

# Turandot Cooperativa Sociale

## Bilancio Sociale

### anno 2023

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017.  
Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali  
(CC BY-NC 4.0)



**Turandot - Soc. Coop. Soc.**



IL PARTNER **UNICO**  
PER OGNI TUA ESIGENZA





|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PARTE INTRODUTTIVA</b>                                                                    | <b>2</b>  |
| <b>1a. Introduzione</b>                                                                         | <b>2</b>  |
| Lettera del Presidente                                                                          | 3         |
| Nota Metodologica                                                                               | 4         |
| <b>2. IDENTITA'</b>                                                                             | <b>5</b>  |
| <b>2a. Presentazione, dati anagrafici, Sede Legale ed operativa</b>                             | <b>5</b>  |
| <b>2b. Mission, vision e valori</b>                                                             | <b>8</b>  |
| <b>2c. La Governance della Cooperativa</b>                                                      | <b>10</b> |
| <b>2d. Partecipazione e vita associativa – Mappa degli stakeholder</b>                          | <b>12</b> |
| <b>3. SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI ED ATTIVITA'</b>                                              | <b>14</b> |
| <b>3a. Sviluppo e valorizzazione dei soci</b>                                                   | <b>14</b> |
| <b>3b. Occupazione: Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori - Formazione</b>                   | <b>16</b> |
| <b>3c. Qualità dei servizi: caratteri distintivi, percorsi d'inserimento lavorativo</b>         | <b>23</b> |
| <b>3d. Impatti dell'attività: impatto sul territorio, rete e rapporti P.A., pol. ambientale</b> | <b>27</b> |
| <b>4. SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA</b>                                                    | <b>29</b> |
| <b>4a. Attività ed obiettivi economico e finanziari: analisi economica, Valore aggiunto</b>     | <b>30</b> |
| <b>5. RESPONSABILITA' SOCIALE ED AMBIENTALE</b>                                                 | <b>31</b> |
| <b>5a. RSI – Analisi contesto sociale e Buone pratiche</b>                                      | <b>31</b> |
| <b>5b. RSI – Obiettivi di sviluppo sostenibile</b>                                              | <b>32</b> |
| <b>5c. RSI – Coinvolgimento degli stakeholder</b>                                               | <b>34</b> |
| <b>6. INNOVAZIONE – Attività di ricerca e progettualità</b>                                     | <b>36</b> |
| <b>7. COOPERAZIONE – Il valore cooperativo</b>                                                  | <b>38</b> |
| <b>8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>                                                            | <b>38</b> |
| <b>Tabella di correlazione: Linee guida ministeriali – Modello Iscoop</b>                       | <b>40</b> |
| <b>Allegato: Questionario di valutazione del Bilancio Sociale</b>                               | <b>43</b> |



## 1. PARTE INTRODUTTIVA

### 1a. Introduzione

La cooperativa sociale Turandot presenta il proprio Bilancio Sociale riferito all'anno di attività 2023. Il documento obbligatorio è redatto ai sensi dell'art. 14 del d.lgs. 117/2017.

Il presente Documento diventa parte integrante del Bilancio di Esercizio al 31/12/2023, che viene depositato al Registro delle Imprese, e viene pubblicato nel sito istituzionale della cooperativa a disposizione di tutti gli interessati.

Turandot ha elaborato nel corso degli ultimi anni un progetto di raccolta dati ed informazioni sulle attività coerente con la redazione del Bilancio Sociale e con le linee guida ministeriali; riteniamo utile per i nostri Soci ed per i lettori interessati fornire un breve glossario, una spiegazione sintetica di alcuni termini non sempre di uso comune, per aiutare nella comprensione di questo strumento di comunicazione e di rendicontazione sociale.

Per il glossario abbiamo utilizzato come fonte le definizioni utilizzate nella letteratura di settore e nelle pubblicazioni degli enti di ricerca del terzo settore ed un dizionario di economia civile.

Turandot è una Cooperativa Sociale di tipo "B" che svolge attività per l'inserimento lavorativo come disciplinato dalla Legge 381/91 e dal D. Lgs. 3 luglio 2017, n. 112, che attribuisce di diritto alle cooperative sociali la qualifica di imprese sociali, ed è quindi un'impresa del cosiddetto Terzo Settore.

