

#### Lettera del Presidente

La redazione di un bilancio sociale è sempre importante, nel bilancio si vanno a osservare in modo analitico le strade intraprese, le scelte fatte, la divergenza o convergenza dei valori espressi dalla Cooperativa con il suo operato.

Questo anno è anche l'anno della scadenza dell'organo amministrativo CDA e il bilancio ci aiuterà a osservare con una lente il lavoro svolto non solo nell'operatività quotidiana ma anche nelle scelte fatte e direzioni prese.

In un momento storico come quello in cui stiamo vivendo è per me un onere ma anche un onore scrivere l'introduzione a questo bilancio sociale che chiude il triennio del Cda odierno.

Quello passato, o meglio, quelli passati sono stati anni difficili, faticosi dove il Covid ha pervaso le nostre vite lavorative e private portandoci a rivedere completamente il nostro modo di lavorare, l'approccio ai bambini e alle bambine, l'organizzazione di ogni singolo servizio.

E, purtroppo, quello che abbiamo di fronte per i prossimi anni non sembra essere migliore, la catastrofe umanitaria che sta colpendo l'Ucraina così come le risonanze emotive ed economiche che ne conseguono ci mettono di nuovo di fronte a ciò che di peggio l'umano può immaginare.

Ma sono convinta, e fatemelo dire, orgogliosa che noi abbiamo fatto e possiamo ancora fare la differenza grazie a una coesione d'intenti, di valori e di etica lavorativa.

Il nostro sembra essere il secolo della solitudine, studi scientifici stanno attestando la profonda difficoltà di relazioni e di fiducia tra le persone, la distanza fisica ci ha portato a una distanza sociale, la comunità è sempre meno coesa, le famiglie sempre più disorientate e in difficoltà.

#### Lettera della Presidente

È questo il momento affinché il terzo settore diventi facilitatore e attivatore di relazione, generatore di cultura e a fianco delle fragilità. I bambini sono sicuramente le persone che più stanno soffrendo di questo momento grigio e noi dobbiamo esserci con i nostri servizi educativi.

I servizi devono sapersi rinnovare con la creatività che ci contraddistingue, con l'ascolto e la cura che sappiamo esprimere facendo sì che la comunità non sia cliente ma interlocutore, facendo sì che i bambini e le famiglie siano nostri alleati e non solo fruitori di servizi.

Questo nostro secondo bilancio sociale è rivolto a tutti i nostri portatori di interesse dai soci alle famiglie frequentanti i nostri servizi, nel bilancio sono scritti valori, obiettivi, mission della nostra Cooperativa e come questi siano parte integrante del nostro agire quotidiano.

Il presente bilancio sociale racconta il nostro lavoro nell'anno 2021, un anno intenso, dove gli imprevisti sono stati parte integrante e costante dell'operato. Un anno dove la Cooperativa è stata capace ancora di adattarsi senza cedere a compromessi nella qualità di ciò che offre.

Vorrei concludere nell'invitare tutti coloro che si approcceranno alla lettura di questo bilancio nel farlo cogliendo la serieta, la professionalità, le competenze che la Cooperativa esprime e il valore che accompagna da 12 anni la nostra idea di Cooperazione sociale/educativa ossia la cura intesa come attenzione, studio e sviluppo di progetti e organizzazioni a fianco dei bambini dei ragazzi, delle famiglie e del personale.

Buona lettura La Presidente Tania Mariotti

# NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il bilancio sociale ha lo scopo di presentare agli stakeholders un quadro complessivo dei risultati e dell'andamento della Cooperativa e di aumentare la possibilità di scelta e di valutazione, attraverso le informazioni contenute nel documento.

#### Questo documento si compone di tre parti:

- identità aziendale,
- servizi e produzione,
- situazione economico finanziaria.
  - \* La prima parte presenta la Cooperativa in termini di missione, strategia, storia, composizione societaria e struttura organizzativa.
  - \* La seconda parte analizza e definisce i portatori di interesse della Cooperativa e definisce i rapporti con essi.
  - \* La terza parte presenta il calcolo della situazione economico finanziaria.

I principi di redazione a cui ci siamo ispirati nella stesura del nostro bilancio sociale sono i seguenti:

- ❖ Neutralità: l'informazione non deve essere subordinata a specifici interessi;
  - Prudenza: gli eventi devono essere descritti senza sopravvalutare le caratteristiche proprie della Cooperativa;
    - Comparabilità: i dati devono essere misurabili per poter verificare l'andamento della gestione rispetto agli anni precedenti;
      - Chiarezza espositiva: al fine di rendere il più possibile comprensibili le informazioni contenute;
        - \* Attendibilità e veridicità: la rappresentazione della gestione aziendale deve essere corrispondente alle realtà.

