



Sede legale – Via Della Ferratella in Laterano n. 41 – 00184 Roma (RM)

tel. 06 88933121

Sede Operativa - Via Ugo la Malfa n. 63, 90146 Palermo (PA) tel. 091/2558101 – Fax 091/2558124

Sede Operativa - Centro direzionale Napoli, via G. Porzio n.4 Isola G.1, 80143 Napoli (NA)

Codice fiscale, partita Iva e iscrizione Registro imprese di Roma n. 11369061004

R.E.A della C.C.I.A.A. di Roma. n. 1297865

Albo Società Cooperative n. A212873- Sez. coop. a mutualità prevalente di diritto Categoria: Cooperative Sociali

BILANCIO SOCIALE

Cooperativa sociale Call.it-ETS

Anno 2024

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 nostro bilancio sociale non risponde solo ad un obbligo normativo ma anche 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.

L'attività svolta infatti realizza un importante obiettivo di integrazione sociale, di recupero dell'autonomia e dunque della libertà individuale di persone fragili, elementi che valorizzano il territorio e le sue potenzialità.

Diventa pertanto lo strumento per far conoscere e condividere le informazioni sulle attività e sulle iniziative realizzate dalla Cooperativa Call.it insieme alle Cooperative socie Consorzio Sintesi. Ha anche lo scopo di migliorare, tra i soci ed i lavoratori, la conoscenza delle azioni e delle iniziative della Cooperativa. Dunque l'occasione per riflettere e misurare l'efficacia del lavoro svolto e del suo impatto con i territori e le realtà sociali in cui operiamo.

Proprio per questo motivo gli obiettivi a cui si è ispirato lo sviluppo di questo bilancio sociale dell'anno 2024 sono stati:

- Favorire la comunicazione esterna ed interna con una specifica attenzione ai territori dove operiamo.
- Valutare il valore sociale della attività sviluppata dalla Cooperativa e dai suoi soci.
- Ricercare altre commesse di lavoro e sviluppare ulteriori attività intimamente legate ai progetti di inserimento lavorativo, per creare opportunità di lavoro, migliorare le condizioni di vita, l'autonomia, la dignità e la qualità del lavoro di nuove persone.
- Evidenziare il valore economico di un'impresa sociale che sa coniugare la corretta gestione imprenditoriale allo sviluppo di una concreta solidarietà sociale, allo stretto rapporto con il territorio e con le esigenze di sviluppo equilibrato, di lavoro, di sicurezza sociale con una specifica attenzione all'ambiente di vita.
- Valorizzare la capacità di affrontare le difficoltà ed i rischi, evidenziati nella crisi di alcune aree del Paese evidenziata dal dopo pandemia e dalle gravi situazioni internazionali, attraverso la capacità di riorganizzazione e trasformazione del lavoro svolto.
- Promuovere il modello cooperativo, ed in particolare della cooperativa sociale, come strumento essenziale per la partecipazione di tutti alla gestione dell'impresa.

Questi obiettivi hanno uniformato il processo di sviluppo dei contenuti del bilancio sociale coinvolgendo i principali settori della Cooperativa che hanno partecipato alla sua stesura attraverso un'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 al nostro interno in questi anni.

Nell'anno 2023, anno nel quale si è conclusa, con problemi di rispetto degli obblighi convenzionali, la principale commessa WindTre con il progetto di inserimento lavorativo a supporto di tre convenzioni regionali.

L'anno 2024 ha risentito pesantemente di questa situazione e dunque rappresenta un anno di passaggio verso nuove attività, che risente dei trascinalenti e dei problemi della conclusione delle convenzioni.

2024 Un anno difficile e di nuove criticità

L'anno 2024 è stato caratterizzato dalle forti incertezze derivanti dalle tensioni internazionali, in particolare dalle guerre in Ucraina e in Palestina queste hanno determinato incertezze e difficoltà economiche che hanno riguardato tutti i Paesi. Questa prima parte degli anni venti ha vissuto uno stato di incertezza e difficoltà crescenti.

Negli scorsi anni 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. A questi si sono aggiunti crescenti tensioni a livello internazionale che hanno determinato aumenti consistenti di alcuni costi, energetici e delle materie prime, che hanno determinato un fenomeno inflattivo. Questi aumenti dei costi e dei prezzi hanno inciso pesantemente sulle condizioni di vita delle famiglie e determinato tagli a servizi importanti per le fasce più deboli della società Italiana.

I lavoratori della Cooperativa, hanno subito danni da questa situazione. Durante l'anno 2024, aggravata dall'esigenza di ricorrere per la quasi totalità di loro alla Cassa integrazione straordinaria.

Questa scelta ha comportato uno sforzo economico, per le anticipazioni della stessa in attesa dell'intervento dell'INPS, ed organizzativo ma la partecipazione di tutti i soci ed i lavoratori ha permesso di realizzare un importante obiettivo, ovvero il rispetto degli obblighi previsti dalle convenzioni con l'assunzione di 226 lavoratori imposta a WindTre dal tribunale di Milano..

L'anno 2024 è stato caratterizzato dalla prosecuzione della guerra in Ucraina, dove un focolaio di guerra endemico, che durava dal 2014, ha assunto, con l'intervento della Russia, caratteristiche di una guerra combattuta, che coinvolge indirettamente tutta l'Europa. Questo sta pesando sempre di più i paesi europei che intervengono sia economicamente che con forniture militari a sostegno dell'Ucraina, e parallelamente con le sanzioni verso la Russia pagano un costo indiretto aggiuntivo.

Ma purtroppo l'anno è stato caratterizzato anche da sempre più crescenti tensioni in medio oriente, in particolare per Israele ed il Libano, dove l'irrisolta questione Palestinese e il prevalere, su ambo i fronti, della radicalizzazione del conflitto, sta determinando una situazione esplosiva in tutto il medio oriente oltre che la morte di decine di migliaia di civili innocenti.

Questa situazione, e le manovre speculative che ha accentuato, hanno raffreddato, se non bloccato, le potenzialità di sviluppo post pandemia portando un forte aumento delle materie prime, soprattutto

energetiche, ed una inflazione che, se pur senza raggiungere i valori di dicembre 2022 (11,6%) e del 5,7% del 2023 è scesa all'1,00% ma il rinnovo dei contratti non è riuscito a recuperare il differenziale inflattivo riducendo così pesantemente le possibilità economiche delle famiglie, in particolare delle fasce più deboli della società.

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 è uno dei principali obbiettivi su cui lavorare anche nel prossimo anno.

Nel 2024 le assemblee sociali della Cooperativa si sono tenute ancora in presenza, questo ha permesso di ritrovare quei rapporti personali importanti tra i soci.

L'essere riusciti ad attivare, in tutto il 2023 e nei primi mesi del 2024, gli interventi previsti dal progetto #Conciliamo ha permesso di intervenire economicamente a favore dei soci, sia con il rimborso dei costi scolastici che con interventi mirati alle situazioni difficoltà familiare. Si sono impostate le attività di socializzazione previste dal progetto che si sono concluse nell'anno 2024.

Il mancato rinnovo del principale contratto, e delle tre convenzioni, con WindTre ha innescato una fase di conflitto, già negli ultimi mesi del 2023, ha caratterizzato tutto il 2024.

La cessazione del servizio, affidato alla nostra Cooperativa, che lo ha gestito negli scorsi anni con buoni risultati, ha comportato il ricorso alla cassa integrazione per la grande maggioranza degli addetti che hanno rivendicato, sia sul piano sindacale che giudiziario, il rispetto degli obblighi previsti dalla convenzione.

Per questo è grave la scelta di WindTre di interrompere in modo traumatico le convenzioni cercando di imporre un principio di passaggio ad altra cooperativa, assolutamente illegittimo, ma con un chiaro scopo, quello di escludere gli obblighi di assunzione del personale previsti nel contratto e nelle tre convenzioni.

Le convenzioni previste dall'articolo 14 rappresentano infatti un percorso per realizzare un inserimento dei lavoratori nella impresa che affida il servizio. Questo principio è centrale nelle norme della legge 68/1999 sul collocamento obbligatorio e nei testi di tutte le convenzioni regionali.

La scelta di WindTre ha portato ad un forte stato di insicurezza nei lavoratori della Cooperativa, forti tensioni che sicuramente hanno determinato difficoltà ed incertezze nei lavoratori coinvolti.

Le Regioni Sicilia e Campania hanno escluso la fattibilità della proposta di intestare ad un'altra cooperativa sociale il contratto e la convenzione, che avrebbe comportato, di fatto, di escludere WindTre dagli obblighi di assunzione e prorogando all'infinito il percorso di inserimento lavorativo.

L'atteggiamento di WindTre è stato di bloccare totalmente le convenzioni, non accettando la fase di passaggio dei servizi di contact center prevista espressamente in convenzione e nel contratto. Da gennaio il servizio è cessato ed il personale è stato posto in cassa integrazione straordinaria del settore call center..

Per questo la grande maggioranza dei lavoratori ha fatto ricorso per vie giudiziarie arrivando ad ottenere una sentenza favorevole ai lavoratori, a metà novembre.

Il Consorzio Sintesi ha, a fine anno 2023, attivata l'area progetti e gare, la nostra Cooperativa, insieme al consorzio, si è iscritta allo SDAPA (Servizio Dinamico Appalti Pubblica Amministrazione) ed a diversi albi fornitori.

Il Consorzio Sintesi ha partecipato a diversi progetti e bandi del PNNR, due di questi, sulla povertà educativa, sono giunti ad assegnazione nella regione Sicilia e possono rappresentare una importante occasione di relazioni e sviluppi anche per la nostra Cooperativa

La Cooperativa ha inoltre richiesto l'adesione al Consorzio Nazionale servizi, consorzio leader a livello nazionale dei servizi di facility, ed anche di contact center, particolarmente nel settore sanitario. La richiesta è stata accolta e con il versamento del capitale sociale siamo a tutti gli effetti parte di questa importante struttura di servizi che può diventare un importante canale per lo sviluppo di nuove attività.

Le nuove attività che possono derivare dalle relazioni sviluppate ci permettono di guardare a nuove occasioni di sviluppo partendo dalla importante esperienza sociale ed economica realizzata in questi anni dalla Cooperativa e dal Consorzio.

Quali sono i riferimenti del bilancio sociale

La nuova normativa sulle "Imprese Sociali prevista dal D.Lgs. 112/2017", ha previsto l'obbligo della stesura del bilancio sociale per tutte le Cooperative Sociali che sono considerate di diritto imprese sociali. Secondo quanto stabilito dall'articolo 9, comma 2, d.lgs. n. 112/2017, la redazione del bilancio sociale deve avvenire in base a linee guida definite con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali sentito il Consiglio nazionale del Terzo settore.

Le linee guida sono state pubblicate nel corso del 2019 ed a queste abbiamo adeguato lo schema di Bilancio Sociale pur tenendo conto del lavoro sviluppato per la stesura dei bilanci sociali negli anni precedenti. 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 2023 della Cooperativa, è basato sulla situazione economica e sui dati consolidati al 31 Dicembre 2023, 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 Cooperativa 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 ETS.



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 Via della Ferratella in Laterano n.41 –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 numero di repertorio dell'Iscrizione al Registro Unico Enti Terzo Settore (RUNTS), è 24221

Il Capitale sociale è di euro 556.288€ detenuto da 280 soci persone fisiche e 1 socio finanziatore. Le attività della Cooperativa sono realizzate su tre sedi operative:

- Roma- via Ferratella in Laterano n. 41.
- 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 ha adottato un manuale di certificazione integrato alle norme UNI EN ISO 9001, UNI CEI EN ISO 27001 (relativa al sistema di gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica) e UNI CEI EN ISO 45001 (relativa al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro). Il sistema integrato è stato adottato in data 8 maggio 2024.

Le prime norme sono state certificate dal 4 luglio 2018, e rinnovate il 9 agosto 2024 contestualmente alla adozione della norma ISO 45001. Le certificazioni sono valide fino all'8 agosto 2027.

La Cooperativa ha rinnovato, nel 2023, il Rating di Legalità rilasciato dalla Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il 04 luglio 2018 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 stelletta 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 il Consorzio Sociale Sintesi è impegnato costantemente, secondo criteri di imparzialità e uguaglianza e senza discriminazioni politiche, religiose, di nazionalità o di sesso.

Gli obiettivi primari la cooperativa intende realizzare sono:

- la promozione e la valorizzazione degli individui nel rispetto della dignità, della peculiarità e della creatività di ognuno di essi, attraverso lo sviluppo di percorsi di inclusione sociale fondati sul lavoro;
- la riqualificazione, il perfezionamento e il potenziamento delle conoscenze e delle competenze individuali e professionali attraverso interventi di inserimento lavorativo e le diverse attività di formazione;
- l'incoraggiamento alla crescita del senso di responsabilità nelle persone, soci e lavoratori, interessate 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 obbiettivo 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;
- garantire continuità occupazionale e migliori condizioni per soci e dipendenti;
- riconoscere un ruolo strategico alle "risorse umane" intrattenendo con esse 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 aziendale in tutte le sue aree al fine di garantire continuità del lavoro e nuove opportunità;
- integrare negli obiettivi di efficacia ed efficienza i principi dello sviluppo sostenibile e della prevenzione degli infortuni sul lavoro, presupposti indispensabili 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** -il consorzio è delle cooperative associate e nelle cooperative i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa;
- **mutualità prevalente** -l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri;
- **struttura societaria partecipativa e democratica** - tutti i soci hanno egual diritto nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitaro;
- **promozione cooperativa**: il Consorzio e le cooperative promuovono i valori della cooperazione tra i cittadini.