#### **TERZO SETTORE:**

si intende per Terzo Settore quel complesso di organizzazioni che si pongono all'interno del sistema economico e si collocano tra lo Stato e il libero mercato, con un ruolo e una funzione sociale ben precisi e specifici. In particolare si tratta di enti privati volti alla produzione di beni e servizi destinati alla società civile in tutte le sue forme (in particolare svolgono interventi d'inserimento lavorativo per soggetti in situazione di svantaggio sociale, oppure servizi in ambito socio assistenziale, sanitario, educativo e culturale, offrendo servizi di utilità sociale).

#### **BILANCIO SOCIALE:**

è uno strumento di informazione e trasparenza per mettere a disposizione degli stakeholder (lavoratori, associati, cittadini, pubbliche amministrazioni, ecc.), secondo modalità definite dalle linee guida, informazioni circa le attività svolte e i risultati sociali conseguiti dall'ente nell'esercizio. Inoltre mira a delineare in modo omogeneo e completo l'interdipendenza tra i fattori economici e quelli sociali conseguenti alle scelte d'impresa.

#### **STAKEHOLDER:**

sono i destinatari del Bilancio Sociale. La parola stakeholder viene tradotta con "portatori di interesse". Sono tutti quegli individui o gruppi che possono influenzare il successo dell'impresa, o che hanno un interesse in gioco nelle decisioni dell'impresa stessa: dipendenti, soci, volontari, collaboratori, clienti, prestatori di capitale, fornitori, istituzioni pubbliche, e la nostra collettività.

#### **VALORE AGGIUNTO:**

Il fine di una impresa sociale non è solo quello di creare profitto, ma anche e soprattutto dimostrare di produrre un "valore aggiunto" utile alla comunità di riferimento. Come ogni impresa consuma delle risorse, cioè sostiene dei costi per beni e servizi (input) per generare dei prodotti e dei servizi da cedere (output), creando così nuovo valore. In economia questo si definisce "valore aggiunto" e misura contabilmente la quantità (il valore economico) dei beni e dei servizi messi a disposizione della comunità.

Il valore aggiunto prodotto si calcola come differenza tra il "valore della produzione" (i ricavi) ed i costi sostenuti



14/3/2023

per beni e servizi per realizzarla e rappresenta l'aumento della "ricchezza" creata dalla cooperativa nello svolgimento delle proprie attività.

## **Lettera del Presidente**

Cari Stakeholder,

la redazione e la presentazione del Bilancio Sociale rappresentano il momento di rendicontazione e riflessione sull'andamento dell'anno e sull'operato della cooperativa in favore della collettività e della nostra comunità di riferimento.

L'anno 2023 si è chiuso in modo positivo per la Cooperativa, nonostante la contingenza sfavorevole dovuta alla congiuntura economica in corso sulla quale gravano le incertezze per le nuove tensioni geopolitiche; le strategie messe in atto per ottimizzare il processo di gestione hanno, comunque, permesso di ottemperare al meglio nel perseguimento degli scopi sociali e statutari.

La cooperativa ha chiuso l'anno con un risultato positivo sia dal punto di vista economico, sia per livelli occupazionali stabili. Le nostre strategie mirano sempre a perseguire gli obiettivi sociali e statutari, mantenendo allo stesso tempo un buon livello imprenditoriale a garanzia dei Soci e dei collaboratori per la continuità economica e finanziaria dell'impresa.

Ringrazio tutte le nostre collaboratrici ed i nostri collaboratori per l'impegno ed il senso di responsabilità dimostrato durante l'anno appena trascorso e ringrazio i nostri Stakeholder per l'attenzione dimostrata verso le nostre attività

Auguro buona lettura

**Il Presidente**  
**Adalberto Bortolotti**

## Nota metodologica

Per la redazione del Bilancio Sociale 2023 sono state seguite le linee guida del D.M. del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019.

La stesura del documento è stata coordinata da un collaboratore interno, con la supervisione del Direttore e dei componenti dell'equipe: responsabile Area Sociale e Capi Settore.

Le fasi di redazione del documento si possono così riassumere:

- Preparazione e programmazione;
- Raccolta dei dati contabili, economici, relativi alla produzione ed al personale;
- Implementazione di strumenti informatici per l'analisi degli stessi;
- Monitoraggio, valutazione e validazione dell'equipe;
- Redazione, stampa, comunicazione e pubblicazione on line;
- Programma di miglioramento.