Questo è il nostro secondo bilancio sociale e seguendo i principi di **trasparenza** sarà approvato dall'assemblea dei soci e pubblicizzato sul nostro sito e reso pubblico tramite link sui nostri canali social (facebook seguito dalla maggior parte degli stakeholders)

#### INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA

- INDACO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
- Codice Fiscale Partita Iva 06069580485
- Cooperativa di tipo: A
- Indirizzo: Via Giro Delle Mura,86
   50056 Montelupo Fiorentino (Fi)
- N° Iscrizione albo delle cooperative: A206956
- Codice Ateco: 88.91.00
- Sito Web: <u>www.cooperativaindaco.it</u>
- Email: info@cooperativaindaco.it
- Pec: indacocoop@pec.it

# AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITA'

Zona Empolese Valdelsa con particolare riferimenti ai comuni di

- →Capraia e Limite
- → Montelupo Fiorentino

per l'area operativa infanzia

- → Montelupo Fiorentino
- →Empoli

per l'area operativa giovani

#### **STORIA**

#### 2010 Costituzione e strutturazione cooperativa

La Cooperativa Indaco nasce nel 2010 da un gruppo di 9 socie, per la maggior parte appartenenti a una stessa APS L'Ottavonano.

Viste le competenze professionali legate al campo educativo delle prime socie la Cooperativa Indaco si struttura da subito (inizio operatività 2013) su un'area infanzia in grado di progettare e gestire servizi educativi.

La Cooperativa si associa subito al Consorzio COeSO Empoli e con questo partecipa alle prime gare de appalto dei primi servizi educativi per la prima infanzia di Capraia e Limite e Montelupo Fiorentino de renderanno la Cooperativa operativa dal 1 gennaio 2013.

#### TIME LINE

2013 Gennaio Inizio operatività e strutturazione area infanzia: affidamento tramite gara di appalto di COeSO
Empoli dei servizi educativi per la prima infanzia pubblici di Nido e Spazio Gioco di Montelupo Fiorentino e di Nido
di Capraia e Limite

- 2014 Organizzazione Area Extrascolastica: apertura e gestione del doposcuola 3/6 anni
   Dire fare giocare- all'interno del polo 0/6 di Capraia e Limite
- 2015 Strutturazione Area Giovani tramite studio-mappatura stili giovanili per il Comune di Montelupo Fiorentino e apertura del Centro Giovani
- 2016 Strutturazione Area Educativa Scolastica: servizi di sostegno educativo scolastico nel territorio Empolese con le scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di primo grado
- 2016 Apertura percorsi ludico educativi per bambini 3/10anni: psicomotricità e lingua inglese
- 2017 Inizio progettazione e gestione Centri Estivi età 3/10 anni
- 2017 Ampliamento dei servizi di Doposcuola 3/6 anni
- 2018 Gennaio Affidamento per conto di COeSO Empoli della concessione dei servizi educativi 0/3 Presso polo educativo di Montelupo Fiorentino: Nido Madamadorè SG Marcondiro
- 2018 Settembre Affidamento per conto di COeSO Empoli della concessione dei servizi educativi 0/3 Presso polo educativo di Capraia e Limite: Nido Coccolalla, doposcuola Dire Fare Giocare

- 2019 Settembre Apertura SG La Tana di Capraia e Limite (previsto all'interno del progetto polo 0/6)
- 2019 Ottobre Inizio progettazione bandi sui temi giovani con Rete Ergo e progetti in sinergia
- 2019 Ampliamento servizi doposcuola con apertura nuovo doposcuola 3/6 anni e nuova apertura doposcuola 6/11
  anni
- 2020 Luglio Co-progettazione attività estive 0/3 anni, 4/6 anni, 7/10 anni con i Comuni di Montelupo Fiorentino e Capraia e Limite (pratica ripetuta negli anni)
- 2021 Settembre Ampliamento progetto UpLoad con azioni di politiche giovanili rivolte a fasce di età 11/20 e CCRR (Progetto denominato Politiche Giovanili Montelupo Fiorentino)
- 2022 Strutturazione Area coordinamento pedagogico e consulenza 0/3 per servizi privati e per cooperative.

#### **VALORI E FINALITA' PERSEGUITE**

La cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, lett. a) della legge 381/91.

