una occasione per riflettere e misurare l'efficacia del lavoro svolto dalla Cooperativa e dai soci.

Proprio per questo motivo gli obiettivi a cui si è ispirato lo sviluppo di questo bilancio sociale dell'anno 2021 sono stati:

- . Favorire la comunicazione esterna ed interna con una specifica attenzione ai territori dove operiamo;
- . Valutare il valore sociale della attività sviluppata dal Consorzio e dalle cooperative aderenti. Ottenere commesse di lavoro e sviluppare nuove attività non è un'azione fine a sé stessa ma intimamente legata ai progetti di inserimento lavorativo, dunque per creare opportunità di lavoro, migliorare le condizioni di vita e la dignità del lavoro delle persone;

- . 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 e con le esigenze di sviluppo equilibrato, lavoro, sicurezza sociale e attenzione all'ambiente di vita;
- . Valorizzare la capacità di affrontare le difficoltà ed i rischi determinati dalle limitazioni dovute alla pandemia, che ha colpito il nostro Paese, attraverso la capacità di riorganizzazione e trasformazione del lavoro svolto;
- . Promuovere il modello cooperativo, in particolare delle cooperative di lavoro orientate all'inserimento lavorativo, 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 alla sua stesura 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 della Cooperativa e sui suoi obiettivi da realizzare nei prossimi anni per dare continuità ai progetti di inserimento lavorativo ed ai talenti che abbiamo valorizzato nel nostro interno.

2021 Un anno di grandi rischi e cambiamenti

Il 2021 è stato un anno particolarmente difficile, il protrarsi della pandemia dal virus sars covid-19 ha determinato pesanti limiti alla mobilità delle persone ed allo sviluppo delle attività e delle relazioni. Nell'anno si sono susseguite speranze di uscita dalla situazione grave del 2020 e ricadute che hanno portato a nuovi rischi e ulteriori restrizioni.

L'Italia ha sofferto pesantemente questa situazione, i provvedimenti presi per limitare e contenere la diffusione del virus hanno inciso sulla vita e le relazioni delle persone e sulla economia del Paese. Sul piano economico le conseguenze sono state diversificate, rispetto alle attività, creando danni rilevanti in alcuni settori e meno importanti in altri. Il sistema sanitario è rimasto costantemente in uno stato di difficoltà che ha rallentato le attività ordinarie e creato problemi sui servizi alle persone, in particolare con cronicità ed handicap.

Molte delle misure prese nei diversi decreti hanno inciso sulla attività, per la nostra Cooperativa ha riguardato solo una piccola parte delle attività per le quali si è potuto far ricorso a strumenti di garanzia del reddito.

Per le attività di call center ed help desk, la riorganizzazione attuata nel 2020 attraverso il telelavoro ed il lavoro agile, è continuata nell'anno 2021 insieme al costante aggiornamento delle misure di sicurezza sul lavoro per limitare i rischi di contagio.

Vedremo successivamente nel dettaglio le diverse scelte effettuate che hanno evitato rischi di contaminazione nelle attività lavorative, le cui conseguenze avrebbero potuto essere più gravi per molti soci che già soffrono di malattie gravi.

Il passaggio di molte attività operative nella modalità del telelavoro e del lavoro agile, imposta dai primi decreti di marzo 2020, per la Cooperativa sono state occasione per una riorganizzazione complessiva delle attività che è proseguita, e meglio strutturata nel 2021.

Questa scelta ha comportato uno sforzo economico ed organizzativo ma la partecipazione di tutti i soci ed i lavoratori ha permesso di realizzare un importante e profondo cambiamento organizzativo che oggi funziona con buoni risultati e resterà un fattore essenziale nel futuro.

Le limitazioni nei rapporti sociali hanno ridotto le occasioni di socializzazione e le relazioni fisiche tra i soci ed i lavoratori, ne siamo tutti consapevoli e questa sarà uno dei principali obiettivi su cui lavorare una volta superata la situazione di emergenza.

Grazie a queste iniziative l'incidenza negativa delle misure anti covid sulla attività economica della Cooperativa è stata scarsa, ha determinato alcuni oneri ulteriori per la sanificazione degli ambienti ed i presidi medici necessari alla sicurezza degli operatori ma non ha intaccato i risultati sociali ed economici.

Contestualmente il rinnovo del contratto, e delle convenzioni, con WINDTRE spa ha permesso di formalizzare con il cliente principale le nuove modalità di lavoro, telelavoro e lavoro agile, anche per il triennio 2021-2023.

Il servizio, che è affidato dal Consorzio Sintesi alla nostra Cooperativa anche negli scorsi anni, ha visto confermare nel 2021, primo anno di attuazione delle nuove regole del contratto, i risultati positivi sia per gli aspetti qualitativi che quantitativi.

La sicurezza sul contratto con WINDTRE, le nuove opportunità che possono derivare dalle relazioni sviluppate ci permettono di guardare a nuove opportunità di sviluppo partendo dalla importante esperienza umana, sociale ed economica realizzata in questi anni.

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. La Cooperativa ha adeguato nel 2021 lo Statuto sociale alle nuove norme sull'impresa sociale adottando la forma dell'Ente del Terzo Settore- ETS.

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 2021 della Cooperativa, è basato sulla situazione economica e sui dati consolidati al 31 Dicembre 2021, nonché sui dati degli esercizi precedenti, per evidenziare gli indicatori di sviluppo delle attività, i diversi risultati e le opportunità lavorative per soggetti disabili e non realizzate attraverso le attività della Cooperative Sociale.

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



I nostri dati, la nostra storia

CALL.IT, società cooperativa sociale-ETS 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 Viale degli Eroi di Cefalonia n. 121 –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 627.888€ detenuto da 302 ordinari e 2 soci finanziatori.

Le attività della Cooperativa sono realizzate su tre sedi operative:

- Roma- Viale degli Eroi di Cefalonia, 121
- Napoli- presso il CENTRO DIREZIONALE DI NAPOLI via G. Porzio, 4, Isola G1, piano 19° interno 140 e 141
- Palermo- Via Ugo La Malfa n. 63

La Cooperativa è certificata ISO 9001, rilasciato il 04 luglio 2018 e riemesso il 04 luglio 2021 e ISO 27001 rilasciato il 04 luglio 2018 e riemesso il 04 luglio 2021, relativa al sistema di gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica.

La Cooperativa ha ottenuto il Rating di Legalità rilasciato dalla Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il 13 ottobre 2020 (RT 12329).

Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" – indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Il riconoscimento massimo è di 3 stellette, una stellina si ottiene con il riconoscimento di 3 condizioni indicate nel regolamento ed espressi con un più (+). La nostra Cooperativa ha ottenuto quasi il riconoscimento massimo con due stelle e due più.



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, di nazionalità 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 le conseguenze di vita e sociale dello 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 realizza ampiamente questo obiettivo con livelli di inserimento lavorativo di molto superiori ai minimi e favorendo, in tutte le attività, progetti di inserimento ed opportunità di crescita professionale ed umana.

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 al fine di garantire continuità e nuove opportunità;
- 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 province 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.

Nella sua attività 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.

La cooperativa Sociale Call.it-ETS è un'**Impresa Sociale, ai sensi 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, come previsto dall'art. 2 commi 4 e 5 del decreto.

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 questi 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.

Su questi punti è fondato il **Codice Etico** adottato dalla Cooperativa.

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 obiettivi 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.

I dati che derivano da questo censimento non rappresentano sicuramente tutte le situazioni di disagio ma possono essere presi a riferimento per valutare la domanda di lavoro di persone che hanno difficoltà. Ogni triennio viene sviluppata una relazione che è trasmessa alle Camere.

La Relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", viene redatta ai sensi dell'articolo 21 della stessa Legge, sulla base dei dati trasmessi dalle Regioni e dalle Province Autonome al Ministero del lavoro e delle politiche sociali. La IX Relazione, relativa al triennio 2016-2018, è stata realizzata da Ministero del Lavoro (Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale).

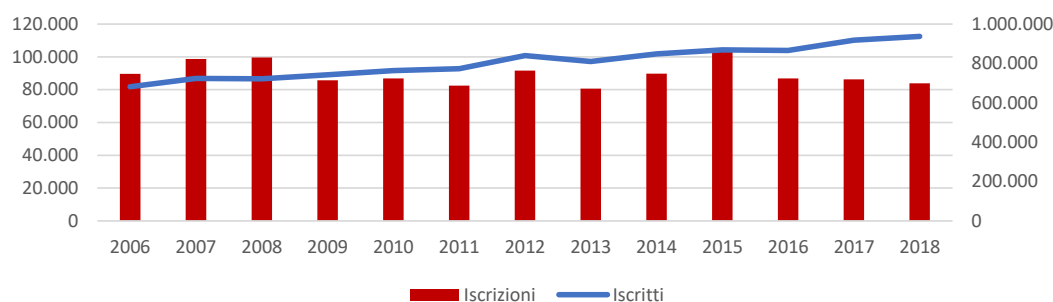
Il testo integrale della IX Relazione è disponibile sui siti di Camera e Senato e presenta un importante spaccato della situazione, ma purtroppo anche della sottovalutazione del problema in alcuni territori che non hanno fornito i dati necessari alla sua elaborazione.

I 900.000 iscritti alle liste speciali sono sicuramente un numero inferiore al reale, come dalle tabelle regionali si evincono significative situazioni di sottovalutazione del problema del lavoro per le fasce deboli del mercato.

Le tabelle e le valutazioni che seguono sono estrapolate da questo rapporto presentato a gennaio 2021.

Gli iscritti all'elenco del collocamento mirato sul territorio nazionale passano dai circa 700mila nel 2006 agli oltre 900mila nel 2018, con un aumento costante nell'ultimo triennio (Figura 1). Il flusso annuale delle iscrizioni oscilla fra valori annui attorno a 75.000 e di poco superiori ai 100.000.

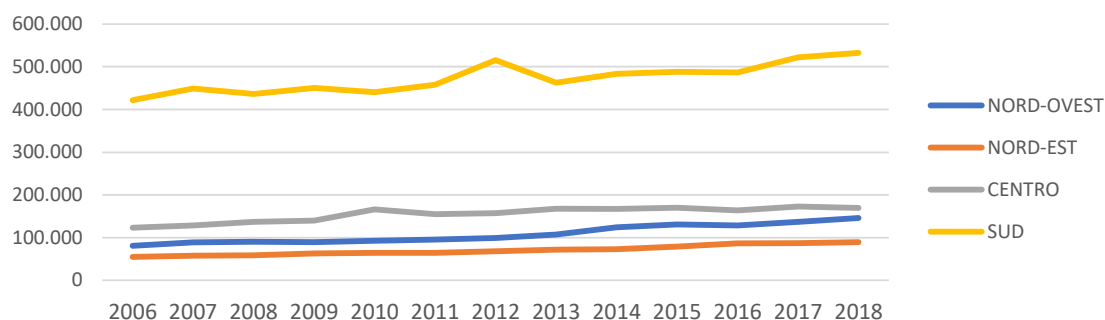
Figura 1 - Iscritti al 31 dicembre (valori asse dx) e iscrizioni annuali (valori asse sx) nell'elenco del collocamento mirato, per area geografica (v. ass.). Anni 2006-2018



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

La distribuzione sul territorio evidenzia che gli iscritti sono molto più numerosi al Sud rispetto alle altre aree territoriali, quasi sempre intorno al 60% del totale (Figura 2).

Figura 2 - Iscritti nell'elenco del collocamento mirato al 31 dicembre, per area geografica, (v. ass.). Anni 2006-2018

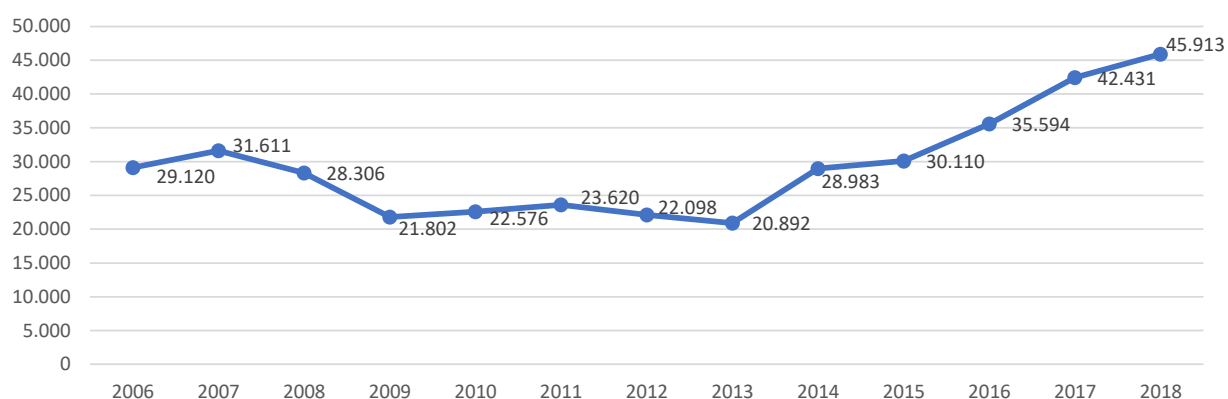


Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

L'integrazione nel mondo del lavoro per le persone con disabilità rappresenta uno degli aspetti centrali a cui punta la Legge 68/99, nell'ottica di una piena inclusione sociale da raggiungere anche attraverso l'autonomia economica e il riconoscimento di piena cittadinanza offerte dal lavoro.

L'andamento degli avviamenti mostra un evidente trend positivo nell'ultimo quinquennio, tra il 2014 e il 2018, che appare in linea con le tendenze generali del mercato del lavoro, verosimilmente favorito anche dai processi di riforma normativa introdotti dal D.Lgs. 151/2015 (Figura 3).

Figura 3 - Avviamenti degli iscritti nell'elenco del collocamento mirato presso datori di lavori pubblici e privati, (v. ass.). Anni 2006-2018



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

Da questa rilevazione, al 31 dicembre 2018, risultano iscritte agli elenchi oltre 900.000 persone. Di queste, la grande maggioranza è presente nelle regioni del sud Italia. Un numero che tende alla crescita, risultando i dati delle nuove iscrizioni nel biennio superiori agli avviamenti al lavoro negli stessi. Da evidenziare come la modifica della normativa e degli oneri in caso di non rispetto degli obblighi di inserimento (del 2015) ha portato una crescita significativa degli inserimenti negli anni successivi: dai 30.110 del 2015 ai 45.913 del 2018, oltre il 50% in più.