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. Realizza progetti di inserimento lavorativo di persone con disabilità, ai sensi dell'art. 5 punto p del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n. 117.

Può anche svolgere, con le cooperative socie, attività di servizi socio-sanitari ed educativi, previsti dalla legge 381, art.1 lettera a, ed attività di consulenza anche verso soggetti terzi purché quest'ultime secondarie e strumentali alle attività di interesse generale.

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, anche a favore di altre cooperative del Consorzio Sintesi.

Nell'anno 2024 ha partecipato, per la prima volta, a diversi appalti pubblici, tramite lo SDAPA e direttamente verso enti con manifestazione di interesse. I requisiti di esperienza ed economico finanziari della Cooperativa sociale Call.it, sono importanti e permettono di partecipare ad appalti di dimensioni significative. Si è organizzata una specifica attività, utilizzando prevalentemente risorse interne, sviluppata una capacità progettuale che non era mai stata sperimentata in passato. Questi potrebbero rappresentare un nuovo settore in grado di dare risposte occupazionali ai soci e lavoratori, ed a nuove esperienze di inserimento.

Il settore delle attività di contact center sta attraversando una situazione di oggettiva difficoltà. L'introduzione di App, chatbot e piattaforme di IA stanno determinando una notevole riduzione delle attività ed una situazione di forte concorrenza.

Questo quadro determina valori degli appalti a condizioni insostenibili, che spesso comportano sviluppo di una concorrenza che agisce sul non rispetto delle regole economiche e contributive, a scapito dei lavoratori.

Per affrontare questa nuova situazione sono necessarie forme di partnership e investimenti in strumenti innovativi di gestione che supportino operatori sempre più specializzati e capaci di autonomia e capacità di risposte adeguate ai problemi posti.

Parallelamente si stanno sviluppando relazioni ed ipotesi commerciali con importanti soggetti nel campo dei servizi di supporto alla sanità. La riorganizzazione in sanità delle cure primarie necessita di servizi di supporto che possono essere forniti attraverso piattaforme integrate con sistemi di contact center. Questi processi riguardano la medicina territoriale, per appuntamenti e gestione delle visite, la gestione attiva di medicina di iniziativa sulle malattie croniche, i nuovi servizi di telemedicina, telemonitoraggio e teleconsulto. Si tratta di attività che stanno crescendo rapidamente anche perché rappresentano obiettivi definiti, e finanziati, dal PNRR.

Le relazioni con il territorio e 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 essere umano.

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*. Questa legge ha introdotto il principio per le aziende dell'obbligo di assunzione del 7% degli addetti di persone disabili ed iscritte al collocamento mirato quando si superano i 15 dipendenti.

Prima di questa, un'altra importante esperienza si è realizzata autonomamente nella società per rispondere a questa esigenza, ovvero la nascita delle cooperative sociali di inserimento lavorativo, regolate solo nel 1989 dalla Legge 381 ma già esistenti da molti anni in forma cooperativa.

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

I numeri del "disagio" ed i potenziali sviluppi di nuove politiche di inserimento.

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 biennio 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 **XI Relazione, relativa al triennio 2020-2021**, è stata realizzata sulla base dei dati trasmessi dalle regioni al ministero del lavoro e delle politiche sociali, ai sensi dell'articolo 21 della legge 68/1999, in collaborazione con l'INAPP, struttura inclusione sociale, che ha condotto l'indagine.

Il testo integrale della XI 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.

Le persone con disabilità in cerca di una occupazione che risultano iscritte agli elenchi per il collocamento mirato risultavano **794.937 nel 2020, diminuite a 774.507 nel 2021**.

I 774.507 iscritti alle liste speciali sono sicuramente un numero inferiore al reale, infatti la rilevazione ha raccolto le risposte, a volte anche incomplete, inviate dall'80,7% delle provincie italiane, con significative assenze di risposte da provincie del mezzogiorno dove i numeri risultano più rilevanti.

Dall'analisi che nella relazione riguarda le attività delle singole regioni si evincono significative situazioni di sottovalutazione del problema del lavoro per le fasce deboli del mercato. La mancanza di reali politiche attive per l'inserimento lavorativo anche sfruttando le potenzialità derivanti alle diverse forme di convenzione e di supporto che possono derivare dalle imprese sociali.

Le tabelle e le valutazioni che seguono sono estrapolate da questo rapporto presentato a gennaio 2024.

Nel rapporto vengono evidenziate le conseguenze derivanti dalla pandemia sull'andamento delle iscrizioni e delle assunzioni nel periodo 2020-2021, infatti la rilevazione fa riferimento alla prima fase di superamento di questa.

Tabella 20 - Iscritti nell'elenco del collocamento mirato, classificate per tipologia di invalidità, genere (v. ass.). Anni 2020 – 2021

	2020		2021	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Invalidi civili	741.735	320.150	723.470	312.759
Invalidi del lavoro	13.907	1.119	13.025	1073
Invalidi di guerra, invalidi civili di guerra e invalidi per servizio	3.219	112	2.965	102
Non vedenti	3.261	1.049	2.773	971
Sordi	7.800	3.286	6.947	3.145
N.d.*	25.015	5.522	25.327	5.300
Totale	794.937	331.238	774.507	323.350

(*) Non Disponibile (N.d.) compilata nel caso in cui il servizio non disponga del dato distinto per tipologia di invalidità
Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

La distribuzione sul territorio evidenzia che gli iscritti sono molto più numerosi al Sud rispetto alle altre aree del Paese. Dalla tabella sono nelle regioni del sud 341.464 iscritti, pari al 44,09% del totale degli iscritti rilevati.

Tabella 25 - Condizione degli iscritti nell'elenco del collocamento mirato al 31 dicembre per area geografica, genere (v. ass.). Anni 2020 - 2021

		Stato di disoccupazione-		Stato di conservazione della disoccupazione		Stato di sospensione della disoccupazione		N.d.*	
		Totale	di cui donne	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
2020	Nord Est	81.497	37.861	5.677	3.109	2.100	1.007	294	132
	Nord Ovest	70.267	70.267	731	366	12.822	6.019	18.324	8.199
	Centro	20.365	10.168	490	281	1.968	915	78.941	20.347
	Sud e Isole	121.307	50.183	4.178	1.667	6.843	2.870	241.259	108.816
	Italia	293.436	168.479	11.076	5.423	23.733	10.811	38.818	137.494
2021	Nord Est	76.301	37.279	6.919	3.742	3.120	1.404	370	151
	Nord Ovest	76.301	37.279	779	383	13.837	6.495	19.542	8.774
	Centro	23.546	11.600	1.063	558	1.965	922	44.417	21.836
	Sud e Isole	122.775	50.893	4.705	2.296	6.745	2.797	207.239	91.846
	Italia	298.923	137.051	13.466	6.979	25.667	11.618	271.568	122.607

(*) Non Disponibile (N.d.) compilata nel caso in cui il servizio non disponga del dato distinto per tipologia di condizione
Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

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 biennio, tra il 2020 e il 2021, 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 e dagli interventi agevolativi degli ultimi anni.

Dalla tabella che segue risulta la quota di riserva, ovvero di assunzioni obbligatorie di soggetti iscritti alle liste di collocamento mirato, e le scoperture, ovvero i posti disponibili che risultano nel 2021 **162.454**.

Ovvero le imprese, sia pubbliche che private, hanno dichiarato oltre 160.000 posti destinati a inserimenti lavorativi che non sono stati coperti. Questo dipende da più fattori, di carattere territoriale in quanto gli iscritti sono molti di più nel mezzogiorno dove il sistema industriale è più debole e frammentato, ma anche dalla difficoltà del pubblico di sviluppare politiche attive di inserimento che non siano solo di incentivi.

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*.

Tabella 2 - Distribuzione delle aziende soggette ad obbligo di assunzione di persone con disabilità per presenza o meno di scoperture, per classe di addetti e tipo di organizzazione (v. ass.). Anno 2021

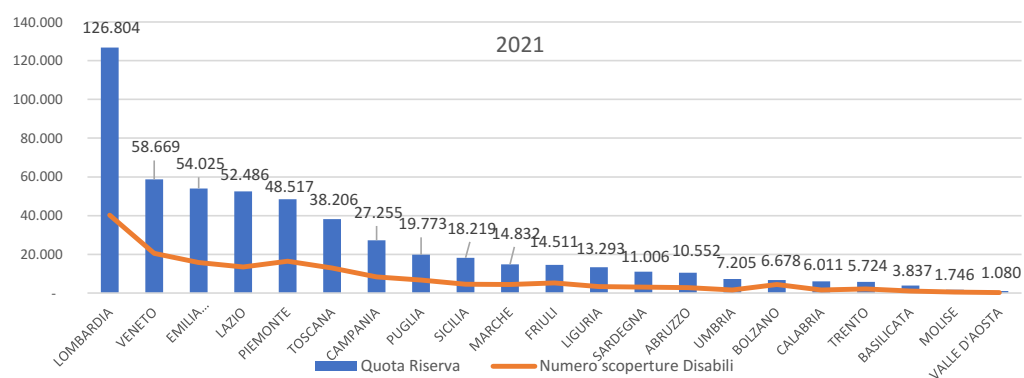
	CATEGORIA AZIENDA	Numero Dichiaranti Senza scoperture Disabili	Numero Dichiaranti Con scoperture Disabili	Totale Dichiaranti	Quota Riserva	Numero scoperture Disabili
Imprese private	Da 15 a 35 dipendenti	40.665	27.897	68.562	68.347	27.900
	Da 36 a 50 dipendenti	7.744	5.180	12.924	25.847	6.998
	Oltre i 50 dipendenti	7.377	15.095	22.472	329.680	90.093
	ND	11.505		11.505	-	-
Imprese private Totale		67.291	48.172	115.463	423.874	124.991
Organizzazioni pubbliche	Da 15 a 35 dipendenti	1.844	474	2.318	2.311	474
	Da 36 a 50 dipendenti	554	116	670	1.340	158
	Oltre i 50 dipendenti	914	1.147	2.061	113.002	36.831
	ND	291		291	-	-
Organizzazioni pubbliche Totale		3.603	1.737	5.340	116.653	37.463
Totale complessivo		70.894	49.909	120.803	540.527	162.454

Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

Per questo è importante un rilancio delle esperienze di convenzione, previsti dalla legge 68/1999 e dalla normativa sull'impresa sociale. Questo può avvenire nel campo degli appalti di servizi, con il modello sperimentato soprattutto al nord degli appalti riservati, che con le convenzioni previste dagli articoli 11, 12 e 12 bis della legge 68/1999 e dall'art. 14 del D.Lgs. 276/2003.

Una nuova attenzione del settore pubblico a coinvolgere attivamente il privato sociale potrebbe diventare decisiva per dare risposte di lavoro a questo grande numero di persone che ne hanno bisogno.

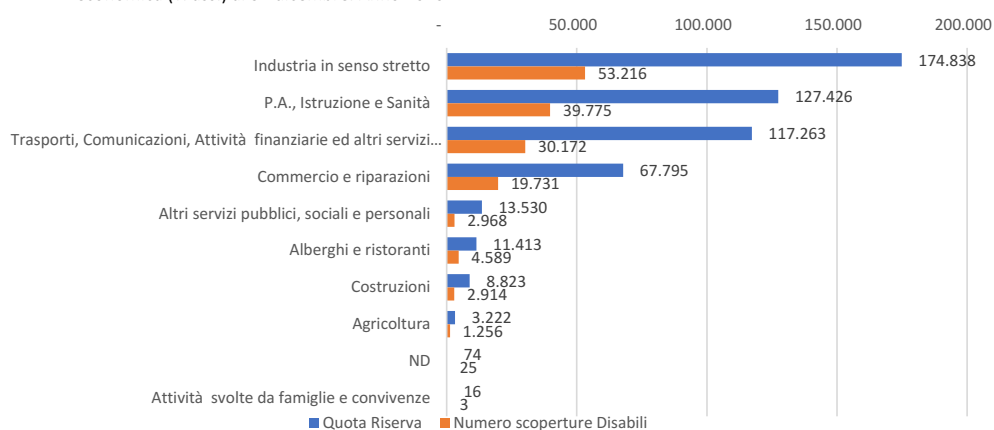
Figura 5 - Distribuzione della quota di riserva e scoperture per regione (v. ass.). Anno 2021



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

Il raffronto tra quote di riserva e scoperture evidenzia come ancora risulti evidente la differenziazione tra nord e sud del Paese sulle politiche di inserimento lavorativo. Queste dovrebbero valutare altre modalità di intervento alternative agli obblighi, tra l'altro spesso non rispettati nei fatti rispettare. Il grafico evidenzia le quote, indicate dalle aziende nella dichiarazione annuale ed il livello di scoperture, ovvero di posti disponibili. Ovviamente le regioni con maggiore presenza di imprese hanno numeri rilevanti, anche di scoperture. Interessante è anche il dato per settori di attività .