La cooperativa si ispira ai principi alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono:

- Mutualità
- Solidarietà
- Democraticità
- Impegno
- Equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli
- Spirito comunitario
- Legame con il territorio
- Un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche

La cooperativa Indaco opera nel campo educativo e la sua MISSION consta di tre importanti temi dai quali muove il suo agire e la sua progettualità:

Primo tema:
Investire competenze e
risorse nella
promozione del
benessere socioculturale di ogni
famiglia, dei bambini e
famiglia, dei bambine, dei
delle bambine, dei
ragazzi e delle
ragazze.

Secondo tema: Ascoltare. condividere e accogliere le esigenze emergenti della comunità attivando e favorendo l'interscambio, la collaborazione e la partecipazione a reti di sviluppo territoriale Innovare e rinnovare Costantemente il suo sapere, competenze e conoscenze per divenire connettore di partecipazione attiva, corresponsabilità educativa e sviluppo di comunità

## STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

ASSEMBLEA: 24 Soci Cooperatori

1 Socio Sovventore

Cda:

Presidente Mariotti Tania

Vice Presidente Dainelli Federica

Consiglieri: Salvadori Alice

Arrighi Elena

**Aprile Stefania** 

Organo di Vigilanza L. 231:

Pasquini Vladimiro

Collegio Sindacale:

Presidente Cianetti Paolo

**Sindaci**: Carli Elena

Girolami Sara

	Tipologia di compenso	Totale annuo lordo
Membri del Cda	Indennità di carica	€ 12.087,00
Organi di Controllo	Emolumenti	€ 7.525,00

# Modalità di nomina e durata in carica

- ➤ II cda è stato nominato con atto del 21/5 2019
- Durata in carica fino alla data di approvazione del bilancio 2021

- Cda fatti nel 2021 : nr. 13
- > Partecipazione media dei membri del cda: 98,46%
- > Partecipazione media dei membri del collegio: 46,15%

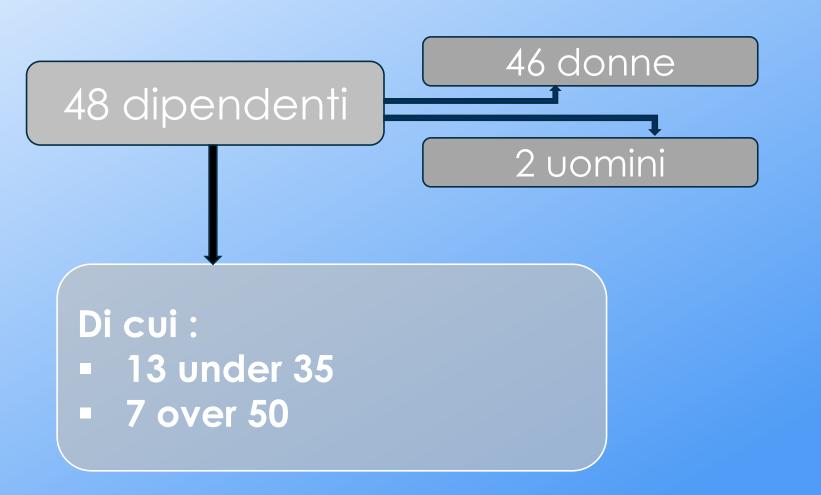
# DEMOCRATICITA' INTERNA

Nell'anno 2021 le occasioni di incontro e confronto con le socie sono state diverse.

Il Cda, coadiuvato dai coordinatori di area, ha condiviso con la compagine sociale, le scelte organizzative e politiche che s sono succedute durante tutto l'anno.

Sono stati indetti più incontri assembleari informali, per definire e confrontarsi sulla situazione economica facendo riferimento ai fondi, ai contributi e ai ristori che il cda stava attenzionando.