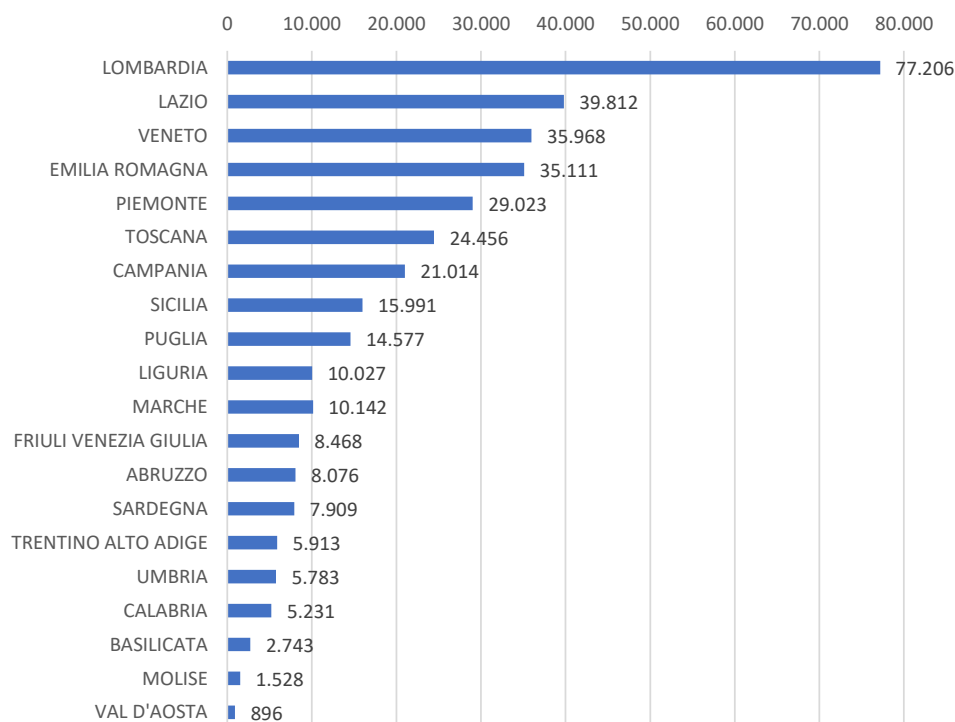
La normativa prevede diverse forme di agevolazione per favorire l'inserimento al lavoro ma si scontra, oggettivamente, con la difficoltà delle aziende a seguire e supportare i progetti di inserimento se non per alcune figure.

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*.

Questo spiega la grande differenza tra domanda, in parte obbligata e sanzionata, ed offerta. Il risultato è che tuttora risultano 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.

Partendo dall'osservazione dei valori assoluti degli occupati con disabilità (Figura 5), il quadro generale riporta una situazione molto articolata, con la regione Lombardia che da sola occupa tante persone quanto l'intera macro area Sud e Isole.

Figura 5 - Distribuzione degli occupati con disabilità per regione (v. ass.). Anno 2018



Fonte: elaborazione INAPP da Fondazione Studi Consulenti del Lavoro su dati Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 2019

Nella precedente relazione si affermava 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.”*

Sul tema delle convenzioni ex art. 14 del D.Lgs. 276/2003 si sta sviluppando una importante attenzione in alcune regioni, con la definizione di nuovi modelli di convenzione ed iniziative per favorirne l'attuazione. Riteniamo questa una rilevante novità, la stessa attenzione intorno al nostro progetto può portare ad una valutazione dei risultati e dei limiti delle esperienze realizzate. Questo permetterebbe di rilanciare un modello di relazioni tra impresa sociale e imprese profit che svolga un ruolo decisivo nel colmare la lacuna tra necessità di lavoro delle persone disabili e opportunità offerte dal mercato.

Le Linee guida per l'inclusione lavorativa sugli appalti del PNRR e del PNC

Sulla Gazzetta Ufficiale n. 309 del 30 dicembre 2021 è pubblicato il Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri dipartimento per le pari opportunità 7 dicembre 2021 - Adozione delle linee guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali, nonché disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC-.

Il Governo si propone di utilizzare le opportunità di sviluppo derivanti dagli investimenti del piano nazionale di ripresa e resilienza, per ridurre il gap delle opportunità lavorative. Individua insieme

alla parità di genere e generazionale anche l'obiettivo del lavoro delle persone disabili.

Le Linee guida sulle pari opportunità e l'inclusione lavorativa nei contratti pubblici, nel PNRR e nel PNC, prevede, nei suoi 9 commi, importanti ed impegnative misure volte a favorire le pari opportunità, nonché a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone disabili, nell'ambito degli appalti finanziati - in tutto o in parte - con le risorse previste dal Piano Nazionale di Rilancio e Resilienza («PNRR») e del Piano nazionale per gli investimenti complementari («PNC»).

Le linee guida definiscono orientamenti in ordine alle modalità ed ai criteri applicativi finalizzati a inserire nei bandi di gara misure premiali per le imprese che realizzino le attività favorendo l'inclusione lavorativa, indicando criteri differenziati per settore, tipologia e natura del contratto o del progetto.

Le linee guida prevedono criteri premiali, ovvero punteggi, per chi rispetta o supera gli obblighi di legge, in particolare gli obblighi numerici di inserimento lavorativo, a livello aziendale (requisito soggettivo) e sulla attuazione del progetto. Un importante stimolo che può rappresentare incentivo di sviluppo di nuove opportunità.

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 e della dignità di molte persone.

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

L'esperienza del Consorzio Sintesi e delle cooperative associate, delle quali la nostra è la maggiore, è emblematico 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 anche se in crescita (nel triennio 2016-2018 sono state avviate al lavoro 2.656 persone in tutt'Italia). La IX relazione evidenzia come lo sviluppo ha riguardato soprattutto il nord per oltre 60%.

Questo strumento può invece rappresentare un vettore importante per sopperire alle difficoltà di inserimento al lavoro di persone disabili nelle aziende private.

Tabella 35 - Avviamenti degli iscritti nell'elenco del collocamento mirato presso datori di lavori privati, nell'ambito delle convenzioni per tipologia, genere (v.ass. e v. %). Anni 2016-2018

	2016			2017			2018		
	Totale	di cui Donne	% Donne	Totale	di cui Donne	% Donne	Totale	di cui Donne	% Donne
Convenzioni ex art. 11, co. 1	7.912	3.118	39,4	8.955	3.347	37,4	9.894	3.772	38,1
Convenzioni ex art. 11, co. 4	1.979	640	32,3	2.034	854	42,0	1.812	637	35,2
Convenzione ex art.12	4	4	100,0	0	0	0,0	5	4	80,0
Convenzione ex art. 12 - bis	44	19	43,2	110	51	46,4	173	73	42,2
Convenzione ex art. 14 D.Lgs. 276/2003	781	250	32,0	869	313	36,0	1.006	347	34,5
N.d.*	2.342	971	41,5	4.937	2.220	45,0	5.201	2.302	44,3

(*) compilata nel caso in cui il servizio non disponga del dato degli avviamenti distinti per tipologia di convenzione
Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

La lettura dei dati per area geografica (Tabella 36) consente una ulteriore menzione per le convenzioni quadro a base territoriale (ex art. 14 D.Lgs. 276/2003), le quali sono registrate per la quasi totalità dei casi nelle regioni settentrionali, con una concentrazione di oltre il 60% nel Nord Ovest (520 avviamenti nel 2017 e 623 nel 2018).

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, anche se ci sono importanti segnali di interesse.

Proprio l'applicazione di tale opportunità, invece, ha permesso di sviluppare l'azione e l'importante esperienza imprenditoriale della nostra Cooperativa.

I risultati economici e sociali e il gradimento da parte degli utenti e dei clienti dimostrano come questa strada possa rappresentare una buona 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 nelle capacità dei lavoratori, credere nelle potenzialità di crescita delle persone significa andare oltre le

disabilità oggettive di alcuni di noi permettendo 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 attività.



Riorganizzazione della Cooperativa Call.it e del Consorzio Sintesi

A partire dall'anno 2016 è iniziato, dopo un lavoro di analisi della struttura operativa, un percorso di riorganizzazione del Cooperativa ed insieme del Consorzio Sintesi. Le decisioni assunte, sulla base della relazione della società di consulenza DEMETRA, di spostare sul Consorzio alcuni servizi amministrativi trasversali per le diverse cooperative socie: Tesoreria, Contabilità, Paghe, Logistica, Acquisti, Commerciale e 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 definiti dal Regolamento Consortile e formalizzati in 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.

Nell'anno 2020 il Consorzio ha valutato la possibilità di creare un'area "ricerca e sviluppo" allo scopo di intervenire e affrontare nuove attività e nuovi settori. Pur con le difficoltà determinate dalla pandemia i progetti sono proseguiti in tutto il 2021, anche definendo nuove figure e responsabilità.

Questo richiederà uno sforzo economico per poter acquisire le competenze interne e sviluppare una rete di relazioni con partner che siano in grado di supportare le nuove attività individuate per costruire nuove opportunità di lavoro. Lo scopo principale del progetto è di anticipare le possibili evoluzioni del mercato, e se possibile di esserne protagonisti, partendo dalle esperienze acquisite dalla nostra cooperativa in questi anni.

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.

Nel 2020 le assemblee dei soci hanno rinnovato il Consiglio di Amministrazione. Questo ha definito al suo interno deleghe amministrative che coinvolgono tutti i consiglieri e che sono così formalizzate:

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

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

Al Consigliere **Bernardo Buffa** la delega per le attività relative alla sede operativa di Palermo.

Alla Consiglieria **Maria Truden** la delega alle attività sociali.

Alla Consiglieria **Angela Rossetti** la delega alle attività di segreteria e dei progetti sociali.

Alle deleghe per gli amministratori, che prevedono un ruolo di indirizzo, si affianca l'organizzazione operativa della Cooperativa.

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

Direttore Generale

Il Consiglio di amministrazione, al fine di organizzare al meglio l'operatività della Cooperativa, ha individuato le figure responsabili della attività definendo la figura del Direttore Generale, incarico affidato a Enzo Rimicci, i cui compiti, indicati sulla base del progetto di organizzazione adottato, sono:

- 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 sociale 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:

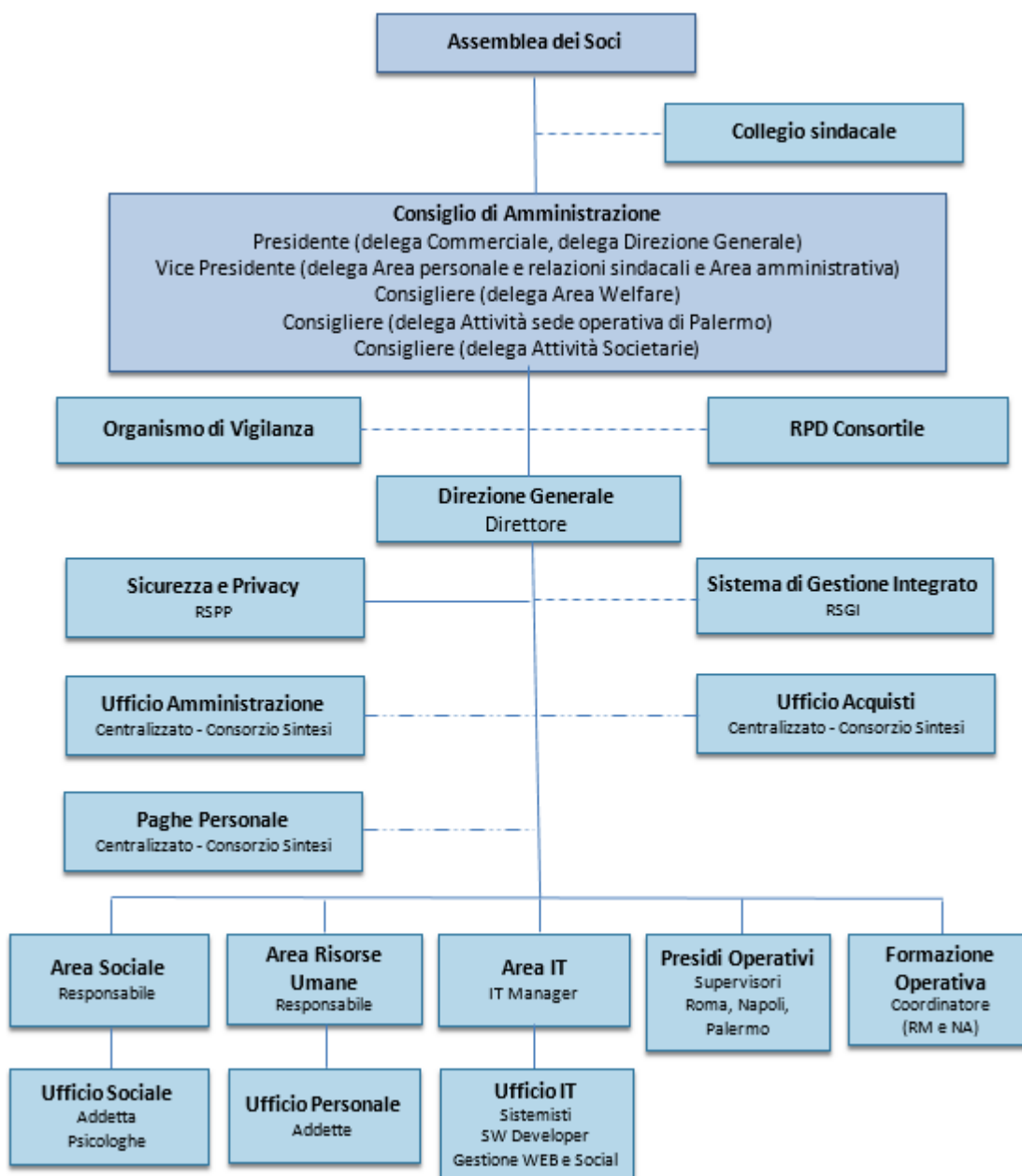
Area Sociale: responsabilità in fase di definizione

Area Personale: responsabilità affidata a Paolo Consoli.

Area Operativa: responsabilità per il coordinamento nazionale Bernardo Buffa

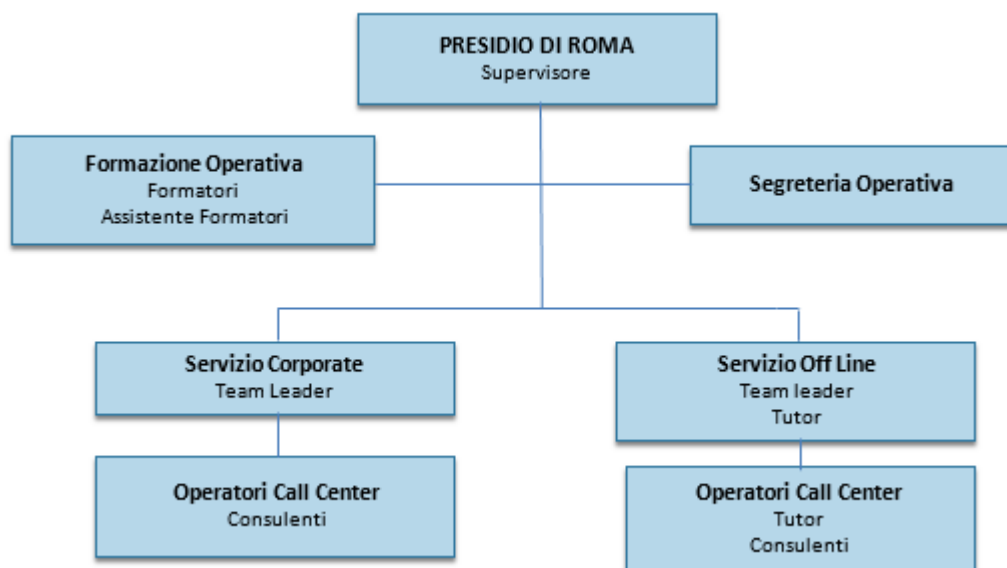
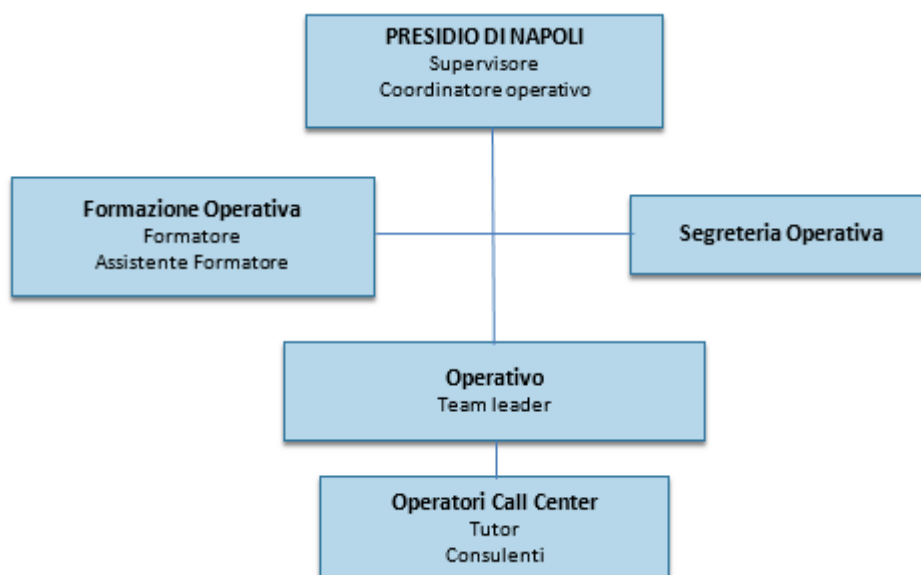
Area Amministrativa: responsabilità affidata a Angela Rossetti quale Coordinatrice a livello consortile.