Figura 2 - Imprese private e enti pubblici tenute all'obbligo: quota di riserva e scoperture con disabilità per settore di attività economica (v. ass.) al 31 dicembre. Anno 2020



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

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 rallentata e ridotta durante la fase di pandemia a cui fa riferimento la relazione.

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

Questo spiega la grande differenza tra domanda, in parte obbligata e sanzionata, ed offerta. Il risultato è che tuttora risultano scoperti, a livello nazionale, 162.454 posti di questi la gran parte è collocata nel nord Italia, ove sono concentrate le attività industriali e di servizio.

Tabella 6 - Datori di lavoro privati. Riconoscimento di computabilità nella quota di riserva di cui all'art. 3 della Legge 68/99 dal 1° gennaio al 31 dicembre, per sesso (v. ass.). Anno 2020 -2021

	2020		2021	
	Totale	di cui Donne	Totale	di cui Donne
Lavoratori già disabili ex art. 4 co. 3-bis, Legge 68/99	1310	444	1833	638
Lavoratori divenuti disabili ex art. 4 co. 4, Legge 68/99	4015	1639	4907	1905
Lavoratori in convenzione ex art. 12 - bis, Legge 68/99	0	0	0	0
Lavoratori in convenzione ex art. 14 D.Lgs 276/2003	410	158	765	287
Lavoratori disabili somministrati (art. 34 D.Lgs 15/06/2015, n. 81)	616	273	594	179
N.d.*	2321	518	3068	756
Computabilità Totale	8672	3032	11167	3765

(*) Non Disponibile (N.d.) compilata nel caso in cui il servizio non disponga del dato distinto per tipologia di lavoratore

Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2023

Sul tema delle convenzioni ex art. 14 del D.Lgs. 276/2003 si sta sviluppando una nuova attenzione in alcune regioni, con la definizione di nuovi modelli di convenzione ed iniziative per favorirne l'attuazione. Riteniamo questa una importante novità, la stessa attenzione intorno al nostro progetto può portare ad una valutazione dei risultati e dei limiti delle esperienze realizzate.

Nella tabella è evidenziato il significativo incremento tra l'anno 2020 e 2021 per tutte le tipologie di convenzione. In particolare quelle stipulate sulla base dell'art. 14 del D.Lgs: 276/2003 sono passate da 410 a 765, quasi il doppio. Dunque questo modello che prevede la relazione tra soggetti pubblici e privati con imprese sociali che supportano i progetti di inserimento può rappresentare una risposta alle difficoltà oggi rilevate dal numero di iscritti e dalle quote di potenziali lavori che rimangono non coperte.

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 *consorzi di*

cooperative, finalizzate all'inserimento di persone con disabilità grave, a fronte di 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, prevedono, nei 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.

Con il DECRETO 20 giugno 2023 della PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA- "Linee guida volte a favorire le pari opportunità generazionali e di genere, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti riservati." Sono definiti precisi criteri di rispetto degli obblighi di inserimento lavorativo negli appalti pubblici e sistemi premianti.

The logo for the Gazzetta Ufficiale (Official Gazette) of Italy, featuring the text "GAZZETTA UFFICIALE" in white capital letters on a blue background, with a small Italian coat of arms emblem to the right of the word "GAZZETTA".

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

DECRETO 20 giugno 2023

Linee guida volte a favorire le pari opportunità generazionali e di genere, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti riservati. (23A04253)

(GU n.173 del 26-7-2023)

	Ai sensi del comma 3 dell'art. 1
	dell'allegato II.3 del decreto legislativo
	31 marzo 2023, n. 36, gli operatori
	economici che occupano un numero pari o
	superiore a quindici dipendenti sono
	tenuti, entro sei mesi dalla conclusione
	del contratto, a consegnare alla stazione
	appaltante una relazione che chiarisca
	l'avvenuto assolvimento degli obblighi
	previsti a carico delle imprese dalla
	legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri

	eventuali sanzioni e provvedimenti imposti	
	a carico delle imprese nel triennio	
	precedente la data di scadenza della	
	presentazione delle offerte. L'operatore	
	economico e' altresì' tenuto a trasmettere	
	la relazione alle rappresentanze sindacali	
	aziendali. La mancata produzione della	
	relazione comporta l'applicazione delle	
	penali di cui al comma 6 dell'art. 1	
	dell'allegato II.3 del decreto legislativo	
	31 marzo 2023, n. 36, da commisurarsi in	
	base alla gravità' della violazione e	
	proporzionali rispetto all'importo del	
	contratto o alla prestazione dello stesso.	
	Ai sensi dell'art. 17 della legge 12 marzo	
	1999, n. 68, le imprese, pubbliche o	
Dichiarazione di	private, partecipanti alla procedura di	
regolarità' sul diritto	gara in oggetto sono tenute a presentare,	
al lavoro delle persone	a pena di esclusione, al momento della	
con disabilità' (par. 2	presentazione dell'offerta, la	
linee guida - comma 3,	dichiarazione del legale rappresentante	
art. 1, allegato II.3	che attesti di essere in regola con le	
decreto legislativo 31	norme che disciplinano il diritto al	
marzo 2023, n. 36)	lavoro delle persone con disabilità'.	
+-----+-----+		
Rispetto degli obblighi	Costituisce causa di esclusione	
di cui alla legge 12	dell'operatore economico dalla procedura	
marzo 1999, n. 68 (par.	di gara, il mancato rispetto, al momento	
2 linee guida - comma 4,	della presentazione dell'offerta, degli	
art. 1 allegato II.3,	obblighi in materia di lavoro delle	
decreto legislativo 31	persone con disabilità' di cui alla legge	
marzo 2023, n. 36)	12 marzo 1999, n. 68.	
+-----+-----+		

Un importante stimolo che può rappresentare incentivo di sviluppo di nuove opportunità lavorative.

Le cooperative sociali di inserimento lavorativo

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

In Italia sono attive più di 5.000 cooperative sociali di inserimento lavorativo che rappresentano oltre 80.000 addetti, dei quali circa la metà sono inserimenti.

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

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

Il caso del consorzio Sintesi, delle cooperative associate sono emblematici in questo senso, sia per la tipologia dei clienti, solo privati, che per le modalità degli inserimenti e del rapporto con i clienti/partner. Inoltre la grande maggioranza delle attività è collocata nelle regioni Sicilia e Campania, che risultano essere quelle più carenti per gli avviamenti e con più iscritti al collocamento obbligatorio.

Le convenzioni previste all'art. 14 del D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276

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 XI relazione evidenzia come lo sviluppo ha riguardato soprattutto il nord per oltre il 60%.

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

Un progetto di inserimento attuato attraverso la convenzione con una cooperativa sociale, o un consorzio sociale, ha sicuramente il vantaggio di coinvolgere un soggetto la cui missione è l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate e quindi con una organizzazione volta a valorizzare le capacità individuali ed a seguire le persone in un percorso mirato di apprendimento. Ciò favorisce la possibilità di realizzare attività che, superata una fase iniziale, diventano concorrenziali con il mercato, ovvero dimostrano come progetti mirati permettano una valorizzazione adeguata delle capacità individuali e dunque dei risultati.

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

Poche aziende, purtroppo, al momento, possono e/o vogliono utilizzare tale strumento, anche se ci sono importanti segnali di interesse.

Proprio l'applicazione di tale opportunità, e la sensibilità di alcune aziende, ha permesso di sviluppare l'azione di Sintesi.

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

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

Un'azione specifica del consorzio Sintesi e della Cooperativa è così indirizzata a favorire lo sviluppo di convenzioni anche in altri ambiti territoriali e con nuove aziende, valorizzando i risultati e il reciproco interesse a tale modello di convenzione.

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

Obiettivi questi che sono alla base della storia della Cooperativa Call.it e del consorzio Sintesi.

Un'azione specifica sarà 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 attività.



L'organizzazione della Cooperativa Call.it

Nel 2024 si è lavorato per adeguare la struttura della Cooperativa alle nuove condizioni determinate dalla messa in cassa integrazione della maggioranza degli addetti. Negli anni precedenti si era deciso di spostare sul Consorzio alcuni servizi amministrativi trasversali per le diverse cooperative socie: Tesoreria, Contabilità, Paghe, Logistica, Acquisti, Servizi Informatici, Progettazione, Commerciale e la funzione di Segreteria.

In questi anni si è potuto verificare la bontà delle scelte effettuate che hanno permesso di dare stabilità ai servizi, migliorarne alcune caratteristiche e ottenere risultati positivi soprattutto sulla attività operativa della cooperativa.

Nella nuova situazione sono stati rivisti i contratti per ridurre al minimo i costi dei servizi per supportare la cooperativa nella difficile situazione determinatasi.

Rimane di specifica 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, ISO 27001 relativa alla gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica e recentemente della UNI EN ISO 45001 relativa alla salute e sicurezza sul lavoro.

I rapporti tra Consorzio e Cooperative socie sono definiti dal Regolamento Consortile e formalizzati in contratti specifici.

Le modifiche organizzative della cooperativa sono rilevanti, ed in fase di assestamento, stante le cessazione al 31 dicembre 2023 del principale contratto determinato dalla volontà di non rispettare gli obblighi derivanti dalla convenzione art. 14 DLgs 276/2003 per l'inserimento, nella azienda committente, dei lavoratori impiegati sul progetto.

Questo è avvenuto in una fase di passaggio che, con la sentenza che ha imposto il rispetto degli obblighi e l'assunzione di 226 addetti di Call.it in WindTre, ha visto l'uscita di importanti talenti cresciuti nell'esperienza cooperativa e consortile, dunque ridefinendo, in fasi successive, gli incarichi ed i ruoli. La riorganizzazione avrà un periodo di assestamento e ridefinizione nel 2025 stante la nuova condizione determinata dal passaggio della gran parte degli addetti della Cooperativa Call.it a WindTre a Febbraio 2025, retroattiva per tutto il 2024.

La cooperativa, con il consorzio ha avviato alcune nuove attività, soprattutto nei servizi di supporto alla medicina territoriale, con un importante player del settore, e si stanno cercando nuove opportunità nel campo degli appalti di servizi di contact center, e di nuovi servizi innovativi.

Questo obiettivo 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 realizzare nuove opportunità di lavoro. Lo scopo principale della iniziativa con il consorzio è di anticipare le possibili evoluzioni del mercato, e se possibile di esserne protagonisti, partendo dalle esperienze acquisite dalla nostra cooperativa in questi anni.

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 Sintesi, 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 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 2024 alla assemblea dei soci. Stante le difficoltà del mancato rinnovo contrattuale questo ha svolto le attività di controllo e verifica nel corso del 2024 prevalentemente con la partecipazione ai CdA a cui è invitato.

Il CdA ha adeguato il Modello alle diverse novità legislative definite negli scorsi anni che hanno introdotto, ed integrato, nuovi reati presupposti.

La Cooperativa ha aggiornato le misure previste dalla Legge 179/2017 (norme anticorruzione e tutela delle segnalazioni) alla nuova normativa prevista dal Decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24. Una specifica attenzione è stata posta alla attuazione di questo decreto che ha aggiornato la normativa sul "whistleblowing" ampliando i reati interessati dalle segnalazioni e definendo nuove modalità di segnalazione e di tutela dei segnalanti. La norma è stata applicata nel rispetto dei termini di legge, luglio 2023, decidendo di una specifica procedura per la gestione anonima delle segnalazioni dalla rete. Sul sito è inserito uno specifico link ed una scheda per le segnalazioni accessibile solo al soggetto incaricato.

Il Consiglio ha delegato l'Organismo di Vigilanza a garantire, nella gestione delle comunicazioni e delle segnalazioni di potenziali comportamenti illeciti, la riservatezza e l'identità del segnalante. Infatti la normativa vieta 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 -ETS , Via Ferratella in Laterano n. 41 00184 Roma (RM) o tramite l'indirizzo e-mail : odv-call@consorziosintesi.it.

La scelta di dotare la Cooperativa 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.

**Relazione sullo stato del Sistema di Protezione dei dati personali e sulle certificazioni
anno 2024**

Il consorzio Sintesi e le cooperative consorziate hanno recepito, fin dal momento dell'entrata in vigore del GDPR, tutte le regole in merito al trattamento di dati personali, applicandole concretamente ai vari trattamenti eseguiti sia in qualità di Titolare che in qualità di Responsabile incaricato dal committente.

A fine dicembre 2023 si è chiusa la commessa WindTre, con ripercussioni di portata enorme sia sul consorzio che sulla consorziata Call.it. Il personale operante è stato in parte passato al nuovo gestore del servizio, mentre gli addetti di Napoli e di Palermo sono stati inseriti cassa integrazione. Con l'obiettivo di mantenere in attività sia il consorzio che la consorziata, il nuovo Consiglio di amministrazione, ha attivato, dai primi mesi dell'anno, in via sperimentale un servizio di tele segreteria per medici di medicina generale e per centri medici, richiamando, per l'operatività, alcuni addetti di Palermo, precedentemente in cassa integrazione. Il servizio, avviato tra aprile e maggio 2024, ha inizialmente coinvolto una decina di medici, per poi, nel corso dell'anno, ampliare man mano la platea di clienti, fino ad arrivare verso fine anno ad un numero consistente.