# Persone che operano nella cooperativa

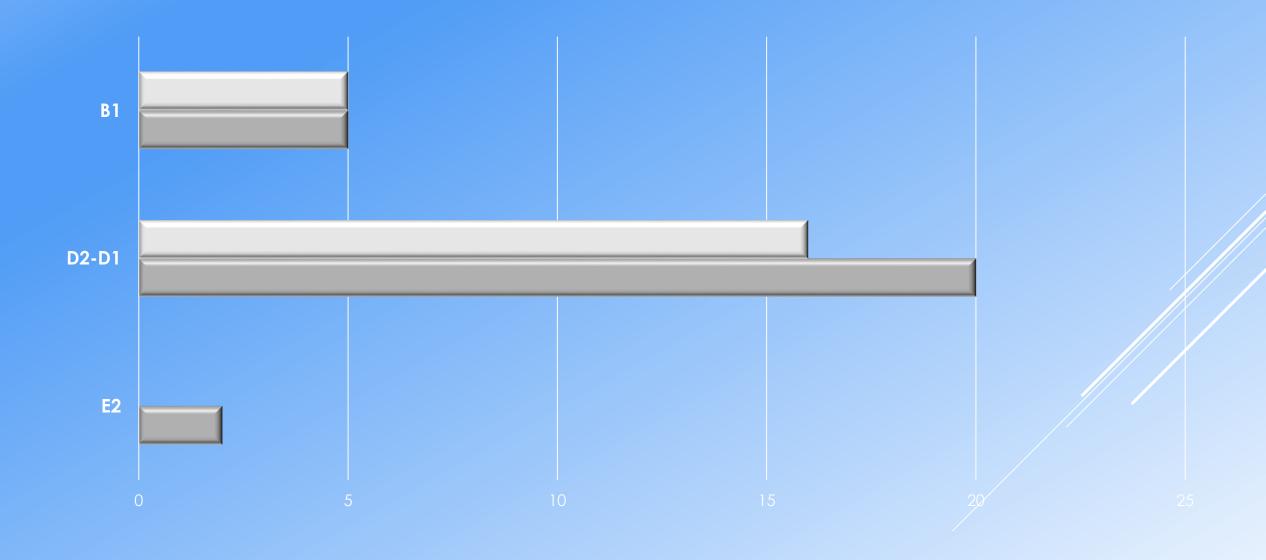


CCNL applicato è quello delle cooperative sociali

# Inquadramento contrattuale

- E2 2 persone
- D2 1 persona
- D1 35 persone
- B1/10 persone

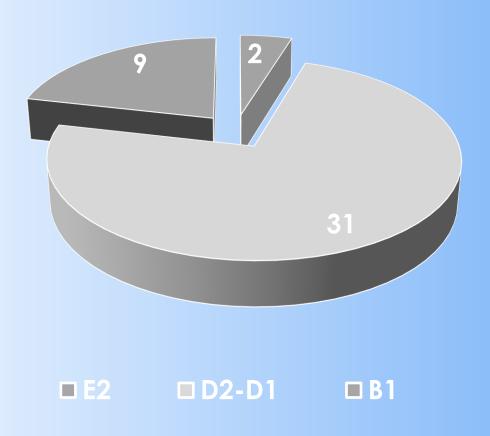
# Inquadramento e tipologia contrattuale



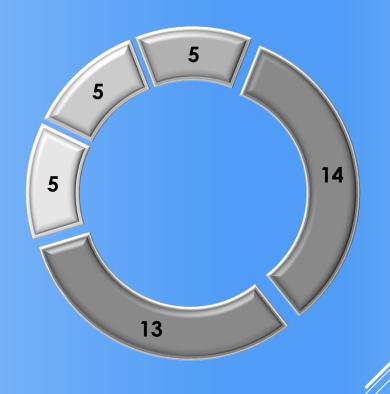
**■** tempo indeterminato

■ tempo determinato

# Composizione Personale al 31/12/2021



#### Livello di istruzione



- Laurea Magistrale
- Laurea Triennale
- Licenza media

- Mașter 1° Livello
- **■** Diploma Scuola Superiore

# Formazione e Aggiornamento

La Cooperativa Indaco ha sempre investito nella formazione del personale credendo fortemente alla formazione come garanzia di servizi e progetti di qualità e al contempo benessere e crescita personale e professionale nelle dipendenti e nelle socie.

#### <u>La formazione che ha coinvolto la Cooperativa e le dipendenti nell'anno 2021è stata di vario tipo:</u>

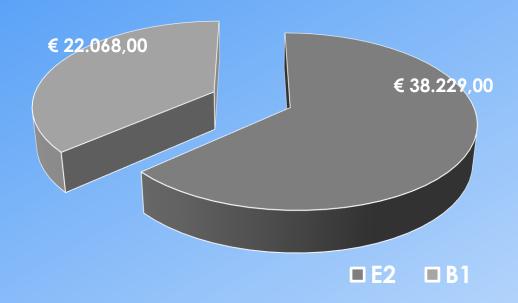
- 1. formazione o aggiornamento
- 2. formazioni legate alla gestione di procedure e protocolli inerenti al Covid-19;
- 3. formazione in servizio;
- 4. formazioni specifiche, seminari e convegni atti a migliorare la professionalità delle varie figure che compongono la cooperativa;
- 5. formazione ed aggiornamento normativa privacy;
- 6. formazione per l'adozione del modello 231.