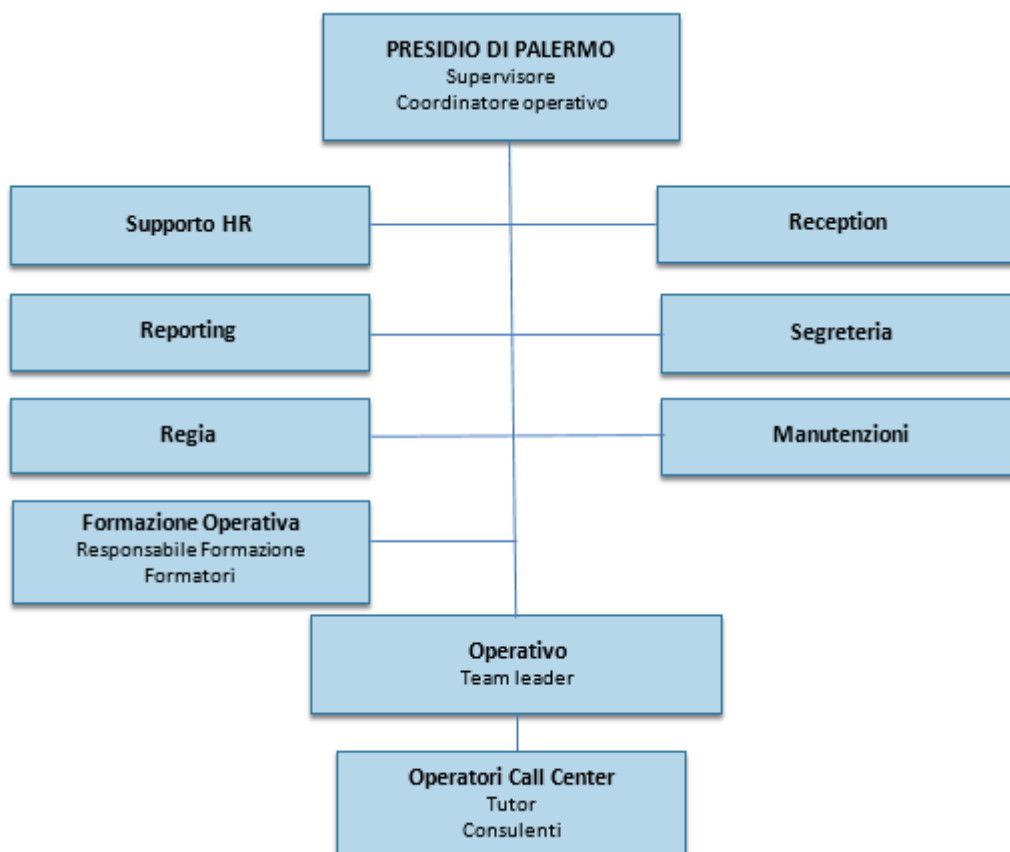
Organigramma Generale



- - - - - Dipendenza gerarchica
- - - - - Consulenza/supporto
- Servizi centralizzati dal Consorzio Sintesi

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 Presidio di Roma**Organigramma Presidio di Napoli**

Organigramma Presidio di Palermo**Codice Etico e Modello di organizzazione gestione e controllo-art.6 - Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231**

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 CALL.IT 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 CALL.IT, utili a prevenire la commissione di reati e a consentire un miglior raggiungimento di obiettivi e mission 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.

La Cooperativa Sociale Call.it 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.

L'OdV ha presentato la relazione sulla attività svolta nell'anno 2020 alle assemblee dei soci. Nonostante le difficoltà dovute alla emergenza Covid ha svolto le attività di controllo e verifica nel corso del 2021 per le aree di attività individuate dal Modello.

Il CdA ha adeguato il Modello alle diverse novità legislative definite a fine 2019 e a luglio 2020 che hanno introdotto nuovi reati presupposti.

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 , Viale Eroi di Cefalonia n. 121- 00128 Roma (RM) o tramite l'indirizzo 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

Dal 2018, anno di entrata in vigore del GDPR, Regolamento EU 679/2016, la Cooperativa ha recepito pienamente le nuove regole per il trattamento dei dati personali, applicandole in concreto a tutti i trattamenti presenti.

Dallo stesso anno, la cooperativa consorziata Call.it ha adottato, applicato e ottenuto la certificazione per il proprio Sistema Integrato per la gestione della qualità e della 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.

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.

Ad oggi, dopo quasi quattro 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, nonché ai requisiti richiesti dai committenti, in particolare modo per la commessa di Wind Tre SpA.

Dal punto di vista organizzativo è ormai routine la consegna e la firma – da parte dei nuovi assunti – delle autorizzazioni al trattamento, comprensive di clausole di riservatezza e istruzioni dettagliate per il trattamento dei dati; i fornitori esterni, che nell'ambito dei loro contratti eseguono trattamento di dati personali, sono regolarmente incaricati come Responsabili esterni con apposito atto.

Il Registro delle Attività di trattamento è mantenuto aggiornato in base ai trattamenti eseguiti. Nel corso del 2021 sono stati eseguiti audit di prima, di seconda e di terza parte sul sistema adottato ed i risultati sono stati sempre positivi.

L'audit di prima parte è stato eseguito nel mese di novembre 2021 dal Responsabile della Protezione dei Dati ed ha riguardato tutti i dati ed i trattamenti eseguiti sia da Sintesi che dalle cooperative consorziate. Sono stati analizzati sia gli aspetti di sicurezza e protezione dei dati personali mediante trattamenti informatici che gli aspetti organizzativi e documentali. Gli esiti sono stati positivi, non sono emerse difformità rispetto alle norme specifiche.

L'audit di seconda parte è stato eseguito dal committente WindTre SpA in ottobre 2021 attraverso la somministrazione di un questionario on line, rispetto al quale non sono emerse valutazioni negative.

Infine, l'audit di terza parte è stato eseguito dall'Ente di Certificazione nel mese di luglio 2021 ed ha condotto al rinnovo della certificazione UNI EN ISO 9001 per Sintesi ed al rinnovo della certificazione integrata UNI EN ISO 9001- UNI CEI ISO 27001 per Call.it.

Nel corso del 2021 è stato registrato un "mancato incidente" relativo alla sicurezza dei dati e delle informazioni, riguardante l'impossibilità di accesso ai sistemi del Committente, che dopo accurata analisi e verifiche immediate sui nostri sistemi informatici non ha rilevato la presenza di minacce o perdite di dati.

Non sono pervenute richieste di accesso ai dati personali.

È pervenuta una richiesta di cancellazione di immagini dal sito WEB della Cooperativa da parte di un socio lavoratore che è stata evasa entro 24 ore dalla ricezione con buona soddisfazione del richiedente stesso.

Non sono stati segnalati reclami in merito alle attività di trattamento.

Gli operatori che lavorano dal proprio domicilio hanno sottoscritto nuovi e stringenti impegni relativi ai comportamenti da tenere, alla dovuta riservatezza ed alle regole da rispettare.



ORGANI DI GESTIONE DELLA COOPERATIVA

L'assemblea dei Soci

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

Nell'anno 2021, Coopfond e CFI, hanno esercitato il diritto di recesso da soci finanziatori come previsto dai contratti di partecipazione con gli stessi. La dismissione, e relativa restituzione, della prima tranche di quote è avvenuta come stabilito nei relativi contratti, nello specifico:

- Coopfond: 50.000€, restituiti in data 31/03/2020 e 31/03/2021
- CFI: 37.500€, restituiti in data 30/04/2020 e 412,50€ (rivalutazione capitale sociale su I

tranche rimborso), restituiti in data 14/07/2020.

L'assemblea ordinaria dei soci si è riunita 2 volte nel corso del 2021. Una volta (con assemblee separate) per l'approvazione del bilancio 2020, per modifiche al Regolamento L142/01, per l'adozione di uno specifico regolamento sui ristorni e per la ratifica della cooptazione di un consigliere di amministrazione e una volta solo per apportare delle modifiche al Regolamento L 142/01.

Il Consiglio di Amministrazione della 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.

Nel rispetto delle norme di sicurezza dovute ai rischi di contagio le assemblee sono state tenute in locali adeguati, sanificati in precedenza e nel rispetto degli obblighi di sicurezza nell'utilizzo individuale dei presidi medici.

Le assemblee separate, per l'approvazione del bilancio, hanno nominato i delegati alla Assemblea generale, delegati che hanno il vincolo di rispettare le indicazioni della assemblea di cui sono espressione.

Alle assemblee hanno partecipato 290 soci di cui 228 per delega e 62 di persona, pari al 94,77% dei soci iscritti a libro soci come da seguente schema:

	Soci con diritto di voto	presenti di persona	presenti per delega	voti validi	% presenti
Sede					
Roma	66	15	44	59	89,39%
Napoli	49	8	32	40	81,63%
Palermo	191	39	152	191	100,00%
Totale	306	62	228	290	94,77%

Nelle assemblee separate gli argomenti all'ordine del giorno sono stati approvati all'unanimità dei partecipanti.

All'assemblea dei delegati tenutasi il 27 aprile 2021 alle ore 12,00 in videoconferenza erano presenti 29 delegati, su 30 nominati, che hanno approvato all'unanimità i diversi argomenti all'ordine del giorno.

L'Assemblea straordinaria si è tenuta il 14 dicembre 2021 con due obiettivi:

- adeguare lo statuto alla nuova normativa sull'impresa sociale introdotta dal Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 112;
- aggiornare lo statuto alle nuove modalità sperimentate in questi mesi sulla gestione delle riunioni ed alle attività operative effettivamente realizzate.

Per questa assemblea il Consiglio di Amministrazione, in ragione dell'emergenza epidemiologica da "COVID-19" e dei conseguenti provvedimenti normativi, ha deciso di avvalersi della facoltà di prevedere che l'intervento in assemblea si svolgesse esclusivamente tramite il rappresentante designato previsto dall'articolo 135-undecies del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

Il Rappresentante Designato dalla Cooperativa, Dott. Andrea Dili, ha ricevuto dai soci delega scritta con istruzioni di voto su tutti o alcuni punti all'ordine del giorno.

Le deleghe raccolte attraverso questa modalità sono state 259 e i voti espressi sono stati 242 favorevoli, 16 astenuti e 1 contrario.

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

Gli articoli variati sono stati i seguenti:

art 1, 4, 5, 6, 15, 16, 18, 22, 23, 38, 39, 40, 44, 45, 48, 49, 52.

Assemblea dei Soci	
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 dovrà tenersi almeno 24 ore dopo la prima convocazione. Almeno dieci giorni prima dell'adunanza, l'avviso dovrà essere affisso nel locale della sede sociale.	
Nella convocazione potrà essere prevista la possibilità di partecipare alle assemblee in videoconferenza con l'utilizzo di piattaforme che ne permettano l'identificazione dei partecipanti e la registrazione delle presenze.	
In mancanza dell'adempimento delle suddette formalità l'Assemblea 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 ed approva il bilancio sociale in conformità con le linee guida stabilite con decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali ai sensi del d.lgs. 112/2017;
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 corrispondersi 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.

I regolamenti per le prestazioni lavorative e il ristorno

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 2021.

Nelle assemblee convocate per l'approvazione del bilancio 2020 si è intervenuti modificando il regolamento al fine di adeguarlo alle novità organizzative derivanti dal telelavoro e dal lavoro agile adottato dalla Cooperativa.

Nella stessa si è adottato un regolamento specifico sulle modalità di distribuzione del ristorno per meglio individuare gli obiettivi di qualità della prestazione lavorativa dei soci.

REGOLAMENTO INTERNO DELLA CALL.IT Società Cooperativa Sociale - ONLUS

AI SENSI DELL'ARTICOLO 6 DELLA LEGGE 3 APRILE 2001, N. 142 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

(approvato dall'Assemblea ordinaria dei soci del 23 giugno 2021)

Premesso

- che la Cooperativa Sociale Call.it, 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 la Cooperativa 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;
- che pur considerando le oggettive condizioni di inserimento lavorativo 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

Regolamento L. 142/2001 CALL.IT Società Cooperativa Sociale ONLUS

collaborazione coordinata non occasionale, 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;
- che in linea di principio, ma anche in relazione a quanto indicato ai precedenti punti, qualunque tipo di attività può essere svolta indifferentemente nell'ambito di un rapporto contrattuale di lavoro subordinato, parasubordinato e autonomo o in qualsiasi altra forma, in dipendenza dalla volontà espressa contrattualmente dalle parti.

Tutto ciò premesso, L'assemblea ordinaria dei soci approva il seguente

REGOLAMENTO INTERNO

Quanto in premessa è parte integrante ed essenziale del presente regolamento.

NORME GENERALI

ARTICOLO 1 – Scopo ed oggetto del regolamento

Il presente regolamento ha lo scopo - ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142 e s.m.i. - di disciplinare l'organizzazione del lavoro dei soci lavoratori, le prestazioni lavorative dei quali contribuiscono al raggiungimento degli scopi sociali della Cooperativa.

In particolare, il regolamento definisce e disciplina le tipologie di rapporti di lavoro che saranno adottate dalla cooperativa e dai soci lavoratori, quali ulteriori rapporti contrattuali rispetto al rapporto associativo.

ARTICOLO 2 – Rapporti di lavoro instaurabili e relative modalità di scelta

Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 142/01 s.m.i., ogni socio lavoratore instaura con la cooperativa uno dei seguenti tipi di rapporto di lavoro:

- Subordinato secondo tutti i tipi e le forme possibili (anche a contenuto formativo ed a chiamata) e compatibili con lo status di socio;
- Autonomo secondo tutti i tipi e le forme possibili, compatibili con lo status di socio;
- Di collaborazione coordinata non occasionale;

Tra socio lavoratore e cooperativa sarà inoltre possibile instaurare qualsiasi altra tipologia di rapporto di lavoro previsto dalla legge, purché compatibile con la posizione di socio.

La stipulazione del rapporto di lavoro ulteriore in capo al socio è subordinata alla sussistenza delle esigenze produttive che ne consentano il concreto impiego al lavoro, secondo la valutazione discrezionale dell'organo amministrativo.

La scelta del tipo di rapporto di lavoro è rimessa alla volontà del socio e della cooperativa secondo le caratteristiche e le modalità con cui si svolgerà il rapporto di lavoro, in particolare in relazione alla volontà del socio di assoggettarsi, o meno, al vincolo di subordinazione, tenuto conto dell'organizzazione aziendale e produttiva.