Ogni medico, nella propria qualità di Titolare del trattamento, ha incaricato Sintesi come Responsabile del trattamento e Sintesi ha – a sua volta, con il consenso dei Titolari - affidato gli incarichi operativi alla consorziata Call.it. Gli operatori coinvolti sono stati tempestivamente autorizzati ai trattamenti necessari per lo svolgimento del servizio e, considerando il cambiamento organizzativo e di servizio, è stato aggiornato il Registro delle attività di trattamento, eliminando le attività non più presenti ed inserendo i nuovi trattamenti di dati personali.

Dal punto di vista della protezione dei dati personali, l'anno 2024 non ha registrato attività di grande rilievo, salvo l'ordinaria attività, da parte del RPD, di monitoraggio dei trattamenti che sono risultate conformi alle normative.

Non sono pervenute richieste di accesso ai dati personali.

Non sono stati segnalati reclami da parte degli interessati in merito alle attività di trattamento.

Non si sono verificati incidenti in relazione ai trattamenti eseguiti.

Rinnovo e nuove certificazioni

Nel 2024, nel mese di luglio, l'ente terzo selezionato ha eseguito gli audit di certificazione per la Call.it sul sistema integrato ISO9001, ISO27001 e ISO 45001, mentre il consorzio Sintesi ha confermato in settembre la propria certificazione ISO 9001: ambedue gli audit hanno avuto esiti positivi e nessun rilievo di Non Conformità.

L' organigramma operativo della Cooperativa Call.it

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

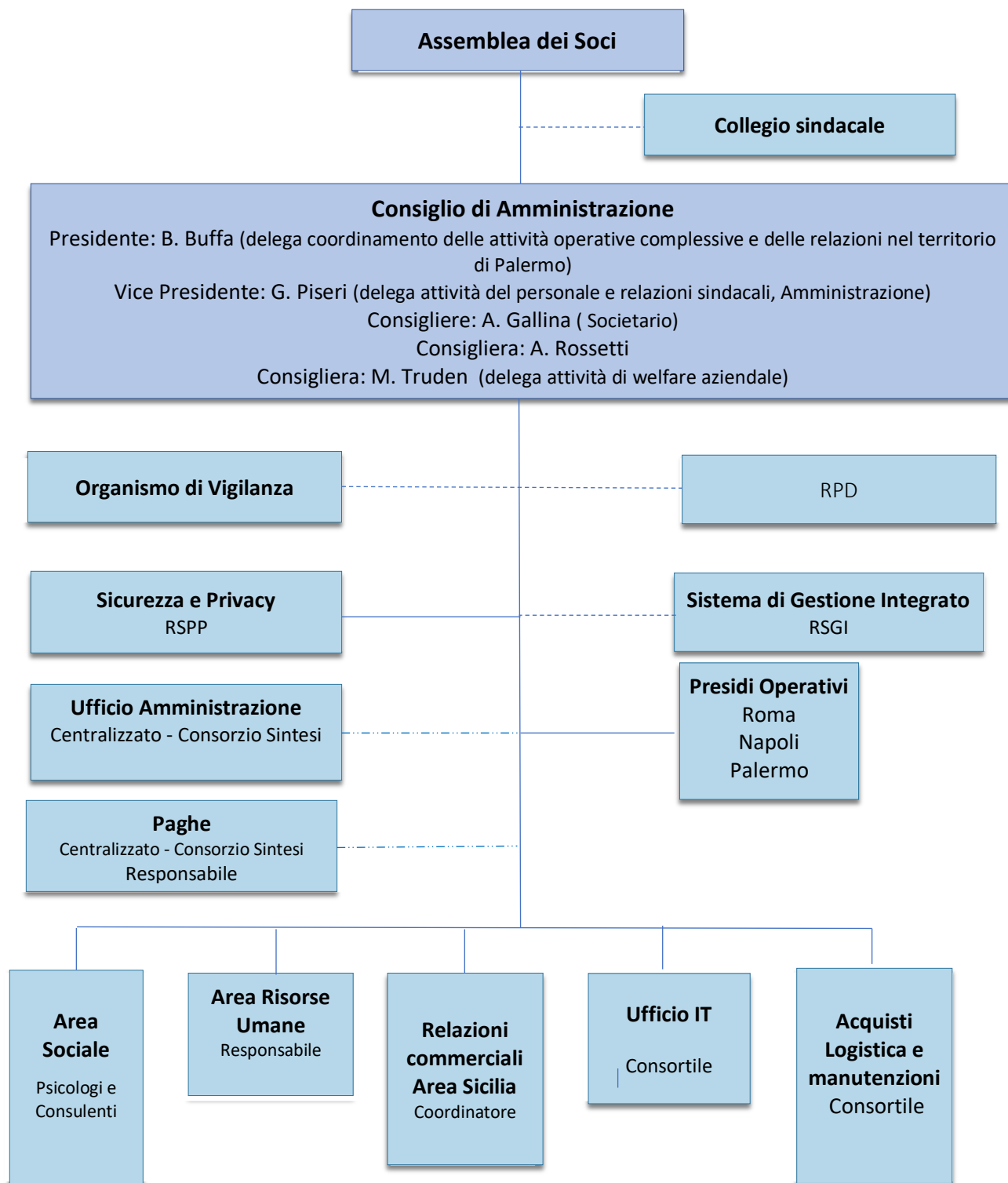
In estrema sintesi, l'organigramma in essere prevede le seguenti posizioni di direzione e di responsabilità della struttura:

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 Gianfranco Piseri.

ORGANIGRAMMA GENERALE

— Dipendenza gerarchica

- Consulenza/supporto
- Servizi centralizzati Sintesi

La struttura dei presidi, in una fase di assenza operativa, ha subito una fase di riduzione operativa alle minime attività di presidio.

Nel presidio di Roma operano due addetti a supporto della sede consortile- in particolare per le risorse umane, essendo terminata l'attività operativa.

Sulla sede di Palermo le attività hanno riguardato la sperimentazione dei nuovi servizi di gestione degli appuntamenti, con 6 addetti ed un coordinatore. E le attività di partecipazione alle gare (Ufficio gare). Infine le attività dell'area sociale con la fase conclusiva dle progetto #Conciliamo.

Con la sentenza del 14 novembre 2024 tutti questi addetti hanno cessato l'attività, l'attività di gestione appuntamenti è stata spostata sul Consorzio Sintesi con l'impegno, una volta cessata la sperimentazione presumibilmente a settembre 2025 per concludere il ciclo annuale, di passaggio alla cooperativa Call.it del servizio.



ORGANI DI GESTIONE DELLA COOPERATIVA

L'assemblea dei Soci

Al vertice del Cooperativa è l'Assemblea dei soci, composta da tutti i soci iscritti al libro soci e dal socio finanziatore, CFI che ha come mission di essere soggetto di supporto allo sviluppo della cooperazione.

La cooperativa ha oggi un solo socio finanziatore CFI, sulla base dell'accordo sottoscritto questo è cessato a marzo 2025 con la liquidazione della quota sottoscritta.

L'assemblea ordinaria dei soci si è riunita formalmente 1 volta nel corso del 2024, il 26 giugno per l'approvazione del Bilancio di esercizio 2023.

Parallelamente si sono tenute assemblee ed incontri informali dei soci per tutta la vertenza da questi attivata nei confronti di WindTre, vertenza a cui la cooperativa non aveva motivo di partecipare se non fornendo ai soci e lavoratori tutto il supporto utile al raggiungimento dell'obiettivo del rispetto degli obblighi contrattuali sottoscritti da WinTre.

L'assemblea dei Delegati, tenutasi il 26 giugno 2024 è stata preceduta da un incontro con i soci di Napoli.

L'assemblea ha deliberato sull'approvazione del bilancio 2023, dei documenti correlati ; e sul Rinnovo Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale.

Alla assemblea tenutasi a Palermo hanno partecipato 181 soci di cui 96 in presenza 137 e 85 per delega, pari al 79,4% dei soci iscritti a libro soci (228).

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

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 ammis-

sione proposta dall'aspirante socio;

4. delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi del presente statuto;

5. determina la misura degli emolumenti da corrisponderli 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.

Il Consiglio di amministrazione eletto svolge la sua funzione a titolo gratuito e rimane in carica 3 anni, fino all'approvazione del bilancio 2025.

Consiglio di Amministrazione

Nel 2023 le assemblee dei soci hanno rinnovato il Consiglio di Amministrazione.

Questo ha definito gli incarichi di vertice e, al suo interno, deleghe operative che coinvolgono tutti i consiglieri e che sono così formalizzate:

Presidente **Bernardo Buffa** la delega per le attività operative della Cooperativa.

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

Alla Consiglieria **Angela Rossetti** la delega alle attività di segreteria e rendicontazione.

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

Al Consigliere **Alessandro Gallina** cui è affidata la delega Gare e progetti.

Il Consigliere **Alessandro Gallina** è stato cooptato a seguito delle dimissioni presentate dal consigliere Enzo Rimicci nel consiglio del 26 gennaio 2024.

Alle deleghe per gli amministratori, che prevedono un ruolo di indirizzo, si affianca l'organizzazione operativa della Cooperativa.
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 29 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.

La Delega alle attività operative è affidata al Presidente Bernardo Buffa. L'incarico prevede il compito di coordinare i diversi interventi di carattere relazionale (istituzioni, 30 altre organizzazioni, sindacati e associazioni) del territorio 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 le figure operative dedicate alle attività sociali e relazionali.

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 indirizzo 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 a sovrintendere alle attività societarie e alla rendicontazione 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 alla rendicontazione dei progetti sociali per le relazioni con i partner e lo sviluppo degli aspetti economici .

Il Delegato alla attività di gestione delle Gare e progetti è il consigliere Alessandro Gallina. La delega prevede l'individuazione ed impostazione dei progetti da presentare avvalendosi della struttura consortile, delle risorse interne alla cooperativa e, se del caso, di consulenti esterni. La delega alla gestione delle gare comporta il compito di sovrintendere alle diverse fasi di impostazione delle gare in sinergia con il consorzio Sintesi e il CNS, in particolare coordinare la fase di sviluppo del progetto tecnico e dell'offerta economica.

I Delegati dovranno rendicontare periodicamente al CdA sulle attività svolte.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale nominato nelle assemblee del 2023 è composto dal Presidente Eleonora Pisanu, dai sindaci effettivi Ugo Soranna e Luca Belleggi e dai sindaci supplenti Daniele Cauzillo e Alessio Millarelli, questi ultimi di nuova nomina.

Il socio finanziatori ha 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, organi di controllo e sindaci

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

Nell'anno 2024 i compensi degli amministratori, comprensivi degli oneri sociali, sono stati di € 35.805, 88.

Il costo complessivo del compenso per il Collegio Sindacale è stato nominato nel 2023 di 10.500 € e 2.000 € per l'Organismo di Vigilanza.

Fatti di rilievo che hanno riguardato gli organi di gestione.

Il Consiglio ha tenuto sei riunioni nel corso del 2024:

26 gennaio, 2 febbraio, 13 marzo, 27 maggio, 19 settembre, 21 novembre.

Nel Cda 26 gennaio si è provveduto alla cooptazione di un consigliere, in quello del 13 marzo è stato previsto di adottare un maggiore termine per l'approvazione del bilancio per le incertezze derivanti dai rapporti con WindTre, il 27 maggio stata approvata la proposta di bilancio chiuso al 31 dicembre 2023 e decisa la convocazione della assemblea dei soci preceduta da una assemblea informazione a Napoli.

Nei CdA del 19 settembre e 21 novembre oltre all'esame dell'andamento della cooperativa, con attenzione agli oneri derivanti dalla situazione di messa in cassa integrazione degli addetti, si è monitorata la fase finale della vertenza dei lavoratori verso WindTre soprattutto per le conseguenze di questa sul bilancio e sulle condizioni di ripresa delle attività.

I regolamenti per le prestazioni lavorative ed 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 e parzialmente in quella del 22 giugno 2022 .

L'assemblea del 2021 è intervenuta modificando il regolamento al fine di adeguarlo alle novità organizzative derivanti dal telelavoro e dal lavoro agile adottato dalla Cooperativa.

Nella stessa si è deciso di distinguere il regolamento sulle prestazioni lavorative da quello sul ristorno, adottando 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.

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

Revisione della cooperativa

Nel 2024 la Cooperativa è stato oggetto dalla revisione ordinaria di Legacoop avente ad oggetto il biennio 2023-2024 . La stessa, conclusasi il 23 dicembre 2024, ha confermato la coerenza delle attività della Cooperativa con lo scopo sociale e le norme specifiche delle cooperative sociali/ETS.