I corsi di formazioni nell'anno 2021 sono stati svolti da remoto.

Il perdurare della situazione pandemica ha visto complessivamente le dipendenti partecipare ad un minor numero di convegni ma aumentare di gran lunga le formazioni professionale specifica scelta in autonomia dalle singole dipendenti al fine di rispondere ai propri bisogni formativi.

<u>Le ore di formazione complessive tra quella obbligatoria, di aggiornamento in servizio, interna, specifica e convegni sono n. 1004+ n.60 ore supervisione e colloqui per un totale di 1064 ore.</u>

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei dipendenti della cooperativa



Si evidenza che la differenza tra gli stipendi (inquadramento E2-B1) è dovuta per l'anno 2021,

- dal periodo di cassa integrazione usufruita nell'anno per il B1
- che entrambi gli inquadramenti sono rapportati a 35 ore settimanali.

## **Output attività**

#### Nell'anno 2021

- i servizi educativi per la prima infanzia non hanno avuto cambiamenti in termini di utenza rispetto agli ultimi mesi del 2020.
- Sono stati rinnovati in termine di gare e di affidamenti l'educativa scolastica per il Comune di Montelupo
  Fiorentino che ha visto la cooperativa partecipare come affidataria di COeSO Empoli; il servizio di Centro Giovani (
  sempre con gare partecipata da COeSO Empoli) con un ampliamento di azioni

Si tratta di attività che vanno nella direzione ormai tracciata da anni, di pensare la comunità come nostro più importante interlocutore e progettare servizi, azioni che vedano un approccio ecologico od olistico intervento e integrando i servizi che sono sul territorio, attivando reti di sostegno che non vedano solo la Cooperativa ma la Indaco insieme a chi con i ragazzi, le famiglie e i bambini lavora per una loro crescita educativa, fisica e sociale.

# Servizi

- Nido Pubblico Madamadorè
- Spazio Gioco Pubblico Marcondiro
- Nido Pubblico Coccolalla
- Spazio Gioco Pubblico La Tana
- Centri estivi Capraia e Limite
- Centri estivi Montelupo Fiorentino
- Educativa scolastica disabili Montelupo
- Educativa scolastica disabili Capraia e Limite
- Upload centro giovani, CCRR

### Nido d'infanzia Madamadorè

Gestito dalla cooperativa in regime di concessione in qualità di cooperativa consorziata di COeSO Empoli ai sensi dell'art 48 comma 7 dl 50/2016 attraverso il progetto « Un paese in gioco : progetto di gestione del Nido Madamadorè e dello Spazio Gioco Marcodiro di Montelupo Fiorentino

- Bambini accolti: 60
- Suddivisi in 4 bolle da 15 bambini con età eterogenea
- Gli spazi interni sono stati suddivisi in modo da avere locali ad uso esclusivo per ciascuna bolla
- Le fasce orarie prevedono una frequenza di 5,5 ore con uscita dopo pasto oppure di 8,5 ore con il riposo pomeridiano
- Gli incontri tra il gruppo di lavoro e le famiglie avvengono esclusivamente a distanza
- Sono disciplinate dettagliatamente sia la gestione dei fornitori sia la gestione dei casi Coyla si a
  pulizie con procedure e protocolli aggiornati in tempo reale alla normativa.
- Al 31/12/2021 con la riorganizzazione a seguito delle normative di contenimento Cóvid Nazionale e Regionale, il personale al nido Madamadorè e composto da 10 educatrici, 1 educatrice di sostegno, 5 ausiliarie e 1 coordianatrice pedagogica.

## Nido d'infanzia Coccolalla

Gestito dalla cooperativa in regime di concessione in qualità di cooperativa consorziata di COeSO Empoli ai sensi dell'art 48 comma 7 dl 50/2016 attraverso il progetto « Verso la realizzazione di un sistema integrato 0/6 per le bambine ed i bambini 0+ di Capraia e Limite»

- Bambini accolti: 48 (i bambini accolti sono tutti sopra l'anno di età)
- Suddivisi in 3 bolle da 16 bambini con età eterogenea
- Gli spazi interni sono stati suddivisi in modo da avere locali ad uso esclusivo per ciascuna bolla
- Le fasce orarie prevedono una frequenza di 5,5 ore con uscita dopo pasto oppure di 8 ore con il riposo pomeridiano e infine di 9,5 ore (per 8 bambini)
- Gli incontri tra il gruppo di lavoro e le famiglie avvengono esclusivamente a distanza
- Sono disciplinate dettagliatamente sia la gestione dei fornitori sia la gestione dei casi Covid si pulizie con procedure e protocolli aggiornati in tempo reale alla normativa.
- Al 31/12/2021 con la riorganizzazione a seguito delle normative di contenimento Covid
  Nazionale e Regionale, il personale al nido Coccolalla e composto da 7 educatrici, 4 ausiliarie e
  1 coordianatrice pedagogica