Il rapporto di lavoro ulteriore deve essere stipulato in forma scritta. Contestualmente la cooperativa comunicherà al socio il regolamento per la disciplina della sua prestazione lavorativa.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è stato rinnovato nelle assemblee dei soci del 2020, oggi è composto dal Presidente Enzo Rimicci, dal Vice Presidente Gianfranco Piseri e dai Consiglieri Bernardo Buffa, Maria Truden e Angela Rossetti, Dura in carica per tre esercizi, come il Collegio sindacale.

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.

Deleghe ai consiglieri di amministrazione

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.

Il Delegato alla attività Commerciale è il Presidente Enzo Rimicci.

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

Il Delegato alla attività amministrativa ed alle attività del personale e relazioni sindacali è affidata al vice Presidente Gianfranco Piseri.

La delega prevede lo svolgimento dei compiti indirizzato nella gestione degli aspetti economici, 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 degli uffici di riferimento consortili e delle consulenze esterne.

La delega alle attività del personale e relazioni sindacali prevede lo svolgimento dei compiti di indirizzato sulla gestione delle politiche del personale, gestione delle relazioni sindacali, supervisionare l'attività di amministrazione del personale, sviluppare analisi sui costi, sviluppare politiche di sviluppo delle competenze, gestire le relazioni con i consulenti del lavoro.

La Delega alle attività di welfare aziendale è affidata alla consigliera Maria Truden.

L'incarico prevede di coordinare le attività dell'area welfare, delle attività sociali rivolte ai soci e lavoratori avvalendosi delle figure operative dedicate a tali attività e di eventuali supporti esterni. La Consigliera seguirà il fondo mutualistico interno (Call For You) e lo sviluppo di progetti di welfare sui quali la cooperativa ha effettuato specifiche domande di finanziamento.

La delega alle attività relative alla sede di Palermo è affidata al Consigliere Bernardo Buffa.

L'incarico prevede il compito di coordinare i diversi interventi di carattere relazionale (istituzioni,

altre organizzazioni, sindacati e associazioni) del territorio di Palermo al fine di valorizzare il lavoro della Cooperativa sul territorio e costruire consenso intorno ai progetti di sviluppo delle attività. Si deve coordinare con i responsabili della cooperativa e con i figure operative dedicate alle attività sociali e relazionali.

La delega a sovrintendere alle attività societarie e progetti sociali, è affidata alla consigliera Angela Maria Rossetti in particolare deve sovrintendere alla verifica della regolare tenuta delle documentazioni, dei depositi e dei libri sociali della cooperativa, ai rapporti con gli organi interni ed esterni di controllo sulla società, allo sviluppo e gestione dei progetti “sociali” per le relazioni con i partner e lo sviluppo degli aspetti economici e di rendicontazione.

I Delegati dovranno rendicontare periodicamente al CdA sulle attività svolte.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale composto dal Presidente Eleonora Pisanu, dai sindaci effettivi Ugo Soranna e Luca Belleggi e dai sindaci supplenti Debora Valenti e Paolo Limiti è stato nominato il nell’Assemblea del 26 giugno 2020, confermando la precedente composizione.

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 le deleghe amministrative è previsto un compenso lordo di 500,00€ mensili per ogni consigliere delegato. Per l’esercizio 2021, il costo complessivo del compenso previsto per il Collegio Sindacale è stato di 10.920€ e di 5.200 € per l’Organismo di Vigilanza.

Fatti di rilievo che hanno riguardato gli organi di gestione.

Il Consiglio di amministrazione ha tenuto 8 riunioni nel 2021.

Il progetto di bilancio 2020 è stato presentato nella riunione del 26 febbraio 2021, che ha convocato le assemblee sociali. Nei consigli si è costantemente tenuto sotto controllo l’andamento economico della Cooperativa con verifiche trimestrali, aspetto particolarmente importante essendo il primo anno di attuazione del nuovo contratto di servizi con WindTre.

Nel Cda del 19 ottobre 2021 si è preso atto del verbale conclusivo della revisione straordinaria. Il cda del 17 novembre 2021 ha approvato la bozza di modifica dello statuto e convocato l’assemblea dei soci.

Revisioni cooperative

Nel corso del 2020 la Cooperativa è stata oggetto dalla revisione ordinaria di Legacoop. La stessa ha confermato la coerenza delle attività della Cooperativa con lo scopo sociale e le norme specifiche delle cooperative sociali.

Lega Nazionale Cooperative e Mutue	RAGIONE SOCIALE n. posizione Albo Nazionale	CALL.IT Società Cooperativa Sociale Onlus A212873	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.

Revisione straordinaria

Nell'anno 2021 la cooperativa è stata oggetto dell'ennesima revisione straordinaria (la terza in sei anni) attivata, come le altre, a seguito di una segnalazione del sedicente sindacato Aiuta il disabile.

La revisione ha visionato una grande quantità di documenti forniti dalla Cooperativa ed ha fatto alcuni rilievi sanabili dall'assemblea relativamente al regolamento sulle prestazioni lavorative. Le modifiche sono state recepite dagli ispettori che hanno rilasciato verbale di regolarità dalla Cooperativa.

La revisione si è conclusa confermando la correttezza dell'attività e l'inconsistenza delle affermazioni diffamatorie contenute nella segnalazione.

Dal Verbale di revisione straordinaria

L'ispezione è stata avviata a seguito di una segnalazione, l'esponente segnalava lo sfruttamento da parte del Consorzio Sintesi e delle cooperative consorziate, dei lavoratori in particolare di quelli svantaggiati.

Per quanto attiene la situazione relativa all'esposto sopra citato occorre precisare che la cooperativa è stata già sottoposta ad ispezione straordinaria nel corso dell'anno 2015 e successivamente nell'anno 2016 sulla base di istanze presentate dallo stesso esponente.

Da ultimo si precisa che, alla luce degli accertamenti svolti, dai quali peraltro non emergono criticità attinenti alla base sociale ed alla mutualità della cooperativa, si precisa che non si rilevano elementi che possano confermare quanto denunciato in sede di esposto.

Le ispettrici dichiarano di aver acquisito il protocollo di sicurezza COVID-19 adottato dalla cooperativa; essendo stato effettuato l'accesso presso l'unità locale Roma dell'ente ispezionato il protocollo viene allegato al verbale. Inoltre i sottoscritti dichiarano, sotto la propria responsabilità, che le verifiche si sono svolte nel rispetto di tutte le norme nazionali e locali in materia di contenimento del contagio vigenti al momento dell'accesso e che non sono variate le condizioni relative al proprio status personale e/o familiare con riguardo al maggior rischio da contagio rispetto a quanto già dichiarato nella Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà trasmessa all'Amministrazione conferente l'incarico. Le verifiche terminano alle ore 17,00 con la sottoscrizione del verbale.

L'ispezione straordinaria alla società Cooperativa in questione ha avuto per oggetto l'accertamento delle condizioni di cui agli artt. 4 e 9 del D.Lgs. 220/02 ed è stata eseguita in ottemperanza delle norme statuite dal Ministero dello Sviluppo Economico. Le procedure di revisione applicate differiscono da quelle previste dai Principi di Revisione Contabile elaborati dagli ordini professionali. Per l'esecuzione dell'ispezione sono stati presi in esame atto costitutivo e statuto vigente, copie dei bilanci d'esercizio depositati degli ultimi esercizi, libri sociali, dichiarazioni e formalità obbligatorie ai fini fiscali. I controlli svolti sono stati integrati da richieste di informazioni al legale rappresentante della Cooperativa.



IL LAVORO

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.

Il contratto di lavoro applicato

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 **378 addetti** complessivi della Cooperativa **302 sono soci lavoratori**, pari al **79,90 %** e 2 soci persone giuridiche.

Gli inserimenti lavorativi sono **321**, di questi 285 sono relativi a “lavoratori con disabilità”, e 36 sono inserimenti lavoratori di “lavoratori svantaggiati” per una percentuale complessiva dell’**84,92%** 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 67 lavoratori con disabilità non soci e 5 lavoratori svantaggiati non soci.

Degli addetti della Cooperativa **187** sono donne, pari al 49,47%.

I contratti a tempo indeterminato sono **377** pari al **99,74 %** dei lavoratori con contratto di lavoro subordinato, ed 1 contratto di collaborazione. La totalità degli addetti ha un contratto stabile a tempo indeterminato.

Nel marzo 2019 il CCNL è stato rinnovato prevedendo un incremento dei trattamenti retributivi a novembre 2019, marzo 2020 e settembre 2020. La Cooperativa ha riconosciuto tutti gli aumenti contrattuali alle scadenze previste.

La nuova organizzazione del lavoro- lavoro agile e telelavoro

Con la rapida evoluzione della pandemia da Covid 19 la Cooperativa ha adottato tutte le misure organizzative e di sicurezza sul lavoro previste dai protocolli interconfederali.

Le misure sulla sicurezza e l'organizzazione del lavoro sono state adottate dalla Cooperativa Sociale Call.it in ottemperanza ai protocolli sulla sicurezza del 14 marzo e 24 aprile, ai DPCM che le hanno richiamate, ultimo il DPCM del 26 aprile 2020.

In particolare si è previsto, al fine di tutelare la salute dei lavoratori e dei soci anche alla luce delle loro condizioni oggettive, di riorganizzare l'attività adottando la modalità del lavoro agile/telelavoro. Tale modalità lavorativa del telelavoro già prevista all'art.30 del CCNL applicato, mentre sul lavoro agile il riferimento è alla legislazione specifica, semplificata nelle misure di contrasto al virus, ed alle nuove normative che saranno emanate.

L'organizzazione del lavoro è stata così profondamente modificata in accordo con il cliente, passaggio necessario per la specificità del servizio svolto.

Il processo organizzativo è iniziato nel mese di marzo 2020 e proseguito nel 2021 per la gran parte dei dipendenti che hanno operato dal domicilio. Per poter effettuare questa trasformazione organizzativa si sono dovuti acquistare circa cento nuovi computer ed i relativi strumenti per garantire la sicurezza della connessione, infatti il lavoro viene svolto accedendo a server dei clienti e dunque con strumenti dedicati solo a questa attività.

Questa riorganizzazione ha riguardato, a regime, 248 lavoratori nella sede di Palermo, 69 a Roma e 64 a Napoli, ovvero la gran parte degli addetti impegnati sulle attività operative. Questo ha permesso di tutelare i lavoratori anche nel percorso casa-lavoro. Gli uffici sono rimasti attivi per le figure di coordinamento, tecniche e della formazione. La formazione viene svolta esclusivamente in FAD.

Il costo dell'investimento complessivo, di alcune centinaia di migliaia di euro, è per ora stato coperto con le disponibilità finanziarie della Cooperativa.

Questa modalità di lavoro si è stabilizzata nell'anno 2021. Stiamo sviluppando una analisi sulla modalità di lavoro agile, sperimentata in questa fase solo su 63 addetti di cui 60 sulla sede di Palermo, per poter mantenere un modello organizzativo che si è dimostrato buono e apprezzato.

Nel rinnovo del contratto con WindTre spa si è formalizzata la scelta di spostare su queste modalità organizzative l'attività per i prossimi anni.

Questo comporta una riorganizzazione complessiva delle attività di supporto, formazione e tutoraggio, che per ora saranno svolte a distanza, e un forte incremento delle attività di socializzazione rivolte ai soci (per l'80% con disabilità) per mantenere un buon livello di relazioni personali, che sono parte integrante del nostro progetto di impresa sociale.

La Cooperativa ha avuto una riduzione delle attività rispetto ai servizi della sede di Napoli e per alcuni progetti sociali in corso che si sono dovuti sospendere. Per questo ha posto nel Fondo di Integrazione Salariale 15 addetti.

Soci ed addetti della Cooperativa Sociale Call.it

Gli schemi ed i grafici che seguono riportano la composizione dei lavoratori e dei soci della Cooperativa, evidenziano alcune specificità nella larga presenza di inserimenti lavorativi e la prevalenza del rapporto di lavoro stabile a tempo indeterminato.

Cooperativa Sociale Call.it ETS

Addetti totali/ Base Sociale	Donne	Uomini	Tempo indeterminato	Part time	Inserimenti	Collaborazioni
Addetti 378	187	191	377	351	321 (di cui 285 lavoratori disabili e 36 svantaggiati)	1
Soci 304	140	162	302	267	249 (di cui 218 lavoratori disabili e 31 lavoratori svantaggiati)	1

Dei 304 soci, 1 socio con contratto di collaborazione, 1 socio volontario e 2 soci sono persone giuridiche.

L'età media dei lavoratori è di **41,66** anni al 31 dicembre 2021.

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:

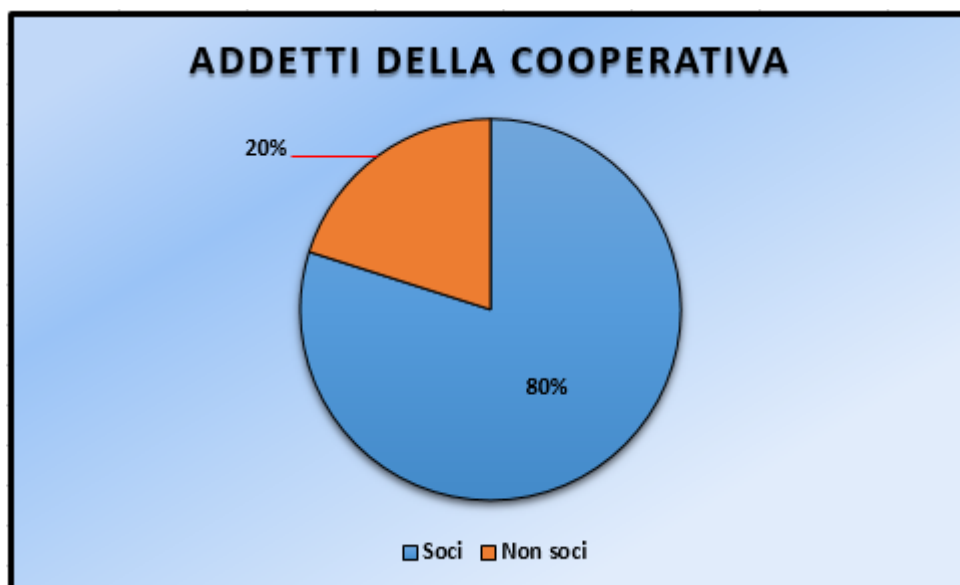


Grafico n.1

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

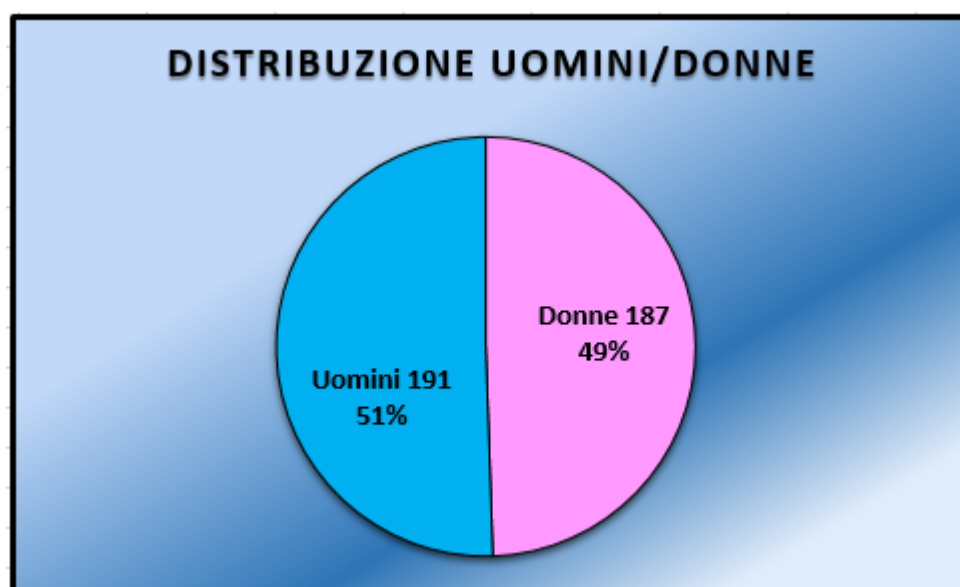


Grafico n.2

La totalità degli addetti ha un contratto stabile a tempo indeterminato, 1 addetto è con contratto di collaborazione. La maggior parte degli addetti lavora con un orario di lavoro part-time, che può variare dalle 5 alle 7 ore giornaliere.