Lega Nazionale Cooperative e Mutue

VIGILANZA SUGLI ENTI COOPERATIVI AI SENSI DEL D.LGS. 2 AGOSTO 2002 N. 220

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA REVISIONE

(conforme al modello approvato con D.M. 12 aprile 2007 del Ministero dello Sviluppo Economico)

Biennio di revisione: 2023-2024

Anno 2024

Ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2 del Decreto Legislativo 2 agosto 2002 n. 220, si attesta che la società cooperativa

CALL.IT - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - ETS

con sede in Roma (RM)

codice fiscale 11369061004

n. posizione albo A212873 Matricola 26119

Categoria Albo delle Società Cooperative: Sociali

assoggettabile a revisione annuale

è stata revisionata in data 23/12/2024

In base alle risultanze delle verifiche la cooperativa deve considerarsi a:
Mutualità Prevalente di diritto

Data 04 marzo 2025

LA RESPONSABILE
Stefania Serafini



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, la vicenda del mancato rinnovo delle convenzioni ex art. 14 ha comportato una significativa riduzione nel 2024 che ha avuto un'ulteriore fase nel 2025 a seguito del passaggio di 226 addetti a WindTre.

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”***.

A marzo 2024 è stato sottoscritto il nuovo CCNL delle cooperative sociali per il triennio 2023-2025 e la cooperativa ha immediatamente applicato le nuove disposizioni. Al Personale della Cooperativa sono stati riconosciuti gli aumenti contrattuali previsti dal rinnovo contrattuale.

Al 31/12/2024 il personale della cooperativa era composto da 20 lavoratori, di cui 8 sono soci cooperatori.

Lo schema seguente riassume il numero di lavoratori per ciascuna tipologia di contratto (tempo indeterminato/determinato-full time/part-time):

Addetti totali	Donne	Uomini	Tempo indeterminato	Part time	Inserimenti	Collaborazioni
20	14	6	20	19	8 (lavoratori Disabili)	2
182 soci (di cui 178 soci cooperatori, 2 soci collaboratori, 1 socio volontario e 1 socio persona giuridica)	76	105	8	7	5 (lavoratori disabili)	2

Dei 182 soci, 2 soci con contratto di collaborazione, 1 socio volontario e 1 socio persona giuridica

Numero medio dei dipendenti e turnover:

Rispetto alla fase di passaggio che ha caratterizzato l'anno passato , e che di fatto si è conclusa a novembre 2024, è opportuno evidenziare il numero medio dei dipendenti impiegati nel corso dell'anno e i turnover. Questi dati vengono riassunti nei seguenti prospetti:

CALL.IT MEDIA DIP. 2024					
Numero Medio Dipendenti	TOTALE	PART- TIME	FULL TIME	MASCHI	FEMMINE
IMPIEGATI	271	243	28	141	130

TURNOVER 2024		
Tasso turnover complessivo	292	107,75%
	271	
Tasso turnover negativo	292	93,59%
	312	
Tasso turnover positivo	0	0,00%
	312	
Tasso turnover positivo	0	0,00%
	292	

Nell'anno 2024 è cessato il rapporto di lavoro di 292 lavoratori per le motivazioni di seguito riportate

Sede di lavoro	Cambio Appalto Sede di Roma	Decesso	Dimissioni	Risoluzione Consensuale	Sentenza n.5092/2024 Assunzione in Wind3	Totale complessivo
NAPOLI			27		24	51
PALERMO		1	45		193	239
ROMA	1			1		2
Totale complessivo	1	1	72	1	217	292

I motivi per i quali i 292 addetti sono usciti dalla cooperativa nell'anno 2024 sono:

- Cambio appalto presso la sede di Roma (1 addetto)
- Decesso (1 addetto)
- Dimissioni volontarie (72 addetti) per assunzione c/o altro datore di lavoro
- Risoluzione consensuale a seguito di licenziamento giusta causa
- Sentenza del Tribunale di Milano n. 5092/2024 in forza della quale 217 addetti sono stati assunti c/o Wind Tre S.p.A.

Gli inserimenti lavorativi, al 31 dicembre, sono 8 per una percentuale del **40%** del totale, ben oltre i limiti minimi previsti dalla legge che prevede un numero di 30 inserimenti lavorativi ogni 100 addetti "normodotati".

Di 12 addetti non soci, 3 sono lavoratori con disabilità.

Nella Cooperativa le donne lavoratrici sono **14**, pari al **70%**.

I contratti a tempo indeterminato sono **20** ovvero la totalità dei lavoratori con contratto di lavoro subordinato, ed 1 contratto di collaborazione.

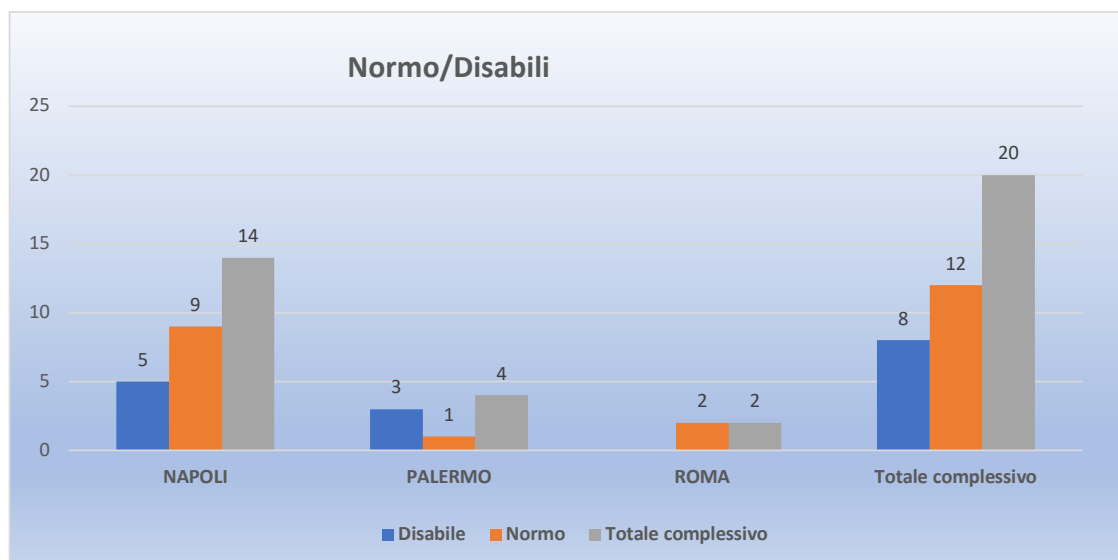
La cultura della cooperativa ha sempre mirato ad avere la totalità degli addetti con un contratto stabile a tempo indeterminato, la stabilizzazione del lavoro è infatti un fattore di successo e di qualità dei servizi svolti.

Soci ed addetti della Cooperativa Sociale Call.it

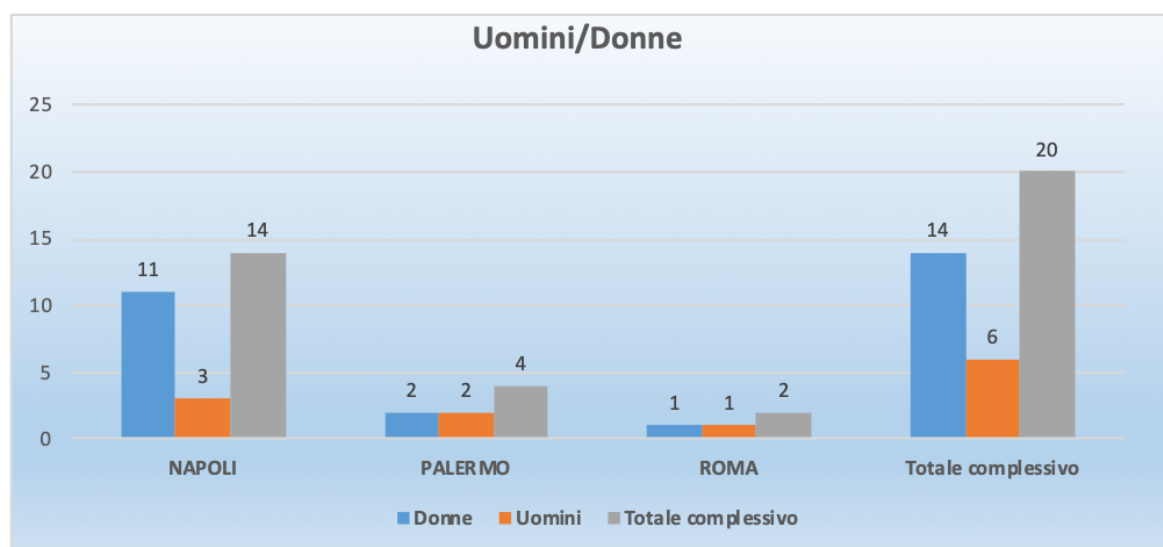
Gli schemi ed i grafici che seguono riportano la composizione dei lavoratori e dei soci della Cooperativa, evidenziano alcune specificità nella importante presenza di inserimenti lavorativi e la prevalenza del rapporto di lavoro stabile a tempo indeterminato.

INSERIMENTI LAVORATIVI

SEDE	Disabile	Normo	Totale complessivo
NAPOLI	5	9	14
PALERMO	3	1	4
ROMA		2	2
Totale complessivo	8	12	20

**UOMINI-DONNE**

Conteggio di Cognome + nome	Etichette di colonna		
SEDE	Donne	Uomini	Totale complessivo
NAPOLI	11	3	14
PALERMO	2	2	4
ROMA	1	1	2
Totale complessivo	14	6	20



Inquadramento e RAL

La grande maggioranza del personale è inserita nel livello B1, con contratti di lavoro a tempo parziale di 25 o 30 ore settimanali, le 25 ore settimanali sono previste nel contratto collegato alle convenzioni sottoscritte dalla cooperativa per gli inserimenti lavorativi.

La RAL media è di 16.128,25 come risulta dal presente prospetto che contiene i livelli di inquadramento.

RAL Media

Livello	RAL Media
A1	4.827,09
A2	11.521,51
B1	14.266,74
C1	16.440,94
C3	25.336,11
D1	26.540,54
D2	23.949,81
E2	61.128,73
F1	58.406,14
RAL Media	16.128,25

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 sempre avuto una composizione degli addetti paritaria tra donne e uomini.

Con la riduzione degli addetti già descritti le donne sono 14 su 20 dunque rappresentano il 70%.

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” finanziato dal bando #Conciliamo indetto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento delle Politiche per la famiglia ed attivato a fine 2022 e concluso nel 2024

Con due specifici accordi sindacali (nel 2014 e nel 2017) la Cooperativa, 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 permette la possibilità di utilizzare dei congedi parentali ad ore.

Le società 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 ha presentato tale rapporto nell’anno 2023 relativo al biennio 2020/2021.

Progetto Innovawork & Family

Sulla riorganizzazione del lavoro e la conciliazione lavoro famiglia è stato attivato il progetto Innovawork . Il Progetto presentato a luglio 2022 all’ Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza OPERA PIA ISTITUTO SANTA LUCIA di PALERMO, ha proposto per 10 mesi la sperimentazione di un modello aziendale che prevedeva la settimana lavorativa di 4 giorni su 7, all’interno dei call center della cooperativa CALL.IT sul territorio di Palermo, coinvolgendo 15 donne con disabilità e vulnerabilità di diversa tipologia e con fragilità familiare. Tramite ‘Innovawork’ il Consorzio Sintesi, che ne è stato il presentatore, ha voluto promuovere e sostenere il riequilibrio tra carichi di cura tra uomini e donne, favorire l’incremento dell’occupazione femminile, migliorare la qualità di vita delle donne coinvolte. La sperimentazione è iniziata ad ottobre 2022 ed è terminata ad agosto 2023.

Le attività realizzate e gli obiettivi qualitativi e quantitativi sono stati presentati il 19 settembre 2023 in una assemblea pubblica presso la sede dell’Opera Pia Santa Lucia di Palermo.

Le attività di monitoraggio del progetto hanno rilevato soprattutto l’aumento della qualità del lavoro svolto. La comparazione tra i test iniziali e quelli finali hanno evidenziato una maggiore proattività delle lavoratrici e una maggiore attenzione al dettaglio. Dal punto di vista economico il progetto ha ottenuto un importante cofinanziamento a carico della Cooperativa Sociale Call.it che ha sostenuto i costi delle riduzioni orarie delle 15 donne-lavoratrici coinvolte nella sperimentazione. Nella stessa si è deciso un ampliamento delle persone interessate sulla base dei buoni risultati ottenuti e delle valutazioni delle equipe di supporto.

Attività Formativa.

La nostra cultura aziendale dà molta importanza all’aggiornamento ed alla formazione dei soci e degli addetti. La formazione permette ai lavoratori 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 2024 le attività formative specifiche hanno riguardato un numero limitato di addetti operativi, stante la situazione di cassa integrazione della maggior parte dei lavoratori nelle tre sedi operative.

Il totale delle ore di formazione è stato di 476 ore.