# Spazio Gioco Marcondiro

Gestito dalla cooperativa in regime di concessione in qualità di cooperativa consorziata di COeSO Empoli ai sensi dell'art 48 comma 7 dl 50/2016 attraverso il progetto « Un paese in gioco : progetto di gestione del Nido Madamadorè e dello Spazio Gioco Marcodiro di Montelupo Fiorentino

- Bambini accolti: 7
- Suddivisi in 1 bolla da 15 bambini con età eterogenea
- Lo spazio interno ed esterno è stato suddiviso perché ci sia un uso esclusivo per i bambini che frequentano il servizio
- Lo spazio per questo anno non ha previsto la flessibilità nei giorni ma una regolare frequenza di 5 settimaali.
- Gli incontri tra il gruppo di lavoro e le famiglie avvengono esclusivamente a distanza
- Sono disciplinate dettagliatamente sia la gestione dei fornitori sia la gestione dei casi Cond si al pulizie con procedure e protocolli aggiornati in tempo reale alla normativa.
- Al 31/12/2021 con la riorganizzazione a seguito delle normative di contenimento Covid Nazionale e Regionale, il personale al lo spazio gioco è composto da 1 educatrice e 1 ausiliarie e 1 coordianatrice pedagogica

# Spazio Gioco La Tana

Gestito dalla cooperativa in regime di concessione in qualità di cooperativa consorziata di COeSO Empoli ai sensi dell'art 48 comma 7 dl 50/2016 attraverso il progetto « Verso la realizzazione di un sistema integrato 0/6 per le bambine ed i bambini 0+ di Capraia e Limite»

- Bambini accolti: 11 ( nella prima parte dell'anno 9 bambini per poi aumentare a 11 bambini)
- Accolti in un'unica bolla, i bambini hanno un'età eterogenea
- Gli spazi interni sono ad uso esclusivo dello spazio gioco
- I bambini sono suddivisi in due sottogruppi per bolla con entrate ed uscite scaglionate ed ogni bolla ha un accesso dall'esterno dedicato;
- Gli incontri tra il gruppo di lavoro e le famiglie avvengono esclusivamente a distanza
- Sono disciplinate dettagliatamente sia la gestione dei fornitori sia la gestione dei casi Covidési al pulizie con procedure e protocolli aggiornati in tempo reale alla normativa.
- Al 31/12/2021 con la riorganizzazione a seguito delle normative di contenimento Covid Nazionale e Regionale, il personale dello spazio gioco è composto da 2 educatrici, 1 ausiliaria e 1 coordianatrice pedagogica

# Centri Estivi Capraia e Limite

Piccole storie in erba, il servizio si è sviluppato attorno ad un percorso di gioco alla scoperta della natura e dei racconti, del circo e del movimento, della fantasia e della creatività.

Sono stati accolti bambini dai 4 ai 6 anni di età

Il centro estivo si è svolto dal 5 al 30 luglio.

Al centro estivo hanno partecipato 41 bambini

# Centri Estivi Montelupo Fiorentino

Piccole storie in erba, il servizio si è sviluppato attorno ad un percorso di gioco alla scoperta della natura e dei racconti, del circo e del movimento, della fantasia e della creatività.

Sono stati accolti bambini dai 4 ai 6 anni di età

Il centro estivo si è svolto dal 5/al 30 luglio.

Al centro estivo hanno partecipato 64 bambini

# Educativa Scolastica Disabili Montelupo

Servizio è stato affidato alla cooperativa tramite gara a titolarità COeSO.

La gestione del servizio vede coinvolte 4 educatrici e 1 coordinatore (che segue i rapporti con l'ente committente)

La qualità del sevizio è stata rilevata tramite questionario rivolto a famiglie e insegnanti, con risultati ottimi

Il personale è impegnato nella formazione obbligatoria e in aggiornamenti sulle tematiche della disabilità.

# Educativa Scolastica Disabili Limite

Servizio è all'interno di un affidamento di 3 anni con il Comune di Capraia e Limite. Sono stati implementati gli strumenti di soddisfazione per insegnanti e famiglie oltre la supervisione è stata attivata anche la partecipazione e riconosciuta la formazione di zona.