Seguono 2 grafici che illustrano la situazione:

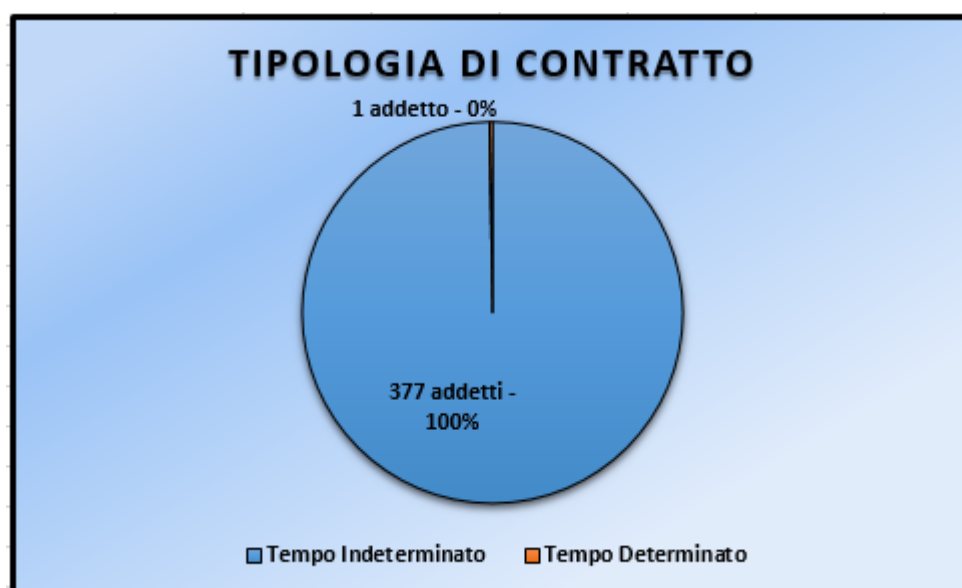


Grafico n.3

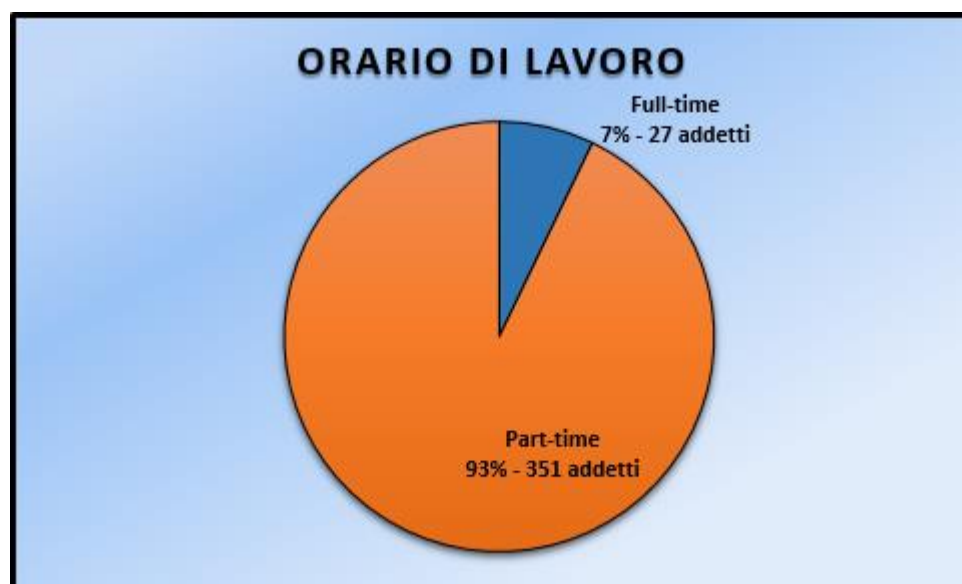


Grafico n.4

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:

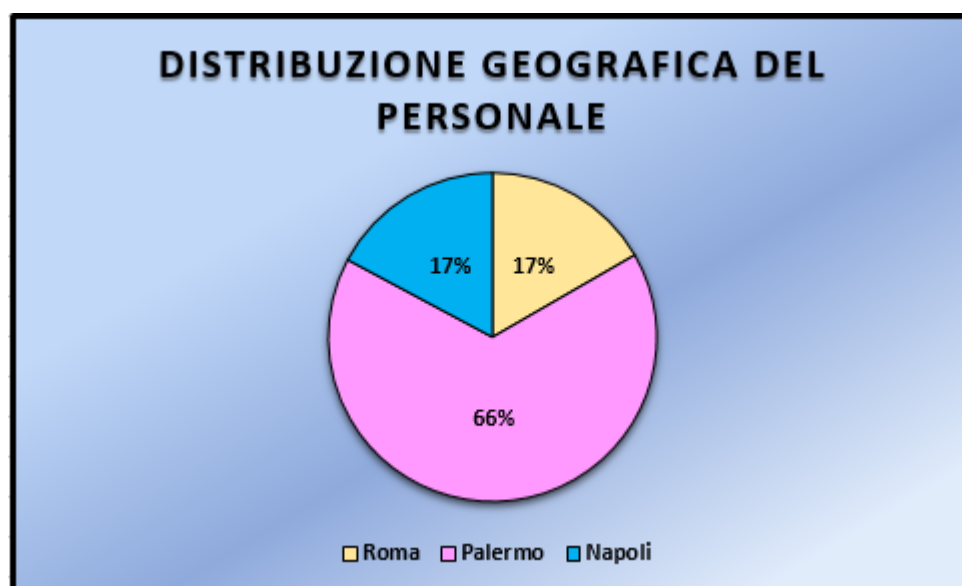


Grafico n.5

Gli inserimenti lavorativi sono nel complesso 321, di cui 285 lavoratori con disabilità e 36 lavoratori svantaggiati:

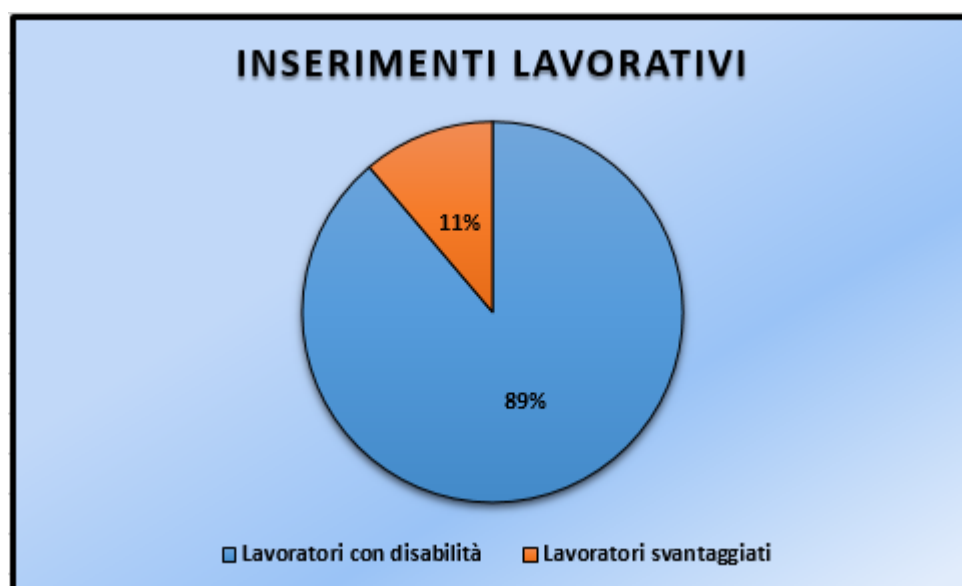


Grafico n.6

La parità di genere

La parità di genere nelle attività lavorative rappresenta un importante obiettivo per valorizzare tutte le capacità e competenze del Paese in questa importante fase di ripresa delle attività segnate dalla pandemia.

La Cooperativa ha una composizione sociale e degli addetti quasi paritaria tra uomini e donne, 187 donne e 191 uomini.

Nella struttura organizzativa i ruoli ricoperti da personale femminile sono significativi e definiti sulla base delle competenze individuali.

Sul piano economico non sono rilevabili trattamenti differenti sulla base del genere, rispetto agli inquadramenti.

Una specifica attenzione alla facilitazione del lavoro femminile è contenuta nel progetto “Sintesi per le donne” approvato e finanziato dal bando #Conciliamo.

Con due specifici accordi sindacali (nel 2014 e 2017) la Cooperativa Sociale Call.it, per facilitare la maternità, ha definito due strumenti: uno ha riguardato la modalità di gestione del lavoro detto “Turni Mamma”, che fissa orari specifici di turnazione per socie ed addetti con figli; l’altro la possibilità di utilizzo dei congedi parentali ad ore.

Le cooperative con più di 50 addetti, in base all’ articolo 46 della Legge n. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), “sono tenute a redigere un rapporto ogni due anni sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, ..., della retribuzione effettivamente corrisposta.”

La Cooperativa Sociale Call.it ha fatto tale rapporto nell’anno 2020 relativo al biennio 2018/2019, e lo presenterà nell’anno in corso.

Attività Formativa.

Come affermato in premessa la Cooperativa dà molta importanza all’aggiornamento ed alla formazione degli addetti. La formazione permette 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 2021 la Cooperativa cooperativa ha sviluppato i seguenti progetti formativi:

Piano Formazione	Anno Inizio Attività	Mese Inizio Attività	Tipo Formazione	Area Formazione	Attività a Catalogo	Presidio	nr. Partecipanti	Ore effettuate	Ore tot. Per nr. Di partecipanti
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	SICUREZZA SUL LAVORO NA	NA	1	8,00	8,00
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	SICUREZZA SUL LAVORO RM	RM	3	8,00	24,00
Piano formativo 2021	2021	aprile 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	SICUREZZA SUL LAVORO PA	PA	5	8,00	40,00
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	SICUREZZA SUL LAVORO PA	PA	1	8,00	8,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	AGGIORNAMENTO RSL	RM/NA/PA	3	8,00	24,00
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro RM	RM	1	6,00	6,00
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro RM	RM	1	6,00	6,00
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro NA	NA	1	6,00	6,00
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro NA	NA	3	6,00	18,00
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro NA	NA	1	6,00	6,00
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro NA	NA	10	6,00	60,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro NA	NA	3	6,00	18,00
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	3	6,00	18,00
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	1	6,00	6,00
Piano formativo 2021	2021	aprile 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	23	6,00	138,00
Piano formativo 2021	2021	aprile 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	20	6,00	120,00
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	1	6,00	6,00
Piano formativo 2021	2021	giugno 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	3	6,00	18,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	4	6,00	24,00
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO BASE	SICUREZZA E QUALITA'	Aggiornamento sicurezza sul lavoro PA	PA	1	6,00	6,00
Piano formativo 2021	2021	gennaio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	45	0,33	14,85
Piano formativo 2021	2021	gennaio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	45	0,33	14,85
Piano formativo 2021	2021	giugno 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	45	0,50	22,50
Piano formativo 2021	2021	settembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	48	1,00	48,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	37	0,50	18,50
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	42	1,00	42,00
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	47	0,50	23,50
Piano formativo 2021	2021	gennaio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	RM	31	0,50	15,50
Piano formativo 2021	2021	giugno 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	FARC	RM	33	8,00	264,00
Piano formativo 2021	2021	giugno 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Extracnavass 21 Giugno	RM	29	0,42	12,18
Piano formativo 2021	2021	settembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Delta FARC	RM	34	0,25	8,50
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Extracnavass 25 Ottobre	RM	32	0,42	13,44
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Extracnavass 22 Novembre	RM	30	0,50	15,00
Piano formativo 2021	2021	dicembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Massive Migration Add Rolling	RM	31	0,50	15,50
Piano formativo 2021	2021	gennaio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	2	42,00	84,00
Piano formativo 2021	2021	agosto 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	PEC unica indicizzazione	PA	90	0,25	22,50
Piano formativo 2021	2021	marzo 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	2	48,00	96,00
Piano formativo 2021	2021	gennaio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	168	0,33	6,00
Piano formativo 2021	2021	gennaio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Canvass solo mobile	PA	44	0,67	29,48
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	1	42,00	42,00
Piano formativo 2021	2021	giugno 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Canvass solo mobile	PA	39	0,83	32,37
Piano formativo 2021	2021	gennaio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	72	0,33	23,76
Piano formativo 2021	2021	dicembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione gestione FEE	PA	6	14,00	84,00
Piano formativo 2021	2021	giugno 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	203	0,50	101,50
Piano formativo 2021	2021	agosto 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Canvass solo mobile	PA	41	0,25	10,25
Piano formativo 2021	2021	settembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione PSD2	PA	4	12,00	48,00
Piano formativo 2021	2021	settembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	192	1,00	192,00
Piano formativo 2021	2021	dicembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione consensi Privacy	PA	6	14,00	84,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	53	0,50	26,50
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	2	48,00	96,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	200	1,00	200,00
Piano formativo 2021	2021	settembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	1	42,00	42,00
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	212	0,50	106,00
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Variazioni complesse	PA	3	14,00	42,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	1	12,00	12,00
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Variazioni complesse	PA	10	14,00	140,00
Piano formativo 2021	2021	settembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	PA	194	0,25	48,50
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	PA	2	42,00	84,00
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Variazioni complesse	PA	17	14,00	238,00
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione FARC	PA	45	8,00	360,00
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	NEW HIRE	NA	1	128,00	128,00
Piano formativo 2021	2021	ottobre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	RIENTRO LUNGA ASSENZA	NA	1	114,00	114,00
Piano formativo 2021	2021	novembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione ICM	NA	52	0,50	26,00
Piano formativo 2021	2021	maggio 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Formazione FARC	NA	52	8,00	416,00
Piano formativo 2021	2021	settembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	CANVASS	NA	48	0,25	12,00
Piano formativo 2021	2021	dicembre 21	CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	PRODUZIONE	Extracnavass 06 Dicembre	RM	31	0,25	7,75
TOTALE								768,16	4.042,93

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 4.042 ore. Le difficoltà determinate dalle misure anti covid hanno impedito molte delle attività programmate in aula ed hanno imposto lo svolgimento tramite formazione a distanza.

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. La scelta aziendale è volta a migliorare la qualità dei servizi di rete ed ha impegnato complessivamente circa 4.000 ore.