PIANO FORMATIVO 2024

Piano Formazio ne	Anno Inizio Attività	Mese Inizio Attività	Tipo Form azion e	Area Formazio ne	Docente o Ente erogatore	Attività a Catalogo	Presidi o	nr. Parteci panti	Ore effett uate	Ore tot. Per nr. Di parteci panti	Importo
PIANO FORMATI VO 2024	2024	LUGLIO 2024	CORS O BASE	SICUREZZ A E QUALITA'	ABACUS ITALIA	CORSO AGGIORNAMENTO ANTINCENDIO	RM	1	4,00	4,00	146,40
PIANO FORMATI VO 2024	2024	OTTOBR E 2024	AGGIO RNAM ENTO	SICUREZZ A E QUALITA'	ING. PERRONE/I NG. MELODIA	AGGIORNAMENTO SICUREZZA DEL LAVORO PA	PA	8	8,00	64,00	
PIANO FORMATI VO 2024	2024	OTTOBR E- DICEMB RE 2024	AGGIO RNAM ENTO	SICUREZZ A E QUALITA'	ING. PERRONE/I NG. MELODIA	AGGIORNAMENTO RLS	PA	1	8,00	8,00	
PIANO FORMATI VO 2025	2024	APRILE 2024	CORS O BASE	SICUREZZ A E QUALITA'	CROCE ROSSA ITALIANA	CORSO PRIMO SOCCORSO	PA	3	12,00	36,00	330,00
PIANO FORMATI VO 2024	2024	FEBBRA IO 2024	CORS O DI FORM AZION E PROFE SSION ALE	UFFICIO GARE	ANGELA ROSSETTI	FUNZIONAMENTO E UTILIZZO DEI PORTALI SDAPA E MEPA, ANALISI E COMPRENSIONE BANDI DI GARA, PREDISPOSIZION E DELLA DOCUMENTAZION E ED IL RELATIVO CARICAMENTO SUL PORTALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZION E	PA	6	12,00	72,00	

PIANO FORMATIVO 2024	2024	MAGGIO 2024	CORSO DI FORMAZIONE E PROFESSIONALE	UFFICIO GARE	LEGACOOP	LA RIFORMA DEL CODICE DEGLI APPALTI: 1 ANNO DOPO	PA	7	2,00	14,00	
PIANO FORMATIVO 2024	2024	MAGGIO 2024	CORSO DI FORMAZIONE E PROFESSIONALE	UFFICIO GARE	CNS (CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI)	IL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI PUBBLICI - GLI ASPETTI RILEVANTI TRA CODICI E GIURISPRUDENZA	PA	8	3,00	24,00	
Totale									49,00	222,00	476,40

Le attività formative specifiche hanno riguardato 35 addetti.

Relazioni sindacali

Le relazioni sindacali sono sviluppate con diverse riunioni periodiche dei rappresentanti (RSA) e nazionali delle tre sedi. Il principale momento di confronto, sviluppato a livello ministeriale, ha riguardato gli accordi di accesso alla cassa integrazione straordinaria di settore per gli addetti della cooperativa impegnati sul contratto WindTre.

La procedura iniziata nel 2023 si è conclusa a gennaio 2024 con un accordo che ha permesso l'accesso di tutti gli addetti alla Cassa integrazione straordinaria del settore dei call center a partire dal primo gennaio 2024.

Nell'accordo è stata prevista l'anticipazione, da parte della cooperativa, del trattamento economico di cassa integrazione in attesa della sua erogazione diretta dall'INPS, per 4 mensilità.

Questo ha comportato un rilevante impegno economico da parte della Cooperativa, con l'impegno alla restituzione delle somme anticipate, ma ha permesso di garantire ai lavoratori continuità di reddito e non essere costretti, dal bisogno, a rinunciare ai diritti.

Fondo mutualistico

La Cooperativa Call.it, nell'ambito consortile con il Consorzio Sintesi, dal 01/01/2016 ha costituito un Fondo Mutualistico interno.

Il fondo, denominato "Call 4 you", è alimentato dallo 0,50% del fatturato della cooperativa a condizione che non comporti un risultato di gestione negativo.

Il fondo ha svolto e svolge diverse attività di carattere sociale, ricreativo anticipando in questo quanto poi previsto dalla legislazione 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.

Come conseguenza della minore disponibilità finanziarie derivanti dall'eliminazione dei contributi dei soci, avvenuta a partire dal gennaio 2019 a seguito dei risultati di una consultazione, le attività ricreative promosse del Fondo Mutualistico sono state ridefinite e gestite autonomamente a vantaggio di azioni a valenza sociale e/o "voci di spesa" previste dalla normativa del welfare aziendale.

Nella attuazione del progetto #Conciliamo, e della più generale iniziativa di riorganizzazione delle attività di welfare aziendale si prevede un rilancio delle attività del fondo mutualistico.

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

L'attività di supporto psicologico-sociale- Area Sociale

L'attività sociale è sviluppata nell'ambito consortile per tutte le cooperative socie ha avuto una oggettiva contrazione dalla situazione di cassa integrazione per la gran parte degli addetti

Con la nuova situazione legata al lavoro a distanza, le demarcazioni tra vita personale e professionale si sono sfumate ed, in generale, il perdurare delle limitazioni del covid 19 per molti soci, rendono necessario un nuovo lavoro. Per questo si manterrà una forte attenzione, con la ripresa delle attività, a questa area di supporto ai soci, coordinando le iniziative a livello consortile. Il progetto #Conciliamo è d'aiuto in questo senso ed ha permesso di potenziare con nuove figure, e maggiori attività l'area sociale, con la presenza di psicologi ed assistenti sociali.

Viene svolta una 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.

Progetti area sociale- Avviso #Conciliamo

Progetto "Sintesi per le donne" -Avviso#Conciliamo

Il Consorzio Sintesi e la cooperativa Call.it sono 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" coinvolge prevalentemente la cooperativa socia CALL.IT e ha valenza biennale. Esso 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.

Il 03 agosto 2022 è stata firmata la Convenzione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia e il Consorzio Sintesi e il 25 agosto 2022 sono state avviate le attività progettuali. Il 27 settembre è stata richiesta la rimodulazione del piano finanziario poiché a seguito della pandemia i bisogni dei dipendenti e l'assetto organizzativo della cooperativa risultavano cambiati rispetto a quelli che avevano ispirato, a gennaio 2020, la redazione del piano dei costi e del progetto originario.



DIPOFAM-0004461-A-10/08/2022

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

UFFICIO DEL BILANCIO E PER IL RISCONTRO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVO-CONTABILE

AL DIPARTIMENTO PER LE
POLITICHE DELLA FAMIGLIA
Via IV Novembre, 144
00187 - Roma

OGGETTO: Decreto di approvazione della convenzione con Sintesi Soc. Coop. Soc.

Si attesta che il riscontro di regolarità amministrativo-contabile del provvedimento indicato in oggetto protocollato da questo Ufficio in data 09/08/2022 al numero 22010 ha avuto esito positivo.

Pertanto, è stato registrato ai sensi dell'articolo 29 del DPCM 22 novembre 2010 concernente la disciplina dell'autonomia finanziaria e contabile della Presidenza del Consiglio dei Ministri con il visto numero 2772 apposto in data 10/08/2022.

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Antonella Nicotra)
firmato digitalmente

Nel progetto una specifica attenzione ha riguardato il numero dei figli dei soci in età scolare. La rilevazione sulle cooperative, aggiornata al luglio 2022, ha dato questi risultati:

Figli dei soci e lavoratori

Cooperativa	Figli fino a 3 anni	Somma di figli da 4 a 6 anni	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	Figli oltre 14 anni	Figli oltre 14 anni handicap
CALL.IT	45	35	45	2	20	2	19	2
SINTESI	1	2	1		3		1	
Totale complessivo	46	37	46	2	23	2	20	2

A seguito dell'accettazione della richiesta di rimodulazione l'Ente finanziatore ad ottobre 2022 ha erogato sul c/c dedicato del Consorzio, l'anticipo del 30% del totale del Contributo assegnato. Il nuovo piano dei costi prevede soprattutto aiuti alle famiglie sia sotto forma di buoni cadhoc dal

valore unitario di 200,00€ sia rimborso per le spese scolastiche sostenute dai genitori per i loro figli, previa presentazione al Consorzio dei giustificativi di spesa (ricevute pagamento rette scolastiche, scontrini fiscali acquisto libri e materiale didattico ecc...).

Dal mese di novembre 2022 sono stati attivati i primi interventi sul sostegno scolastico, sul pacchetto maternità e sull'aiuto alle famiglie in difficoltà.

Sulla base di questa rilevazione sono state inviate a tutti i lavoratori di Sintesi e Call.it comunicazioni sulla attivazione delle azioni, fornendo indicazioni sulle possibilità di ottenere rimborsi, buoni spesa e servizi finanziati dal progetto.

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 rafforzi 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.

Gli interventi proseguono nel 2023 avendo già impegnato, nei primi mesi, l’anticipo del 30% versato dopo la sottoscrizione e regolarmente rendicontato. Sulla base dei dati di rendicontazione e delle attività svolte si presentata al Dipartimento Ministeriale una nuova proposta di rimodulazione del progetto per spostare risorse che risultano eccessive, soprattutto sugli interventi a supporto dell’utilizzo degli asili nido, per aumentare l’intervento economico a supporto delle famiglie a basso reddito, che stanno pagando pesantemente dall’inflazione e dall’aumento del costo dell’energia.

La proposta, dopo diverse sollecitazioni, è stata approvata ad ottobre 2023 e sulla base di questa si è intervenuti per le attività di supporto scolastico e di nuove iniziative di sostegno alle famiglie.

Gli interventi sono proseguiti nel 2024 concludendosi con la rendicontazione ad ottobre 2024 con l'utilizzo di oltre il 90% dei contributi assegnati.

Sicurezza sul lavoro

La cooperativa ha provveduto il 01/04/2014 alla nomina di un Responsabile servizio protezione e prevenzione definendone i compiti. Nell'anno 2024, a conseguenza della cessazione del rapporto lavorativo con l'interessato, si è provveduto ad affidare ad una società esterna tale incarico.

Tutte le aziende, devono adeguarsi agli adempimenti stabiliti dal Testo Unico. Particolarmente importante è il Documento sulla Valutazione dei Rischi (DVR), che deve essere redatto dopo un'accurata valutazione dei potenziali rischi a cui sono esposti i lavoratori. Il documento redatto la prima volta a febbraio del 2014, ed aggiornato nelle riunioni periodiche annuali, include:

- una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, in cui siano specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento;
- il contenuto del documento deve inoltre rispettare altre indicazioni previste dalle specifiche e analizzare nel dettaglio tutti gli aspetti legati ai rischi specifici presenti nel tuo contesto lavorativo (valutazione rumore e vibrazioni, valutazione del rischio chimico, ecc.)

Oggi ogni presidio ha il suo DVR e l'ultimo aggiornamento risale a gennaio 2023. Nel 2024 a seguito dello spostamento della sede di Roma si è provveduto alla redazione di un nuovo DVR di sede.

Il Presidente della cooperativa svolge il ruolo di datore di lavoro. Ha provveduto a nominare il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione con un consulente esterno.

La cooperativa ha sviluppato una procedura di certificazione di sicurezza sul lavoro ISO 45001, uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL).

Ha ottenuto la certificazione UNI ISO 45001 nel mese di settembre 2024 insieme al rinnovo delle precedenti certificazioni UNI ISO 9001 e 27000.

Nelle riunioni periodiche vengono esaminati l'andamento degli infortuni, per l'anno 2024 non si sono riscontrati infortuni.

Oggi ogni presidio ha il suo DVR. Di seguito l'elenco delle date nelle quali sono stati aggiornati:

- DVR Call.It RM: 22/03/2023, fino al trasferimento, successivamente ad aprile 2024 per la sede

di Via della Ferratella in Laterano è stato elaborato il DVR Call.it RM in data 21/06/2024.

- DVR Call.it PA: 01/07/2024.
- DVR Call.it NA: 16/03/2023.



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.)

Il Consorzio Sintesi ha stipulato 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). Lo scopo del progetto è favorire, semplificare ed ottimizzare l'inserimento lavorativo delle persone a rischio di esclusione sociale in contesti protetti ma assolutamente produttivi. Sintesi è la detentrica dei contratti con le aziende committenti ed ha assegnato alla Cooperativa Call.it il principale contratto. Il ruolo assunto da Sintesi nel progetto, e operativamente dalla nostra Cooperativa, è di primaria importanza anche se la realizzazione dello stesso 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 mira 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 2023 la Cooperativa ha quindi cessato 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, Napoli e Palermo. La Cooperativa ha operato, fino ad oggi, in un mercato, quello delle attività di call center, che risulta sempre più critico sia per la concorrenza estera e di società irregolari, che per lo sviluppo di servizi informatici, piattaforme ed app, alternativi alla attività diretta.

Il Consorzio Sintesi ha attivata l'area progetti e gare, a fine anno 2023, iscrivendosi insieme alla nostra cooperativa allo SDAPA (Servizio Dinamico Appalti Pubblica Amministrazione) ed a diversi albi fornitori.

La Cooperativa ha inoltre richiesto l'adesione al Consorzio Nazionale servizi, consorzio leader a livello nazionale dei servizi di facility, ed anche di contact center, particolarmente nel settore sanitario. La richiesta è stata accolta e con il versamento del capitale sociale siamo a tutti gli effetti parte di questa importante struttura di servizi che può diventare un importante canale per lo sviluppo di nuove attività. Con questa abbiamo partecipato ad una importante gara, della Regione Toscana, che prevedeva una clausola sociale con 40 operatori su Palermo. Siamo ancora in attesa dell'esito.

Si è infine iniziata, in fase sperimentale, una attività di gestione degli appuntamenti dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta a supporto di una delle principali piattaforme di prenotazione.