La gestione del servizio vede coinvolte 4 educatrici e 1 coordinatore (che segue i rapporti con l'ente committente)

La qualità del sevizio è stata rilevata tramite questionario rivolto a famiglie e insegnanti, con risultati ottimi

Il personale è impegnato nella formazione obbligatoria e in aggiornamenti sulle tematiche della disabilità.

#### UPLOAD - CCRR

La gara vinta da COeSO Empoli, ha visto attivarsi incontri on line per i ragazzi sia del CCRR sia del Centro Giovani Upload e per i portatori di interesse (artisti, lavoratori spettacolo e entertainment, educatori, insegnanti).

I servizi in presenza sono stati trasformati in uscite a piedi sul territorio con sede operativa per il CCRR presso il MMAB di Montelupo Fiorentino.

Nei mesi di giugno, luglio e settembre è stato inoltre attivato, un progetto di mappatura ed osservazione di un quartiere del Comune segnalato come luogo frequentato da ragazzi che da tempo avevano attivato comportamenti di vandalismo nei confronti di più aree del Comune.

Nel mese di ottobre invece si sono attivate le azioni riferite alla nuova gara con l'apertura del Centro in spazi nuovi e un percorso completamente nuovo per il CCRR collegato al progetto di Service Learning già presente presso la scuola con gli stessi educatori della Cooperativa.

Per il 2021 sono partite azioni legate al centro giovani con la personalizzazione del centro, incontfi del CCRR in presenza e un'azione di partecipazione attiva legata a fasce di età più alte 15/19.

La media degli iscritti ad upload è stata di 11 iscritti sia nella prima parte sia nella seconda parte dell'anno.

# Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale

#### 2021 ulteriore anno di pandemia

La Indaco ha spostato il focus sul virtuale, quindi su pagine social e istituzionali, la cooperativa ha organizzato incontri on line

- Open day dei servizi educativi per la prima infanzia
- Pagina facebook dedicata ai sevizi dove sono pensati post rivolti a tutta la comunità e non esclusivamente ai frequentatori dei servizi

#### Progetti giovani di partecipazione attiva

- + Hugo (progetto di riqualificazione sociale urbana finanziato dalla Regione Toscana e dal Comune di Empoli
- \* Per fare un tavolo (progetto asse europea del confronto tra giovani e decisori politici
- \* Service Learning (progetto implementato grazie ad un protocollo di ricerca azione firmato con l'agenzia governativa Indire del Consorzio COeSO Empoli)

## Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse

Non vi è un vero e proprio dato relativo all'outcome sui beneficiari salvo il questionario di soddisfazione svolto sia per i servizi educativi che per i servizi di educativa scolastica sotto riportati.

Sono state però molte le indicazioni di stima sulla professionalità nella gestione dei servizi da parte dei beneficiari sia relative a commenti e frasi nei vari incontri fatti nei servizi educativi, sia nella richiesta esplicita di mantenere la continuità educativa da parte delle famiglie e degli studenti disabili. Inoltre le non conformità, riguardo reclami o problemi organizzativi hanno sempre avuto risoluzione positiva e sono sempre stati imputati a normative di restringimento covid dove la Cooperativa e il suo personale poco potevano fare in merito.

La buona comunicazione, la professionalità e la fidelizzazione dei beneficiari ha avuto esito positivo anche nella presenza di molte iscrizioni ai servizi

Sui portatori di interesse gli outcome sono relativi alla mancanza di reclami e alla possibilità di relazione e confronto con questi.

I risultati dei questionari di soddisfazione sono stati buoni in tutti i servizi dove sono stati applicati e questo lo si suò vedere dai dati sotto indicati:

Servizi educativi 0/3 media soddisfazione famiglie 9 su massimo 10 Servizi sostegno educativo scolastico di entrambi i Comuni: soddisfazione famiglie Ottimo (massima soddisfazione possibile) soddisfazione insegnanti Ottimo (massima soddisfazione possibile)

## SITUAZIONE ECONOMICA FINANZIARIA

Valore della produzione € 1.066.220,00

Peso su valore della produzione 83,92%

Costo del 7 personale € 844.435,00 Incidenza:

Fonti pubbliche: 69,66%

Fonti private: 30,34%

# Prestazioni di servizio

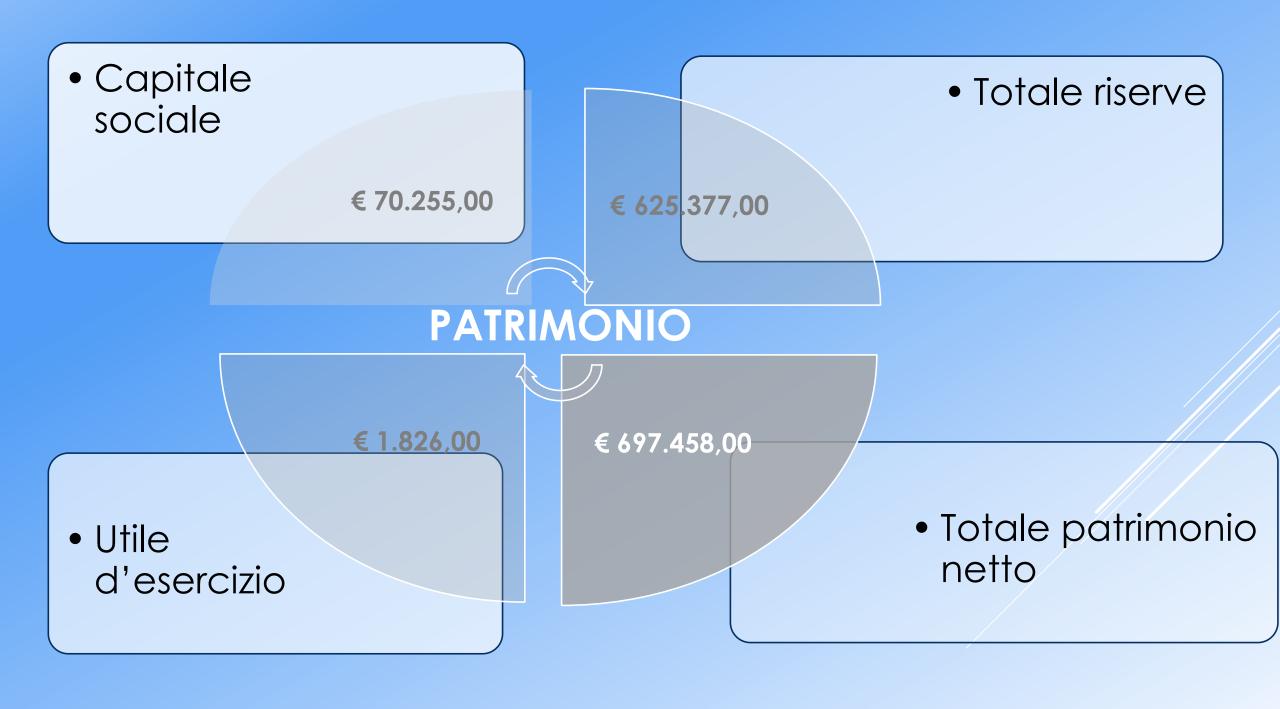
€ 635.562,00

Altri ricavi

€ 70.863,00

Grants e progettazione

€ 25.835,00



#### Stakeholder

(tipologia e modalità di coinvolgimento)

#### Collettività

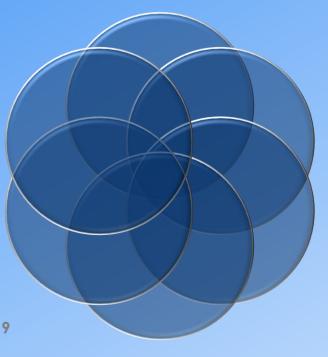
- \* Apertura canali sociale pubblici aperti a tutte le famiglie
- \* Creazione e partecipazione ad eventi on line

#### **Pubblica Amministrazione**

- \* Incontri di supervisione con coordinatore
- \* Invio materiale progettuale e documentazione
- \* Invio materiale di rendicontazione economica finanziaria
- \*Progettazione e rendicontazione per finanziamenti Covid-19

#### **Personale**

- \* Comunicazione e incontri tramite gruppo di lavoro
- \* Incontri a distanza di informazione nuove normative
- \* Clima interno



#### Soci

- \* Incontri assembleari formali
- \* Incontri informali di confronto e informazione

#### Clienti

- \* Incontri mensile di Presentazione esperienze svolte
- \* Questionario di soddisfazione
- \* Comitati di rappresentanza

#### **Fornitori**

- \* Confronto su fornitura di beni, di servizi e listini prezzi
- \* Sopralluoghi per verifica interventi da eseguire

# Certificazioni di Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

per le attività di progettazione ed erogazione servizi educativi per la prima infanzia

UNI 11034:2003

per i servizi all'infanzia

Inoltre la Cooperativa nel 2021 ha raggiunto il completamento dell'adeguamento al D.lgs. 231/2001 sviluppando un Modello di Organizzazione e Gestione nel suo contesto di impresa e di governance societaria.