Numero medio dei dipendenti e turnover:

Il numero medio dei dipendenti medi impiegati nel corso dell'anno 2021 e il turnover vengono riassunti nei seguenti prospetti:

NUMERO MEDIO DIPENDENTI	TOTALE	PART TIME	FULL TIME	MASCHI	FEMMINE
IMPIEGATI	388,25	355,58	27,67	194,67	188,58

Indicatori del Personale – Turnover

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

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

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

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

$$\text{Tasso turnover nuovi assunti} = \frac{\text{nuovi assunti usciti nel periodo}}{\text{nuovi assunti nel periodo}} * 100$$

$$\text{Tasso di sopravvivenza nuovi assunti in un periodo} = \frac{n^{\circ} \text{ nuovi assunti rimasti}}{n^{\circ} \text{ nuovi assunti entrati}} * 100$$

$$\text{Tasso generale di stabilità all'anno } n = \frac{\text{personale con anzianità aziendale} > x}{\text{organico all'anno } n - x} * 100$$

$$\text{Costi diretti turnover} = \frac{\sum \text{costi reclutamento e selezione}}{\text{assunti nel periodo}} * n^{\circ} \text{ assunti per turnover}$$

Per maggiori informazioni consultate il nostro sito: <http://www.ebconsulting.com/>

Sezione INDICATORI DEL PERSONALE: <http://www.ebconsulting.com/indicatori-risorse-umane-e-personale.html>

Calcolo e visualizzazione del Turnover – Sistema H1 Hrms con Business Intelligence Hr QlikView



Tasso Turnover complessivo	13	3,39%
	383	
Tasso turnover negativo	11	2,85%
	386	
Tasso turnover positivo	2	0,52%
	386	
Tasso di compensazione turnover	2	18,18%
	11	

I motivi per i quali i 11 addetti sono usciti dalla cooperativa sono:

- licenziamento per giusta causa (2 addetti)
- licenziamento superamento comporta malattia (1 addetti)
- dimissioni volontarie per nuovo impiego presso altra società (4 addetti)
- dimissioni per motivi personali (2 addetti)
- cessazione per risoluzione consensuale (1 addetto)
- licenziamento giusta causa/superamento comporta malattia/accordo di conciliazione (1 addetto)

Il 2021 ha visto una significativa riduzione delle dimissioni rispetto all'anno precedente, dalle 19 del 2020 a 11, ancor più rilevante se si considera che il 2019 aveva visto 25 dimissioni.

Le dimissioni sono state determinate prevalentemente da esigenze personali (6 su 11). Riteniamo comunque importante monitorare questi dati 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 (99,74% degli addetti). La Cooperativa investe in termini di formazione, controlli sanitari e sociali, tutoraggio, una parte importante della sua risorse, pertanto considera ogni dimissione una oggettiva perdita.

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 2021 riguardante il "premio presenza" e il premio di risultato per le attività di produzione svolte sulla sede di Palermo.

Le diverse riunioni sono avvenute con la modalità della teleconferenza e di comunicazione tramite posta elettronica. Intenzione del Consorzio e della Cooperativa è di riprendere le relazioni anche per una complessiva analisi dei diversi aspetti della nuova organizzazione del lavoro.

L'attività di supporto psicologico-sociale- Area Sociale

Nell'ambito consortile, e dunque anche per gli addetti della Cooperativa, si sviluppa una mirata attività di supporto sociale, indispensabile per le specifiche condizioni delle figure inserite e delle loro problematiche. 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 interne anche il monitoraggio delle esigenze strettamente connesse al tessuto sociale, familiare e culturale d'appartenenza delle persone. Gli interventi, calibrati sulle esigenze dei singoli (ed estesi alle famiglie ove necessario) intendono facilitare la funzione dei servizi socio-

sanitari, fornendo informazioni precise e aggiornate, ma anche intervenire e contrastare possibili carenze delle politiche assistenziali, supportando sia dal punto di vista sia sociale che psicologico e pratico.

Con la nuova situazione legata al lavoro a distanza, le demarcazioni tra vita personale e professionale si sono sfumate e in generale il peso del covid 19 sul benessere mentale è risultato dannoso; dunque la salute mentale è diventata non solo una questione sociale più ampia ma una delle principali sfide del mondo del lavoro. La pandemia impatta in modo significativo sulle prestazioni individuali e sull'efficacia del team, che chiede nuove modalità di sostegno.

Si può fare molto per la salute mentale della forza lavoro e nella nostra realtà è una priorità.

La sensibilità e la capacità di riflessione aperte e costruttive che abbiamo sviluppato in anni di esperienza ci consente di affrontare adeguatamente questo complesso e delicato argomento.

L'ambizione è sempre quella di riuscire ad attivare cambiamenti e dare prospettive future.

Le attività di sostegno psico-sociale e di analisi del clima aziendale nelle tre sedi Roma, Napoli e Palermo si sono articolate sulle seguenti azioni:

- Discussione 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.
- Ascolto degli utenti beneficiari
- 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 per i vari progetti se e quando necessario.

Nelle attività di Supporto all'ufficio risorse umane, una specifica attenzione è rivolta alla 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.

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 e con lezioni sulla gestione dello stress.

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, 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 2021 non sono stati concessi nuovi prestiti d’onore, il saldo di fine anno dei prestiti concessi è di 2.450. 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 2021 sono stati concessi 3 prestiti per un totale di 6.300,00€ .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) dall’anno 2019 sostituendola con altri impieghi delle risorse previste dalla normativa sul welfare aziendale.

Nel 2020 è stato sottoscritto un nuovo modello di polizza sanitaria, denominata FARESOCIAL, che renderà l’utilizzo del fondo al fine di adeguare questa alle effettive esigenze dei soci. Permette inoltre ai soci di estendere, volontariamente, le coperture del fondo anche ai familiari.

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

Progetti area sociale- Avviso #Conciliamo

Il Consorzio Sintesi e la cooperativa CALL.IT sono risultate assegnatarie di un contributo a seguito della presentazione del Progetto di welfare aziendale "SINTESI PER LE DONNE" in risposta alla pubblicazione dell'Avviso "#Conciliamo" da parte del "Dipartimento per le politiche per la famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri".

La presentazione del progetto è avvenuta a gennaio del 2020 e la delibera di ammissione a finanziamento, pubblicata il 7 settembre 2021, evidenzia che su oltre 1.000 domande presentate ne risultino finanziate solo 127 e tra queste Sintesi è all' 82 con un punteggio di 95.

Il finanziamento complessivo è di 373.156,89€, di questi 86.503,77 a titolo di cofinanziamento.

Il progetto “Sintesi per le donne” prevede una serie di iniziative a favore delle famiglie con figli, a tutela della maternità e volte a favorire la conciliazione tra vita e lavoro, compreso lo smart working, che abbiamo già attivato nella nostra realtà aziendale.

Nel corso del 2022 sarà firmata la Convenzione tra SINTESI, capofila del soggetto collettivo (formato dallo stesso consorzio e le socie consorziate) e il Dipartimento per le politiche della famiglia. Il documento disciplinerà i rapporti in relazione alla realizzazione del progetto e decreterà l’inizio e la fine delle attività.

Nel progetto una specifica attenzione ha riguardato il numero dei figli dei soci in età scolare. La rilevazione sulle cooperative, anno 2019, ha dato questi risultati:

Figli dei soci e lavoratori								
Cooperativa	Figli fino a 3 anni	Somma di 3 anni handicap	Somma di figli da 4 a 6 anni	Figli da 4 a 6 anni handicap	Figli da 7 a 10 anni	Figli da 7 a 10 anni handicap	Figli da 11 a 14 anni	Figli da 11 a 14 anni handicap
CALL.IT	46		32	3	26	1	36	2
I GIRASOLI	1				1			
SINTECH	6		2		1			
SINTESI	2				3		1	
Totale complessivo	55		34	3	31	1	37	2

Questa la descrizione delle azioni presentate.

7. Descrizione della proposta progettuale e delle azioni da realizzare, ai sensi dell’art. 8, co. 1
Per poter presentare questa proposta progettuale, all’interno delle 4 cooperative è stato fatto un accurato lavoro di analisi dei bisogni di conciliazione, attraverso la raccolta dati quantitativi con l’erogazione di questionari semi-strutturati, interviste per acquisire informazioni sulle esigenze relative alla conciliazione. Sono stati infine elaborati i dati e sono emerse le esigenze che qui si traducono in azioni progettuali. Intendiamo sperimentare una varietà di opzioni flessibili e “concilianti”: il nostro pensiero progettuale, infatti si è rivolto ad un approccio integrato di azioni che possano oltrepassare le mura delle cooperative, con positive risonanze nei contesti familiari di appartenenza dei lavoratori. Le azioni saranno: AZIONE 1. Sportello multiservizi che offre a tutti i lavoratori due principali servizi: 1.1-Informazione e consulenza rispetto a: - gestione dell’economia domestica e ausilio di strumenti di supporto e pianificazione per la gestione condivisa del bilancio familiare; aiuti alle famiglie con un’offerta di servizi e di sostegni economici e soluzioni concrete (asili, reti per la disabilità e anziani, legge 104,ecc.); sanità integrativa per promuovere tutela sanitaria e accesso alle prestazioni del Sistema Nazionale ed il noleggio di ausili sanitari. 1.2-Servizio di accompagnamento educativo e di supporto psicologico per sostenere chi vive situazioni di difficoltà personali, di coppia e familiari. Lo sportello

prevede momenti di ascolto partecipato, così da attivare una proposta di servizi concreti, customizzati e specifici. L'analisi dei bisogni e delle aspettative verrà realizzata nelle forme tradizionali (questionari e survey) che della progettazione partecipata. In tutto saranno attivi 4 sportelli. Si prevede un'apertura monosettimanale di 3 ore totali, 1 ore per ogni macro tema (consulenza finanziaria, sanità integrativa, supporto psicologico). A regime, e in seguito alla prototipazione della piattaforma digitale, l'accesso sarà possibile con una modalità di matching tra utenti, temi di interesse ed esperti e di calendarizzazione degli incontri. I destinatari saranno individuati dai responsabili HR e seguiti da un educatore/psicologo che svilupperà percorsi personalizzati coinvolgendo i diversi soggetti.

AZIONE 2. Banca del tempo in favore dei lavoratori e delle lavoratrici che si trovino in particolari condizioni di salute, personali, familiari e che abbiano esaurito la propria dotazione di ferie e permessi. In parte è già presente una flessibilità con la banca delle ore che intendiamo estendere a specifiche situazioni di criticità, gestita più sulla flessibilità possibile degli orari di lavoro.

AZIONE 3. Percorsi di Mutuo aiuto, consiste nella creazione di gruppi di affinità tematici e di una bacheca virtuale. Nello specifico tale azione si declina in due attività operative: **3.1 I Gruppi di affinità** mediante momenti di progettazione partecipata bottom-up dei dipendenti rispetto a temi di interesse comune, attivando modalità di confronto che valorizzino problemi e esigenze affini. Ciascun gruppo sarà composto da dieci persone che si riuniranno per dieci volte in incontri di tre ore. Ogni gruppo sarà replicato nel corso dei 24 mesi almeno due volte. **3.2 La Bacheca virtuale** promuove la nascita di una piattaforma di scambio tra persone che rafforzino l'idea di una comunità di pratica che impari a condividere tempo, oggetti e risorse con cui poter combattere isolamento e solitudine.

AZIONE 4. Servizio di sostegno educativo e scolastico: attivazione di sostegno per attività educative e scolastiche dall'asilo nido alle scuole secondarie di II grado. In particolare si prevede:

4.1. ASILO NIDO-0-3 ANNI rimborso delle iscrizioni a due asili nido vicini alle sedi di Roma e Palermo (si tratta delle seguenti strutture: Asilo nido e scuola dell'infanzia MARY POPPINS EUR MONTAGNOLA via dell'Accademia Ambrosiana, 21 Roma; Il "Piccolo Principe" Asilo Nido e Scuola dell'infanzia Via Ugo la Malfa 91, Palermo).

4.2. SCUOLE MATERNE /ELEMENTARI- 4-10 ANNI. Per le scuole materne previsto il rimborso della retta di frequenza, un contributo per il rimborso dei costi (libri, mensa, dopo scuola e trasporti)

4.3. SCUOLE SECONDARIE DI I GRADO E II GRADO -11-4 ANNI. Buoni libro.

Per tutte le fasce di età si prevede, inoltre, un'attività specifica di potenziamento dei centri estivi e possibilità di rimborso dei costi sostenuti per chi non utilizza il centro/i estivi convenzionati. Previsto anche Rimborso per l'iscrizione a campi estivi residenziali. Riteniamo fondamentale, infatti, fornire un supporto nella gestione dei figli minori e adolescenti tramite l'organizzazione di servizi da usufruire nel periodo di chiusura delle scuole (es. misura B2, reddito di autonomia o rette di frequenza in centri per disabili). Un'attenzione peculiare sarà data ai **figli con disabilità** (in tutto sono 6): tale prestazione risponde oltre ai bisogni di conciliazione dei genitori, anche alla possibilità per i ragazzi disabili di avere una proposta educativamente interessante e socializzante.

AZIONE 5. Knowledge Group mira a sperimentare *on life*, tra analogico e digitale, esperienze di formazione e consulenza *peer-to-peer* (perché svolte tra lavoratori con medesime posizioni organizzative) e intra-organizzative (cioè tra gruppi di lavoro appartenenti ai diversi partner), per lo

sviluppo di competenze e conoscenze condivise su temi dell'innovazione sociale legati al progetto. In questa prospettiva, il partenariato ha individuato 5 tematiche che si traducono i gruppi di lavoro: 1 – La famiglia al centro: prototipazione di un innovativo servizio di welfare inter-generazionale di supporto alla famiglia. 2 – Un management differente: modelli comunitari di definizione di politiche e azioni di conciliazione. 3 - Comunità Digitali: comunicare consapevolmente e efficacemente nella propria organizzazione. 4 – Gestione della conoscenza: progettazione di una piattaforma digitale condivisa per il Knowledge Sharing intra-organizzativo. 5 – Sostenibilità Ambientale: realizzare un catalogo di buone pratiche di CSR. Si ritiene successivamente di adottare le migliori prassi.

AZIONE 6. Tutela Maternità (visite preventive): attivazione di un pacchetto prevenzione con Fare Mutua PACCHETTO MATERNITÀ- Visite di controllo ostetrico ginecologiche, Controlli ostetrici, Ecografie, Analisi di laboratorio clinico, Accertamenti diagnostici e Indagini genetiche.

AZIONE 7. Servizio di trasporto per dipendenti con difficoltà motorie e sostegno economico a famiglie con difficoltà: attraverso convenzioni con taxi e organizzazione dei turni di lavoro.