Il personale della cooperativa impegnato è passato, a seguito della sentenza del 14 novembre, alle dipendenze di WindTre. Per non interrompere l'esperienza l'attività è stata proseguita dal Consorzio Sintesi, che aveva acquisito sia i programmi di gestione che i contratti con l'impegno, superata la sperimentazione, a trasferire l'attività su Call.it.

Attualmente la maggioranza del personale è in cassa integrazione straordinaria del settore Call Center. I lavoratori in cassa integrazione sono 17, 14 della sede di Napoli e 3 di quella di Palermo- tutti gli interessati hanno in corso cause contro WindTre per l'assunzione che dovrebbero concludersi entro l'anno.

Giova ricordare che lo scopo principale di ogni attività è quello di realizzare specifici progetti di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati ai sensi della Legge 381/1991 e della recente normativa sull'impresa sociale (DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 112 Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'articolo 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106).



Andamento della gestione

L'andamento della gestione è stato caratterizzato da grande diminuzione del volume dei ricavi.

La cooperativa insieme al Consorzio aveva proposto la gestione graduale, prevista dal contratto, del passaggio del personale assunto in forza delle convenzioni.

Pertanto fino ad inizio anno non è stato possibile intervenire e realizzare nuove attività con il personale impiegato sul contratto di WindTre.

Contestualmente si è avviata una trattativa, in sede del ministero del lavoro, per ottenere l'accesso alla cassa integrazione straordinaria del settore del call center per la quasi totalità del personale.

Nell'accordo in sede ministeriale con le OOSS la Cooperativa si è impegnata ad anticipare la cassa integrazione ai soci ed ai lavoratori, in attesa dell'erogazione da parte dell'INPS. Tale anticipazione veniva erogata a seguito della sottoscrizione di una richiesta con l'impegno alla restituzione delle somme erogate. L'erogazione da parte dell'INPS è iniziata a maggio 2024.

Nel frattempo si è sviluppata l'attività di partecipazione a gare pubbliche, organizzando una attività presso la sede di Palermo ed iscrivendo la Cooperativa al Consorzio Nazionale Servizi. Purtroppo la situazione di

criticità del settore, insieme all'assenza di alcuni requisiti in campo dei servizi di call center in campo sanitario non hanno portato ad alcuna aggiudicazione.

Sul piano dei costi si è intervenuti con cessazione anticipata del contratto di locazione degli uffici di via degli Eroi di Cefalonia, in Roma trasferendo la sede presso i locali di proprietà del consorzio Sintesi in via della Ferratella in Laterano n.41. Il trasferimento è avvenuto ad aprile 2024 ed ha determinato oneri e minusvalenze.

Rispetto all'anno precedente gli indicatori di performance economica e dell'equilibrio finanziario e monetario risultano di scarso rilievo stante la riduzione delle attività.

Ai fini di fornire un migliore quadro conoscitivo dell'andamento e del risultato della gestione, le tabelle sottostanti espongono una riclassificazione del Conto Economico a valore aggiunto, una riclassificazione dello Stato Patrimoniale per aree funzionali e su base finanziaria.

Conto Economico:

<u>CONTO ECONOMICO</u>	2023	%	2024	%
RICAVI DI VENDITA	7.715.449		6.700	
VARIAZIONE RIMANENZE	0		0	
RICAVI NETTI	7.715.449	100,00%	6.700	100,00%
COSTI ESTERNI	1.526.943	19,79%	386.838	5773,70%
VALORE AGGIUNTO	6.188.506	80,21%	-380.138	-5673,70%
COSTO DEL LAVORO	6.427.957	83,31%	717.811	10713,60%
MARGINE OPERATIVO LORDO	-239.451	-3,10%	-1.097.949	16387,30%
AMMORTAMENTI	117.473	1,52%	29.579	441,48%
REDD. OP.VO GESTIONE TIPICA	-356.924	-4,63%	-1.127.528	16828,78%
PROVENTI DIVERSI	329.917	4,28%	626.379	9348,94%
REDDITO OPERATIVO	-27.007	-0,35%	-501.149	-7479,84%
PROVENTI FINANZIARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI FINANZIARI	345	0,00%	239	3,57%
REDDITO DI COMPETENZA	-27.352	-0,35%	-501.388	-7483,40%
PROVENTI STRAORDINARI	0	0,00%	0	0,00%
ONERI STRAORDINARI	117.129	1,52%		0,00%
REDDITO ANTE IMPOSTE	-144.481	-1,87%	-501.388	-7483,40%
IMPOSTE DIRETTE	9.480	0,12%		0,00%
REDDITO NETTO	-153.961	-2,00%	-501.388	-7483,40%

Stato Patrimoniale:

<u>STATO PATRIMONIALE</u>				
<u>ATTIVO</u>	2023	%	2024	%
LIQUIDITA' IMMEDIATE	4.923.736	76,31%	2.270.418	64,87%
LIQUIDITA' DIFFERITE	1.402.243	21,73%	1.146.450	32,76%
RIMANENZE FINALI	0	0,00%	0	0,00%
ATTIVO CIRCOLANTE	6.325.979	98,04%	3.416.868	97,63%
IMMOBILIZZAZIONI IMMAT.LI	0	0,00%	0	0,00%
IMMOBILIZZAZIONI MAT.LI	89.787	1,39%	46.337	1,32%
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	36.782	0,57%	36.782	1,05%
ATTIVO FISSO	126.569	1,96%	83.119	2,37%
TOTALE ATTIVO	6.452.548	100,00%	3.499.987	100,00%
<u>PASSIVO</u>	2023	%	2024	%
DEBITI A BREVE	1.083.081	16,79%	352.500	10,07%
DEBITI A MEDIO/LUNGO	3.891.269	60,31%	2.178.435	62,24%
TOTALE DEBITI	4.974.350	77,09%	2.530.935	72,31%
MEZZI PROPRI	1.478.198	22,91%	969.052	27,69%
TOTALE PASSIVO	6.452.548	100,00%	3.499.987	100,00%

I risultati economici evidenziano la difficoltà riscontrata ad avviare nuove attività. Il passivo di gestione determinato dai trascinamenti di costi della situazione precedente (sedi, utenze, investimenti e consulenze) e dal costo del personale impegnato nella ricerca di nuove attività e nell'attivazione di alcune di queste.

Una attività che non determina valori di bilancio ma che è stata decisiva per supportare i soci nella loro iniziativa di tutela dei diritti, sviluppando un lavoro di conoscenze e documentazione a supporto della causa intentata.

Un ulteriore impegno ha riguardato il supporto economico, nella prima fase dell'anno e negli ultimi mesi dell'anno dopo la sentenza del 14 novembre. Sono valori visibili solo parzialmente nel bilancio (nella parte patrimoniale) ma consistenti per il risultato raggiunto che ha permesso di liberare gli accantonamenti fatti negli ultimi due anni per i rischi derivanti dalla cessazione dle contratto con WindTre.

Evoluzione prevedibile della gestione

A dicembre 2023 si è giunti alla scadenza delle convenzioni ex art. 14 del D.Lgs. 276/2003 sottoscritte con le Regioni Lazio, Campania e Sicilia e WindTre spa. Il contratto di servizio, che sottostava alle convenzioni prevedeva precisi obblighi alla scadenza, obblighi determinati anche nelle convenzioni.

Dalla fine del 2022 il Consorzio ha attivato relazioni per valutare le possibilità, e le eventuali nuove condizioni, per una proroga o l'attuazione di una fase di passaggio a WindTre del personale come previsto nel contratto di servizio a conclusione delle stesse convenzioni.

Al fine di non rispettare tale obbligo, negando quanto sottoscritto negli accordi trilaterali (Regione interessata, WindTre e Consorzio Sintesi), questa ha proposto di sottoscrivere una nuova convenzione con altro soggetto come se si trattasse di un normale commessa di lavoro e non di un progetto finalizzato all'inserimento lavorativo con specifici obblighi.

Dal mese di gennaio 2024 questi addetti sono stati posti in cassa integrazione straordinaria specifica per il settore dei Call Center, la stragrande maggioranza ha fatto ricorso contro WindTre per vie legali sostenendo il diritto alla assunzione come previsto nelle clausole contrattuali (***"6.7 CLAUSOLA SOCIALE - Wind Tre si impegna ad assumere, in caso di cessazione del presente Contratto, in assenza di proroghe o rinnovi, Il personale in quota d'obbligo."***) e nelle convenzioni.

Il venir meno della principale commessa impone un ripensamento delle attività e delle iniziative della Cooperativa su ambienti e campi nuovi di attività.

Oltre a iniziative commerciali verso nuovi utenti si sta lavorando per differenziare su più campi n l'offerta di servizi per le imprese e gli enti pubblici.

Si pone sempre più il problema di nuove relazioni e partnership con soggetti tecnologici ed operatori del settore con diverse competenze ed operanti in aree nuove del Paese.

La Cooperativa ha inoltre richiesto l'adesione al Consorzio Nazionale servizi, consorzio leader a livello nazionale dei servizi di facility, ed anche di contact center, particolarmente nel settore sanitario. La richiesta è stata accolta e con il versamento del capitale sociale siamo a tutti gli effetti parte di questa importante struttura di servizi che può diventare un importante canale per lo sviluppo di nuove attività. Con questa abbiamo partecipato ad una importante gara, della Regione Toscana, che prevedeva una clausola sociale con 40 operatori su Palermo. Siamo ancora in attesa dell'esito.

Si è infine iniziata, in fase sperimentale, una attività di gestione degli appuntamenti dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta a supporto di una delle principali piattaforme di prenotazione.

Il personale della cooperativa impegnato è passato, a seguito della sentenza del 14 novembre, alle dipendenze di WindTre. Per non interrompere l'esperienza l'attività è stata proseguita dal Consorzio Sintesi, che aveva acquisito sia i programmi di gestione che i contratti.

L'impegno del consorzio una volta superata la fase sperimentale di trasferire l'attività ed il personale sulla cooperativa. Tale passaggio è previsto nella seconda metà del 2025.

Per le difficoltà del settore si stanno esplorando nuove possibili attività, in particolare nel campo dei servizi di digitalizzazione documentale e di facility.

Nei diversi incontri effettuati, sia proponendo modelli convenzionali ex art. 14 del D.Lgs.276/2003 che come contratti standard prevedendo però l'impiego di soggetti svantaggiati. Infine con alcune Cooperative e privati si sono fatte ipotesi di servizi sulle sedi, nel modello attività di coworking, attività che potrebbe essere attuata anche come servizio verso i soci interessati.

Il Consorzio Sintesi ha partecipato a diversi progetti e bandi del PNNR, due di questi, sulla povertà educativa, sono giunti ad assegnazione nella regione Sicilia e possono rappresentare una importante occasione di relazioni istituzionali e potenziali sviluppi anche per la nostra Cooperativa.

Le nuove attività che possono derivare dalle relazioni sviluppate ci permettono di guardare a nuove occasioni di lavoro partendo dalla importante esperienza sociale ed economica realizzata in questi anni dalla Cooperativa e dal Consorzio.



Progetti ed attività

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

Gli strumenti di supporto e promozione della Cooperazione (CFI) che partecipa come socio finanziatori alla Cooperativa associata Call.it.

Banche e fondazioni

L'attività sociale della Cooperativa si è sviluppata anche con l'attuazione di una importante iniziativa: il Progetto VERSO, avviato dal Consorzio Sintesi nel corso del 2018, la cooperativa sociale Call.it ha partecipato in qualità di partner, finanziato ed in attuazione per rispondere al Bando Adolescenza istituito dall'IMPRESA SOCIALE s.r.l. (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 per la quale il Consorzio Sintesi svolge il ruolo di capofila coordinando diversi soggetti

partner locali nelle città di Bari e Palermo.



PROGETTI ED ATTIVITÀ

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

Il Consorzio Sintesi in qualità di Soggetto Responsabile ha partecipato al Bando Adolescenza promosso 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, come Soggetto Attuatore del "Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile" ("Fondo") di durata triennale (L. 208/2015, art. 1, comma 392). Il partenariato è composto da realtà locali che coniugano risorse e competenze diverse: cooperative, enti locali, scuole, parrocchie, associazioni, società srl, e associazioni di categoria. A livello finanziario, Il Consorzio Sintesi, assicura il controllo di costi ed è anche responsabile della rendicontazione e della produzione di report periodici, secondo le regole stabilite dall'ente erogatore. Il costo totale delle attività che saranno svolte sia dai vari Partner che dal Soggetto Responsabile Sintesi è pari a € 2.467.697,35 di cui una parte è cofinanziata dai partner e una parte rimborsata, dietro presentazione di relativa documentazione finanziaria, dall'Impresa Sociale "Con I Bambini" (€ 2.083.922). Nella prima metà del 2021 tutti i Partner del Progetto hanno presentato una rimodulazione delle attività adeguandole alle limitazioni imposte dalla pandemia.

A settembre del 2022 il Consorzio Sintesi ha incassato l'importo del contributo (pari a 171.175,00€ al netto della quota di cofinanziamento) le cui spese erano state presentate nell'ambito della sessione di verifica intermedia, chiusa a dicembre 2021 e a fine 2022 si sono ultimate le operazioni di rendicontazione della terza ed ultima sessione del Progetto V.E.R.S.O.A, riguardante il periodo giugno 2021- luglio 2022. Per questa sessione la società nell'anno 2022 ha contabilizzato un ricavo pari a 99.793,21 e dovrà incassare un contributo pari a € 43.174,12 al netto della quota di cofinanziamento e dell'acconto ricevuto a marzo 2019. In questa ultima sessione di verifica, così come per le altre sessioni, Il Consorzio Sintesi, in qualità di coordinatore delle

attività del progetto e di responsabile della rendicontazione ha raccolto e gestito tutta la documentazione inviata dai Partner e l'ha inserita nella piattaforma dedicata.