AZIONE 8. Flessibilità organizzativa e lavoro remoto: si intende far riferimento alla soddisfazione di bisogni specifici derivanti da situazioni individuali con la **banca delle ore prevedendo** che le ore di straordinario che vengono accumulate possano essere accantonate in un conto ore dal quale il lavoratore o la lavoratrice possano attingere al bisogno, reso ulteriormente "flessibile" dalla possibilità di fruire di un "fido ore" che consente l'utilizzo prima di averle accantonate. Riteniamo che l'adozione di questi **strumenti di "flessibilità buona" in grado di rispondere contemporaneamente all'interesse del datore di lavoro e del lavoratore.**

AZIONE 9. Formazione per la gestione delle lunghe assenze, si fonda sull'idea che tali momenti, fisiologici nella vita dell'organizzazione e del dipendente, vadano gestiti in modo naturale e generativo per sviluppare apprendimento e crescita organizzativa con ricadute positive per il benessere delle persone. L'azione prevede: **9.1. Percorsi formativi per dipendenti** (genitori e caregivers), basati su un approccio *life based learning* che promuove apprendimenti dalle esperienze di vita personale. Fondati su dinamiche inter-gruppali con esperienze formative gestite in aula ed a distanza e. I partecipanti, infatti, sotto la guida di un mentor esperto, imparano a mappare i propri vissuti personali e professionali con l'ausilio di dispositivi di autoanalisi con cui riconoscere e sfruttare le loro competenze chiave, potenziate con l'esperienza genitoriale e di cura. Nel percorso sono previsti colloqui individuali per definire in maniera congiunta le modalità e i tempi del rientro, nel rispetto delle esigenze del lavoratore e dell'impresa con il coinvolgimento del HR manager. L'obiettivo è creare una comunità di dipendenti multilivello che possa confrontarsi e portare apprendimenti e proposte all'organizzazione. L'azione si svolge in 2 corsi articolati in 12h di formazione d'aula; 4 giornate di mentorship e co-design; 20 ore di job shadowing, 30 colloqui di follow-up. **9.2. Percorso formativo di facilitazione per funzioni direttive,** HR manager. L'azione prevede un coinvolgimento trasversale dei manager di ogni partner, così da originare una *learning community* orizzontale che esprime approcci, visioni e dinamiche organizzative diverse. Basato su processi di facilitazione e co-design, per la co-progettazione di 4 prototipi per la gestione delle lunghe assenze, gli interventi di affiancamento, la valorizzazione degli apprendimenti della cura ed il sostegno di dipendenti con figli minori. L'azione si svolge in 4 mezze giornate di formazione e 10 giornate di co-design e follow-up.

AZIONE 10. Microcredito -prestito d'onore, la cooperativa destina annualmente una quota per interventi a favore dei soci in difficoltà economica nella forma di “Prestito D’onore”, concesso senza garanzie reali e con modalità e tempi di rimborso indicati dagli stessi richiedenti. Si propone un aumento del fondo destinato al tale finalità al fine di sostenere più situazioni.

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, causa covid una parte è stata gestita a distanza.

Gli incidenti sono registrati e gestiti dal settore Risorse Umane. Nel corso dell’anno 2021 non si sono verificati infortuni sul lavoro.

Il Presidente svolge il ruolo di datore di lavoro. Ha nominato il Responsabile del servizio protezione e prevenzione che ha sede a Roma.

La Cooperativa ha ovviamente focalizzato l’attività di prevenzione al rischio Covid, il passaggio alla modalità del telelavoro ha portato diverse modifiche sulle sedi e rispetto al rischio lavorativo che dovranno essere valutate anche alla luce di nuovi indirizzi normativi. In questa fase si è privilegiata l’informativa individuale sui comportamenti e la gestione centralizzata e controllata delle pause da videoterminale previste per gli operatori.

Misure di sicurezza per operatori e visitatori in emergenza da Coronavirus

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. L’operatività degli addetti è presso le sedi di Roma, Napoli e Palermo permette di monitorare ed aggiornare le diverse procedure di sicurezza.

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 dal Medico Competente.

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, causa covid una parte è stata gestita a distanza.

Gli incidenti sono registrati e gestiti dal settore Risorse Umane. Nel corso dell'anno 2021 non si sono verificati infortuni sul lavoro.

Il Presidente svolge il ruolo di datore di lavoro. Ha nominato il Responsabile del servizio protezione e prevenzione che ha sede a Roma

La Cooperativa ha focalizzato l'attività di prevenzione al rischio Covid, il passaggio alla modalità del telelavoro ha portato diverse modifiche sulle sedi e rispetto al rischio lavorativo che dovranno essere valutate anche alla luce di nuovi indirizzi normativi.

In questa fase si è privilegiata l'informativa individuale sui comportamenti e la gestione centralizzata e controllata delle pause da videoterminale previste per gli operatori.

Con la Legge di conversione 17 dicembre 2021, n. 215 del decreto legge 146/2021, recante «Misure urgenti in materia economica e fiscale, a tutela del lavoro e per esigenze indifferibili.» vengono introdotte nuove misure sulla sicurezza sul lavoro in modifica della Legge 81/2008. In particolare vengono introdotte, anche a carico della Cooperativa, sanzioni che possono riguardare la "sospensione dell'attività aziendale" in caso di mancato rispetto delle norme sulla sicurezza. Sono previsti provvedimenti attuativi che monitoreremo nei prossimi mesi, ed in particolare nuovi obblighi formativi e di responsabilità per i preposti.

Nel complesso tra gli addetti della cooperativa si sono registrati nel 2021 16 casi di assenza dovuta a positività al Covid 19 o per obbligo di quarantena per famigliari positivi. Di questi 1 a Roma, 5 a Napoli e 10 a Palermo. In totale le ore di assenza dovute alla pandemia sono state 825. Tutti i casi sono stati prontamente segnalati e seguiti fino al rientro, nella modalità di telelavoro.

Fare Mutua, che gestisce il fondo sanitario integrativo della cooperativa, ha previsto uno specifico strumento di intervento a sostegno dei lavoratori interessati.



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. Il rinnovo delle convenzioni nell'anno 2020 ha prorogato le stesse fino al 31 dicembre 2023.

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.

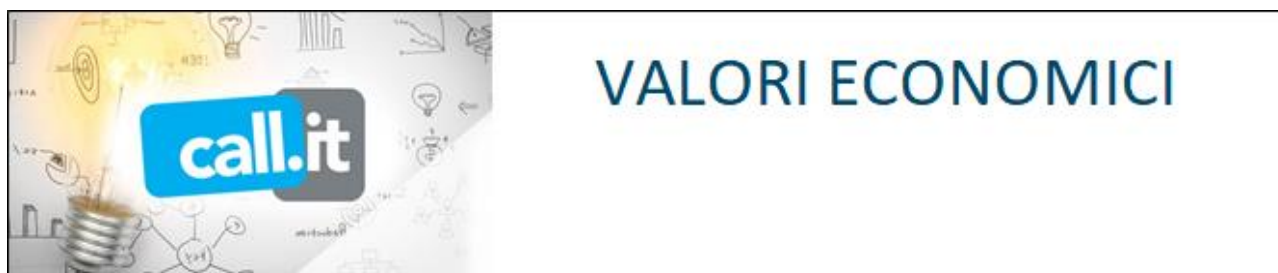
La stessa realizzazione del progetto è avvenuta attraverso una sinergia tra istituzioni pubbliche, enti profit ed organizzazioni non profit, riunite in una cornice comune di impresa sociale al servizio della collettività.

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.

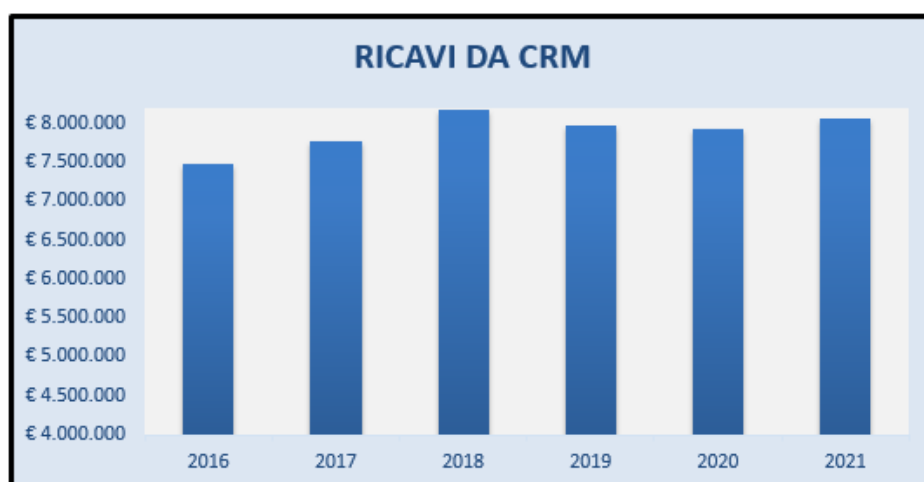
Un approccio non assistenziale che miri all'individuazione e alla valorizzazione delle competenze professionali per consentire ai lavoratori diversamente abili una maggiore consapevolezza ed una maggiore competitività nei singoli ambiti di attività.

Nel 2021 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 degli Eroi di Cefalonia, 121
- Napoli, all'indirizzo: CENTRO DIREZIONALE DI NAPOLI via G. Porzio, 4, Isola G1, piano 19° interno 140/1;
- Palermo, all'indirizzo: Via Ugo La Malfa n.63.

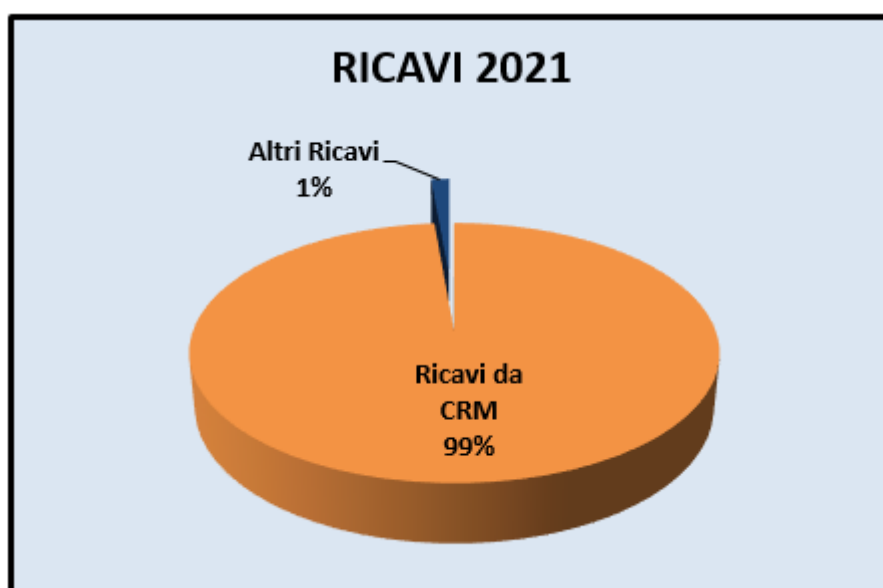


L'attività di CRM svolta dalla Cooperativa ha generato nel 2021 ricavi per **€8.059.796**. Il trend crescente fino al 2018, ha subito una piccola battuta d'arresto nel 2019 e nel 2020 in seguito al cambio di attività della sede di Palermo, alla messa in FIS dei dipendenti a produzione della sede di Napoli e all'eliminazione delle attività extra minimo garantito di Napoli. Nel 2021 il trend è stato crescente. L'andamento è ben sottolineato dal grafico che segue dove si evidenziano i Ricavi della Cooperativa per servizi di CRM (in euro):



2016	2017	2018	2019	2020	2021
€ 7.483.057	€ 7.759.733	€ 8.162.472	€ 7.974.863	€ 7.917.989	8.059.796

Inoltre è possibile notare come il 99% dei ricavi totali della Cooperativa derivi proprio dall'attività di CRM:



RICAVI 2021		
TOTALE RICAVI	€ 8.172.070	
RICAVI PER SERVIZI DI CRM	€ 8.059.796	99%
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 112.274	1%

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'84,43%.

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)	6.692.714	5.643.214		
B7 – Costi per servizi (limitatamente alle prestazioni lavorative)	48.788	48.788		
Totale costo del lavoro	6.741.502	5.692.002	84,43%	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.

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 dalla Cooperativa con capofila il Consorzio Sintesi dal 2018. CALL.IT è entrato in qualità di partner nel 2019. 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 valore 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.

Il 26 febbraio 2019 l'Impresa Sociale "Con I Bambini" ha erogato al Soggetto Responsabile Sintesi l'anticipo corrispondente al 25% del contributo deliberato. Sintesi, ha versato ai partner del Progetto la quota di loro spettanza sulla base del Piano dei Costi approvato e ha effettuato la rendicontazione delle spese sostenute dai Partners fino al 30 settembre 2019, termine di scadenza

della prima sessione di verifica. Sulla base delle spese sostenute e rendicontate in questa prima sessione di verifica, l'Impresa Sociale ha erogato il 12 agosto del 2020 parte del contributo deliberato. Per Call.it l'importo riconosciuto è stato di 20.710,60€ a fronte dell'importo rendicontato di 24.641,32€, pari ai costi del personale sostenuti per lo svolgimento delle attività progettuali. A dicembre del 2021 si sono concluse le attività di rendicontazione della sessione intermedia di verifica. La cooperativa ha rendicontato 46.563€ e l'importo del contributo da incassare, al netto della quota di cofinanziamento, dovrebbe essere di 39.420€

Progetto V.E.R.S.O. A.

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.

Questo progetto rappresenterà per Call.it, e per Sintesi, una importante e complessa esperienza di valorizzazione delle capacità di coordinamento e relazione con tanti e diversi soggetti.



Andamento della gestione

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 8.172.070 di questi:

- 8.081.396 € sono derivati dalla attività produttiva;
- 28.405€ da contributi in conto esercizio;
- 62.269 € da altre attività

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

- 6.692.714€ per costo del lavoro (salari, contributi, trattamento di fine rapporto ecc.);

Per l'acquisto di beni e servizi necessari alla attività sono stati spesi 1.144.036€ queste sono le voci principali:

- 228.418€ per godimento beni di terzi;
- 41.477€ per manutenzioni, materiale di consumo e attrezzature;
- 43.366 € per servizi di pulizia e custodia nelle sedi;
- 79.595 € per utenze (acqua, energia elettrica, spese telefoniche);
- 228.000€ per i servizi amministrativi svolti dal Consorzio;
- 402.185€ per consulenze diverse (tecniche, fiscali, legali ecc.);
- 120.995€ per costi diversi (viaggi, rifiuti ecc.);

Gli ammortamenti, ovvero il recupero annuale degli investimenti realizzati per le attrezzature, i programmi e le sedi sono stati di 128.348 € di questi:

- 73.133€ per immobilizzazioni immateriali;
- 55.215€ per immobilizzazioni materiali.

Il risultato/ utile di 85.666 €, su proposta del C.d.A. sarà così distribuito:

- 76.457,66 € a riserve (ovvero ad incrementare il patrimonio della Cooperativa);
- 2.569,99 € al fondo di promozione cooperativo Coopfond;
- 6.638,35 € a remunerazione dei soci finanziatori (rivalutazione capitale e dividendo).

<u>CONTO ECONOMICO</u>	2020	%	2021	%
RICAVI DI VENDITA	7.917.989		8.081.396	
VARIAZIONE RIMANENZE	0		0	
RICAVI NETTI	7.917.989	100,00%	8.081.396	100,00%
COSTI ESTERNI	1.234.466	15,59%	1.259.539	15,59%
VALORE AGGIUNTO	6.683.523	84,41%	6.821.857	84,41%
COSTO DEL LAVORO	6.211.871	78,45%	6.362.714	78,73%
MARGINE OPERATIVO LORDO	471.652	5,96%	459.143	5,68%
AMMORTAMENTI	124.523	1,57%	128.348	1,59%
REDD. OP.VO GESTIONE TIPICA	347.129	4,38%	330.795	4,09%
PROVENTI DIVERSI	167.068	2,11%	90.674	1,12%
REDDITO OPERATIVO	514.197	6,49%	421.469	5,22%
PROVENTI FINANZIARI	0	0,00%	8	0,00%
ONERI FINANZIARI	456	0,01%	483	0,01%
REDDITO DI COMPETENZA	513.741	6,49%	420.994	5,21%
PROVENTI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
REDDITO ANTE IMPOSTE	513.741	6,49%	420.994	5,21%
IMPOSTE DIRETTE	16.611	0,21%	5.328	0,07%
REDDITO NETTO	497.130	6,28%	415.666	5,14%

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 1.689.590€ e coprono ampiamente le immobilizzazioni che si riducono di oltre 100.000€ (per gli ammortamenti accantonati) attestandosi a 401.498€, 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 357.524€

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.

STATO PATRIMONIALE				
ATTIVO	2020	%	2021	%
LIQUIDITA' IMMEDIATE	1.557.085	27,66%	1.914.609	31,63%
LIQUIDITA' DIFFERITE	3.678.569	65,34%	3.736.228	61,73%
RIMANENZE FINALI	0	0,00%	0	0,00%
ATTIVO CIRCOLANTE	5.235.654	92,99%	5.650.837	93,37%
IMMOBILIZZAZIONI IMMAT.LI	247.827	4,40%	230.851	3,81%
IMMOBILIZZAZIONI MAT.LI	125.039	2,22%	148.865	2,46%
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	21.782	0,39%	21.782	0,36%
ATTIVO FISSO	394.648	7,01%	401.498	6,63%
TOTALE ATTIVO	5.630.302	100,00%	6.052.335	100,00%
PASSIVO	2020	%	2021	%
DEBITI A BREVE	1.421.783	25,25%	1.430.297	23,63%
DEBITI A MEDIO/LUNGO	2.536.817	45,06%	2.932.448	48,45%
TOTALE DEBITI	3.958.600	70,31%	4.362.745	72,08%
MEZZI PROPRI	1.671.702	29,69%	1.689.590	27,92%
TOTALE PASSIVO	5.630.302	100,00%	6.052.335	100,00%

Indicatori di equilibrio economico

EQUILIBRIO ECONOMICO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
ROE	29,74%	24,60%	-17,27%
ROI	9,13%	6,96%	-23,75%
ROS	6,49%	5,22%	-19,69%
TASSO INCID. GEST. EXTRACAR.	0,9668	0,9862	2,01%
TASSO REMUN. CAP. CREDITO	0,01%	0,01%	-3,89%
PRODUTTIVITA' AZIENDALE	1,4063	1,3353	-5,05%
PRODUTTIVITA' CAP. INVESTITO	1,1871	1,1271	-5,05%
PRODUTTIVITA' IMM.NI TECNICHE	63,3242	54,2867	-14,27%

Indicatori di equilibrio finanziario

EQUILIBRIO FINANZIARIO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
MARGINE DI STRUTTURA	1.277.054	1.288.092	11.038
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	3.813.871	4.220.540	406.669
MARGINE DI TESORERIA	3.813.871	4.220.540	406.669
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	2,3680	2,5821	9,04%
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	3,3680	3,5821	6,36%

Indicatori di equilibrio monetario

EQUILIBRIO MONETARIO	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
CURRENT RATIO	3,6825	3,9508	7,29%
QUICK RATIO	3,6825	3,9508	7,29%
ROTAZIONE CREDITI	151	157	7
ROTAZIONE DEBITI	44	53	9
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 si attesta sul 24,60%.

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 2021 possiamo osservare un leggero decremento di redditività 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/quotiente 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, in miglioramento rispetto all'anno precedente. 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 è stato anno importante per la Cooperativa, dopo una lunga trattativa è stato rinnovato il contratto con WindTre spa e, conseguentemente le 3 convenzioni sottoscritte in applicazione dell'art. 14 del D.Lgs. 276/2003 con le Regioni Lazio, Campania e Sicilia.

Il rinnovo ha durata triennale, dunque un arco di tempo che garantisce una importante stabilità per la Cooperativa ed i suoi soci.

Sono stati introdotte nuove modalità delle attività, in un'ottica di sviluppo in patnership con il cliente, e nuovi criteri di misurazione delle attività, sia per il minimo garantito con le oggettive tutele,

che per le attività in produzione, molte di queste modalità erano state attuate già nei 2020 e nel 2021 sono entrate a regime con risultati apprezzabili sia per gli aspetti quantitativi che qualitativi. Il nuovo contratto prevede le garanzie di adeguamento delle condizioni economiche al modificarsi del costo del lavoro, per sottoscrizione di rinnovi contrattuali o altro. Prevede altresì la possibilità di ricorso al telelavoro ed al lavoro agile, modalità applicata per tutto il 2021.

Il nuovo contratto impone una riorganizzazione delle modalità di lavoro e delle sedi che riguarderà le sedi di Roma e Napoli, operazioni realizzate nei primi mesi del 2021.

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. Il consorzio sta ridefinendo la Mission e la Vision, ha individuato sei progetti di sviluppo di nuove attività prevedendo di costituire un fondo di Ricerca e Sviluppo a supporto dei necessari investimenti per il loro avvio.



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 l'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 la Cooperativa ed il Consorzio 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.

Mobility manager

Con l'art 229, comma 4, del decreto-legge n.34 del 2020 sono stati previsti a carico di imprese e pubbliche amministrazioni con singole unità locali con più di 100 dipendenti ubicate in un capoluogo di regione, in una città metropolitana, in un capoluogo di provincia ovvero in un comune con popolazione superiore a 50.000 abitanti:

- l'obbligo di nomina di un mobility manager
- l'obbligo di adozione entro il 31 dicembre di ogni anno di un Piano degli spostamenti casa lavoro (PSCL) , per il primo anno, ai sensi dell'articolo 9 del DM 12 maggio 2021, entro 180 giorni dalla data di entrata in vigore del decreto stesso.

La finalità di questa nuova disciplina è quella di consentire la diminuzione dell'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare privato nelle aree urbane e metropolitane, promuovendo la realizzazione di interventi di organizzazione e gestione della domanda di mobilità riducendo l'uso del veicolo privato individuale a motore negli spostamenti sistematici casa-lavoro e favorendo il decongestionamento del traffico.

Il mobility manager svolgerà le funzioni di:

- a) promozione, attraverso l'elaborazione del PSCL, della realizzazione di interventi per l'organizzazione e la gestione della domanda di mobilità del personale dipendente;
- b) supporto all'adozione del PSCL, verifica dell'attuazione e dell'adeguamento del piano anche sulla base delle indicazioni ricevute dal comune;
- c) cura dei rapporti con enti pubblici e privati direttamente coinvolti nella gestione degli spostamenti del personale dipendente;
- d) attivazione di iniziative di informazione, divulgazione e sensibilizzazione sul tema della mobilità sostenibile e promozione con il mobility manager d'area di azioni di formazione e indirizzo per incentivare l'uso della mobilità ciclo-pedonale, dei servizi di trasporto pubblico e dei servizi ad esso complementari e integrativi anche a carattere innovativo;
- e) supporto al mobility manager d'area nella promozione di interventi sul territorio

Sebbene nella cooperativa CALL.IT la quasi totalità dei dipendenti svolge la sua attività in telelavoro, l'unità locale che ha più di 100 dipendenti ubicati nel capoluogo di Regione è quella di Palermo.

Con il cda del 17 novembre 2021 la cooperativa ha nominato il mobility manager

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 la Cooperativa, ad oggi, non opera su contratti pubblici ma privati.

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

Con i centri territoriali per l'impiego di Roma, Napoli e Palermo, 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

La Cooperativa, tramite 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 la Cooperativa 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 del contratto in essere, e lo sviluppo su attività di call center anche in supporto/consulenza ad altre cooperative del consorzio.

Il principale cliente ha effettuato una importante modifica societaria con la fusione con un'altra società del settore diventando uno dei principali operatori nazionali della telefonia. Dopo una fase di valutazione, la Cooperativa ha potuto ottenere un consolidamento delle attività svolta che ha portato al rinnovo triennale dei contratti. 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 abbiamo 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

A partire dalla esperienza dell'attività realizzata si può sviluppare un'analisi SWOT come da schema.

Punti di Forza • Esperienza gestionale nelle attività di call center, back office. • 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. • Sicurezza contrattuale per il prossimo triennio.	Punti di Debolezza • Eccessivo peso di un solo cliente. • Necessita di differenziazione delle attività. • Scarsa attenzione delle imprese private agli obblighi di inserimento lavorativo. • Scarsa esperienza negli appalti pubblici.
Opportunità • 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. • Nuova attenzione alle convenzioni ex art.14 d.lgs. 276/2003.	Pericoli • Criticità del settore di attività derivante dalle politiche di delocalizzazione. • Atteggiamento burocratico dei servizi pubblici e timori sulle competenze. • Rigidità nelle modalità attuative delle convenzioni. • Limitazioni legislative ed assenza di nuove convenzioni ex art. 14 in molte Regioni. • Perdurare delle situazioni di emergenza della pandemia da Covid 19.

Da questa analisi si evidenzia la forte attenzione prestata agli aspetti finanziari, in una fase di sviluppo che permette alla Cooperativa, ed al consorzio, di capitalizzare e di acquisire credibilità anche sul piano finanziario per poter sostenere gli oneri di sviluppo. Gli ultimi anni sono stati positivi in questo senso ed hanno permesso di migliorare nettamente la posizione finanziaria, una ulteriore evoluzione positiva è prevista per il 2022.

Questo aspetto è particolarmente rilevante nel mercato pubblico che può rappresentare un'area interessante di possibile sviluppo anche alla luce delle nuove normative su appalti e gestione del mercato elettronico della Pubblica Amministrazione.

Il mercato pubblico: coprogrammazione e coprogettazione

L'attenzione all'orientamento del mercato pubblico nei prossimi anni sarà uno dei principali obiettivi. Questo 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). Su questa norma sono state recentemente modificate le norme del Codice degli Appalti anche a seguito di una importante sentenza della Corte Costituzionale. Infatti in sede di conversione in legge del "DL semplificazioni" (DL 76/2000) sono stati inseriti nel Codice degli appalti (d.lgs. 50/2016) alcuni importanti riferimenti alla coprogrammazione e coprogettazione previste dal Codice del Terzo settore.

Si tratta di modifiche che potrebbero contribuire in modo significativo a rasserenare gli amministratori pubblici circa la praticabilità giuridica di questi strumenti e quindi a diffondere l'applicazione valorizzando così diversi beni comuni oggi inutilizzati.

Gli articoli 55 e seguenti del D.Lgs. 117 prevedono le diverse possibilità/forme di co progettazione e di rapporto tra amministrazione pubblica e ETS.

In particolare evidenziano la possibilità di sviluppo per progetti comuni dover si manifesti un interesse generale ed una partecipazione, anche economica al progetto.

Questi principi sono stati ribaditi dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 131 del 2020 e dalle modifiche apportate al codice dei contratti pubblici, funzionale a realizzare il coordinamento con gli istituti del codice del Terzo settore (art.8, dlgs n. 76 del 2020).

Il principio generale, sancito dalla Corte Costituzionale, è la specificità che caratterizza gli ETS nel rapporto con le pubbliche amministrazioni, ovvero l'interesse generale della loro azione che le configura come partner delle amministrazioni, nelle diverse forme previste all'art. 55, 56 e 57 del Codice del Terzo settore (CTS).

In questa ottica il 31 marzo 2021 il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha emanato le **"LINEE GUIDA SUL RAPPORTO TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI ED ENTI DEL TERZO SETTORE"** che definisce in modo puntuale le modalità di attivazione dei diversi strumenti che permettono un rapporto collaborativo ed una iniziativa comune tra PPAA ed enti del terzo settore.

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 recepiva 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 innovativo 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.

I notevoli investimenti previsti dal PNRR, ed i servizi a questi collegati, potrebbero rappresentare un importante momento di sperimentazione per queste forme di intervento, coinvolgendo competenze e capacità di progettazione maturate dalle imprese sociali che spesso il pubblico non possiede.

Con il DECRETO 7 dicembre 2021, della Presidenza del consiglio dei Ministri, **“Adozione delle linee guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali, nonché l’inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC. “** si è data organicità a questo obiettivo. Nelle linee guida sono infatti previsti criteri premianti nella assegnazione dei lavori e dei servizi finanziati dal PNRR e da risorse nazionali per la realizzazione di opportunità di lavoro di soggetti disabili.

LINEE GUIDA PER FAVORIRE LA PARI OPPORTUNITÀ DI GENERE E GENERAZIONALI, NONCHÉ L’INCLUSIONE LAVORATIVA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ NEI CONTRATTI PUBBLICI FINANZIATI CON LE RISORSE DEL PNRR E DEL PNC

1. FINALITÀ

Il Piano nazionale di ripresa e resilienza prevede che nei *“bandi di gara saranno indicati, come requisiti necessari e, in aggiunta, premiali dell’offerta, criteri orientati verso gli obiettivi di parità. I criteri saranno definiti tenendo conto fra l’altro degli obiettivi attesi in termini di occupazione femminile e giovanile al 2026 e dei corrispondenti indicatori medi settoriali europei”*.

L’articolo 47 del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n.108, (di seguito “articolo 47”) in attuazione dei predetti principi, contiene disposizioni volte a favorire le pari opportunità di genere e generazionali, nonché l’inclusione lavorativa delle persone con disabilità in relazione alle procedure afferenti alla stipulazione di contratti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) di cui al Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e al Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, e dal Piano nazionale per gli investimenti complementari (PNC).

Al fine di perseguire dette finalità, il comma 8 del richiamato articolo 47 affida a specifiche linee guida la definizione di orientamenti in ordine alle modalità e ai criteri applicativi delle disposizioni di cui allo stesso articolo, con l’indicazione di misure premiali e modelli di clausole da inserire nei bandi di gara differenziati per settore, tipologia e natura del contratto o del progetto.

Nella redazione delle linee guida si è tenuto conto del rilevante sforzo di innovazione che l’articolo 47 richiede tanto alle stazioni appaltanti, quanto agli operatori economici. Gli obiettivi di miglioramento dei tassi di occupazione femminile e giovanile che si intendono perseguire con questo dispositivo determineranno infatti modifiche significative nell’esercizio della funzione di committenza pubblica e adeguamenti nell’organizzazione del lavoro delle aziende fornitrici di beni e servizi e di quelle aggiudicatrici di lavori pubblici.

Sarà dunque necessario esercitare una osservazione attenta della prima applicazione della disciplina, in modo da valutare la capacità delle stazioni appaltanti di declinare nella specificità delle singole procedure di gara i dispositivi volti ad assicurare i meccanismi di incremento occupazionale previsti dall’articolo 47. La prima attuazione delle linee guida ne permetterà possibili affinamenti, che potranno tenere conto anche dell’analisi delle interazioni tra le disposizioni in esame e la disciplina in corso di trasformazione relativa ad altri importanti profili della contrattualistica pubblica, dal subappalto alla qualificazione delle stazioni appaltanti. Le decisioni che saranno assunte nella revisione del codice dei contratti pubblici potranno così fondarsi anche sulle valutazioni di impatto della regolazione in materia di occupazione femminile e giovanile negli appalti.

Si tratta di norme che potrebbero contribuire in modo significativo a rasserenare gli amministratori pubblici circa la praticabilità giuridica di questi strumenti e quindi a diffondere l’applicazione.

Conclusione

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 nelle aree del disagio. Valorizzare questa esperienza, supportare lo sviluppo delle attività sarà la sfida che affronteremo nei prossimi anni, a partire dalle nostre capacità e dalle 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.

Il Bilancio sociale è stato presentato da Consiglio di Amministrazione alle assemblee separate dei soci ed alla assemblea dei delegati che lo ha approvato il 16 maggio 2022