Nell'anno 2023 si è giunti alla conclusione della definitiva rendicontazione dei costi sostenuti per tale progetto (personale interno, personale esterno, viaggi e acquisti) e dei contributi rendicontati dai partner che vi hanno partecipato.

InnovaWork & Family

Il Progetto presentato a luglio 2022 all'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza OPERA PIA ISTITUTO SANTA LUCIA di PALERMO, ha proposto per 10 mesi la sperimentazione di un modello aziendale che prevedeva la settimana lavorativa di 4 giorni su 7, all'interno dei call center gestiti dalla Cooperativa CALL.IT sul territorio di Palermo, coinvolgendo 15 donne con disabilità e vulnerabilità di diversa tipologia e con fragilità familiare. Tramite 'Innovawork' la Cooperativa ha voluto promuovere e sostenere il riequilibrio tra carichi di cura tra uomini e donne, favorire l'incremento dell'occupazione femminile, migliorare la qualità di vita delle donne coinvolte. La sperimentazione è iniziata ad ottobre 2022 ed è terminata ad agosto 2023. Le attività di rendicontazione è terminata a settembre 2023. Le attività di monitoraggio del progetto hanno rilevato soprattutto l'aumento della qualità del lavoro svolto. La comparazione tra i test iniziali e quelli finali hanno evidenziato una maggiore proattività delle lavoratrici e una maggiore attenzione al dettaglio. Dal punto di vista economico il progetto ha visto un importante cofinanziamento a carico della Cooperativa Sociale Call.it che ha sostenuto i costi delle riduzioni orarie delle 15 risorse oggetto della sperimentazione (2 ore settimanali per addetto per un costo su 10 mesi di € 22.400,00). Il costo complessivo del progetto è stato di 48.390,30€ di cui 22.400,00€ sostenuti dalla cooperativa Call.it e 25.990€ finanziati dall'OPERA PIA.

Il progetto si è concluso ad agosto 2023. I risultati sono stati illustrati in una iniziativa pubblica tenutasi a Palermo il 19 settembre.

Ambiente

Per quanto concerne le tematiche ambientali la Cooperativa con il Consorzio e le altre associate hanno pianificato la propria attività di investimento ambientale in una prospettiva di eco-efficienza, sviluppando una specifica attenzione ai principi dell'economia circolare e ad evitare inutili sprechi.

Una attenzione specifica viene data dai servizi FM ed IT al recupero ed alla valorizzazione del materiale informatico utilizzato nelle diverse sedi, un lavoro attento di manutenzione di questo e degli arredi al fine di ridurre al minimo i rifiuti speciali, rifiuti per i quali è comunque tenuto un regolare registro e sono attive convenzioni con ditte specializzate per il loro corretto smaltimento.

Mobility manager

Il 4 agosto 2021 sono state emanate le linee guida per la redazione e l'attuazione dei piani degli spostamenti casa-lavoro da parte dei Ministeri per la Transizione Ecologica e delle Infrastrutture e Mobilità Sostenibile.

Questa iniziativa si inserisce nel programma di sviluppo e valorizzazione delle politiche di mobilità urbana sostenibile e costituiscono un utile supporto alle attività dei Mobility manager delle imprese. I piani di spostamento casa-lavoro sono finalizzati anche a una più efficace distribuzione degli utenti del trasporto pubblico locale, e a coordinare gli orari di inizio e termine delle attività lavorative e gli orari dei servizi di trasporto pubblico locale.

I piani adottati, contenenti i dati relativi all'origine/destinazione e agli orari di ingresso e uscita dei dipendenti delle cooperative sono stati trasmessi agli enti locali.

Il Consorzio e la Cooperativa Call.it hanno nominato il Mobility manager adempiendo a quanto previsto dalla normativa.

Stakeholder

L'attività della Cooperativa e del Consorzio Sintesi ha bisogno di una rete di relazioni con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni operanti sul territorio nell'area di tutela delle fasce deboli della popolazione. Queste relazioni sono necessarie per lo sviluppo e la realizzazione di reti per lo sviluppo di progetti lavorativi e di assistenza.

Enti pubblici - Centri per l'impiego

Non esistono rapporti relazionali diretti con enti pubblici territoriali nelle tre aree di intervento ed il consorzio, ad oggi, non opera su contratti pubblici ma privati.

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

Con i centri territoriali per l'impiego di Roma, Napoli e Palermo, il Consorzio e le Cooperative hanno un rapporto sistematico per la definizione dei progetti per l'inserimento delle persone con disabilità.

Città metropolitana di Roma Capitale

Dipartimento III Servizio 1
Via Raimondo Scintu, 106 00173 Roma

Città Metropolitana di Napoli

Servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro – Collocamento Disabili Via Nuova Poggioreale, 44/A 80143 Napoli

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

Servizio XV – Centro per l'impiego di Palermo Ufficio Inserimento Lavorativo Disabili
Via Praga 29 90146 Palermo

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

Centro Siciliano Sturzo Associazione riconosciuta promuove la partecipazione attiva ed il mutamento sociale organizzando ricerche -intervento, attività di formazione, pubblicazioni ed incontri scientifici e culturali.

Via Tunisi,2 - Palermo (PA) – 90135

Associazioni del territorio

Insieme al consorzio abbiamo 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 Atencìon Integral Para la Despacidad- Santo Domingo
- Associazione Global Music Academy Roma
- Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro AMNIL
- Italian Kitchen Academy- Roma
- Legacoop Nazionale, e strutture regionali di Lazio, Sicilia e Campania

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.

- Istituto Sperimentale Zootecnico per la Sicilia- ISZS Palermo
- Gruppo Ippomontato del Corpo Forestale della regione Sicilia.



Strategie e politiche di sviluppo

L'attività della Cooperativa e del Consorzio Sintesi

La cessazione del principale contratto rende più che mai urgente l'obiettivo della differenziazione delle attività e dei clienti. Risulta necessario sviluppare azioni commerciali e di comunicazione volte a valorizzare l'attività svolta ed per proporsi su attività che siano coerenti con il core principale, ovvero l'inserimento al lavoro di persone fragili.

Si potrà così poter contare su un maggiore pacchetto di clienti per valorizzare le competenze e permettere ulteriori sviluppi delle opportunità di lavoro.

La cooperativa ha presentato un piano di sviluppo e sta attuando diversi interventi per avviare nuove attività.

L'obiettivo prioritario, resta sempre quello 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.

La capacità di comunicazione sarà importante per raggiungere questi risultati, le azioni intraprese sono state: la revisione del sito e dei canali di comunicazione necessaria per valorizzare i contenuti, gli obiettivi e le competenze del Consorzio e delle cooperative socie. Nel corso del 2024 è proseguita la complessiva ridefinizione dei siti web e delle modalità di gestione della comunicazione sia sociale che commerciale verso l'esterno.

Nuova Mission e Vision del Consorzio Sintesi

Il Consorzio Sintesi, di cui Call.it è la cooperativa più importante, ha definito, nel 2020, la Mission, legata all'obiettivo degli inserimenti lavorativi, e la Vision che si traduce in progetti da attuare nei prossimi tre/quattro anni. Questo richiede uno sforzo economico per poter acquisire le competenze interne e sviluppare una rete di relazioni con partner che siano in grado di supportarci in queste attività di ricerca e sviluppo di nuove opportunità.

Le modifiche dello statuto sociale con l'inserimento della possibilità di realizzare servizi socio sanitari ed educativi, l'ampliamento dei servizi collegati ai progetti di inserimento si muove in quest'ottica.

Lo scopo principale è di anticipare le possibili evoluzioni del mercato, e se possibile di esserne protagonisti, partendo dalle esperienze e dalla solidità organizzativa realizzate in questi anni.

Per farlo servono risorse economiche e organizzative, investimenti in attrezzature e software, coinvolgimento di nuove competenze e sviluppo delle capacità interne insieme ad una rete di collaborazioni e rapporti con persone, istituzioni e società.

Il CdA del Consorzio ha proposto alla assemblea dei soci di costruire una specifica area di ricerca e sviluppo a cui destinare un budget pluriennale. In questa ottica è costituito uno specifico fondo, a Bilancio, per finanziare lo start up di questa area già nei passati esercizi.

La nostra Cooperativa condivide questi obiettivi e mette a disposizione competenze e requisiti necessari per raggiungerli.

Questi i titoli delle sei idee progettuali:

- Sviluppare nuovi progetti di inserimento lavorativo con convenzioni ex art. 14 D.Lgs. 276/2003 sia con nuove aziende che in altre realtà regionali.
- Ricercare nuove opportunità nello sviluppo della rete 5G e dei nuovi servizi e prodotti che renderà accessibili.
- Realizzare nuove esperienze di attività commerciali con inserimenti lavorativi.
- Attuare progetti di formazione e informazione rivolti a soggetti fragili. Sviluppare attività di inserimento lavorativo nel settore pubblico (MEPA ed Appalti riservati).
- Sviluppare attività di servizi informatici e call center in area sanitaria ed assistenziale.
- Sviluppare nuovi servizi di accoglienza per soggetti fragili- e di intervento in campo socio educativo per le competenze maturate negli anni.

Nel corso della seconda parte del 2023 si sono sviluppate una serie di iniziative commerciali che potrebbero attivare nuovi progetti di convenzioni ex art. 14 D.Lgs. 276/2003.

Si sono definiti rapporti con diverse realtà del settore per poter rafforzare le capacità progettuali che rappresentano, in questa fase , un limite oggettivo soprattutto negli appalti pubblici.

Si sono sviluppate relazioni ed iniziative su progetti di servizi informatici e di supporto (call center e sistemi di prenotazione) verso il mondo della sanità.

Il 2025 dovrà rappresentare l'anno di concretizzazione di queste iniziative, per dare continuità al progetto che ci ha visto impegnati nella attuazione di progetti sociali e di opportunità lavorative per le fasce deboli del mercato.

Analisi SWOT

A partire dalla esperienza dell'attività della Cooperativa, si può sviluppare un'analisi SWOT come da seguente schema.

Punti di Forza	Punti di Debolezza
• 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 verso decisori.	• Eccessivo peso di un solo cliente. • Necessita di differenziazione delle attività. • Scarsa attenzione delle imprese agli obblighi di inserimento lavorativo. • Scarsa esperienza negli appalti pubblici. • Assenza di iniziative sistematiche nella gestione di servizi socio sanitari ed educativi di supporto.

Opportunità	Pericoli
• 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, appalti PNRR). • Recenti interventi legislativi a tutela delle attività di call center. • Nuova attenzione di alcune regioni alle convenzioni ex art.14 d.lgs. 276/2003.	• Criticità del settore di attività derivante dalle politiche di delocalizzazione. • Atteggiamento burocratico dei servizi pubblici e timori sulle competenze. • Limitazioni legislative ed assenza, o scarso rilievo, di convenzioni ex art. 14 in molte Regioni. • Rigidità nelle modalità attuative delle convenzioni. • Perdita di credibilità su alcuni mercati delle corrette regole imprenditoriali (ribassi ingiustificabili, ricorso a forme di lavoro spurie).

Da questa analisi si evidenzia la forte attenzione prestata agli aspetti finanziari, in una fase di sviluppo che permette alla Cooperativa di capitalizzare e di acquisire credibilità. Gli ultimi anni sono stati positivi ed hanno permesso di affrontare la fase di difficoltà conseguente alla cessazione dei contratti e a sostenere il reddito dei lavoratori nei primi mesi del 2024 fino alla sentenza di novembre 2024.

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: co programmazione e co progettazione

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

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.

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.

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.

Conclusione

La Cooperativa sociale Call.it-ETS rappresenta, nonostante il difficile 2024, una realtà significativa sia per le esperienze realizzate nella gestione delle convenzioni che per l’alto numero di inserimenti lavorativi attuati rispetto agli addetti.

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

La gran parte delle attività si è svolta in regioni del mezzogiorno, regioni che hanno una grande esigenza di creare lavoro stabile e progetti concreti di inserimento lavorativo delle aree del disagio. Valorizzare questa esperienza, supportare lo sviluppo sarà la sfida che affronteremo nei prossimi anni valorizzando le nostre capacità, impegnando le nostre risorse, le relazioni e le competenze maturate in questi anni.

L’anno 2025 deve realizzare la necessaria svolta; le difficoltà possono diventare una opportunità per nuovi progetti e nuove attività alcuni già avviati ed altri da sviluppare.

Possiamo farcela perché la Cooperativa con il consorzio dispongono delle competenze e delle risorse necessarie. Dobbiamo trovare la voglia di fare ed affrontare nuove iniziative ed attività. Il 2025 sarà per la nostra Cooperativa un anno decisivo.

Il Bilancio sociale è stato presentato da Consiglio di Amministrazione alla assemblea dei soci che lo ha approvato il