Nell'ottica di favorire e completare la lettura da parte dei nostri Soci e Stakeholder, forniamo l'elenco della principale Legislazione di riferimento per la coop. Turandot:

### Legislazione statale

- [Codice civile - Libro V Titolo VI \(articoli 2511- 2548\)](#) contiene la normativa civilistica in materia di società cooperative
- [R.D. 16 marzo 1942 n. 267](#) *"Disciplina del fallimento, del concordato preventivo e della liquidazione coatta amministrativa"*
- [Legge 17 luglio 1975 n. 400](#)
- [Decreto Legislativo del Capo provv. dello Stato 14 dicembre 1947, n. 1577](#) )- *"Provvedimenti per la cooperazione"*
- [Legge 08 novembre 1991 n. 381](#) *"Disciplina delle cooperative sociali"*
- [Legge 31 gennaio 1992, n. 59](#) *"Nuove norme in materia di società cooperative"*
- [Decreto legislativo 04 dicembre 1997 n. 460](#) *"Riordino della disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale"*
- [Decreto del 03 novembre 2016 del Ministro dello Sviluppo Economico](#) *Criteri per la determinazione e liquidazione dei compensi spettanti ai commissari liquidatori ed ai membri dei comitati di sorveglianza delle procedure di liquidazione coatta amministrativa ai sensi dell'art. 2545-terdecies c.c. e di scioglimento atto dell'autorità ai sensi dell'art. 2545-spitedecies c.c."*
- [Decreto legislativo 02 agosto 2002 n. 220](#) *Norme in materia di riordino della vigilanza sugli enti cooperativi, ai sensi dell'art. 7, comma 1, della Legge 03 aprile 2001 n. 142, recante: "revisione della legislazione in materia cooperativistica, con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore"*
- [Decreto legislativo 14 marzo 2013](#) *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.*
- [Decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159](#) *(Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136)*
- [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 ottobre 2014, n. 193](#)

### Legislazione regionale

- [Norme dello Statuto di autonomia e di delega delle funzioni amministrative alla Provincia di Bolzano](#)
- [Legge regionale 14 febbraio 1964 n. 8](#) *"Provvedimenti a favore della cooperazione"* -



- [Delibera della Giunta provinciale del 6 novembre 2006 n. 4000](#) "criteri applicativi della legge 8/64"
- [Legge regionale 28 luglio 1988 n. 15](#) "Promozione e sviluppo della cooperazione, dell'educazione e dello spirito cooperativi"
- [Delibera della Giunta provinciale del 22 gennaio 2007 n. 110](#) "criteri applicativi della legge 15/88"
- [Legge regionale 22 ottobre 1988 n. 24](#) "Norme in materia di cooperazione di solidarietà sociale"
- [Decreto del Presidente della Giunta Regionale 11 Marzo 1992, n. 5/L](#) "Approvazione del regolamento di esecuzione della legge regionale 24/1988"
- [Legge regionale 09 luglio 2008 n. 5](#), e successive modifiche - "La nuova disciplina della vigilanza sugli enti cooperativi"
- [Decreto del Presidente della Regione del 16 dicembre 2008 n. 11/L, e successive modifiche](#) "Approvazione del regolamento attuativo della legge regionale 5/2008"

## Legislazione provinciale

- [Legge provinciale 8 gennaio 1993 n.1](#) "Interventi provinciali per lo sviluppo dell'economia cooperativa"
- [Delibera della Giunta provinciale del 12 luglio 2016 n. 778](#) "criteri applicativi della legge 1/93"
- [Legge provinciale 19 gennaio 2012 n. 4](#) "Cooperative di garanzia fidi e accesso al credito delle piccole e medie imprese"
- [Legge provinciale 13 febbraio 1997, n. 4 Art. 23 quater](#) "Interventi della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige per il sostegno dell'economia"
- [Delibera della Giunta provinciale 26 aprile 2016 Nr. 437, e successive modifiche](#) "Criteri applicativi della Legge provinciale 4/1997"
- [Delibera della Giunta provinciale 15 novembre 2016 n. 1227](#) - Linea guida per l'affidamento della fornitura di beni e servizi alle cooperative sociali di inserimento lavorativo e clausole sociali - Capo X della Legge Provinciale 17.12.2015 n. 16 e successive modifiche
- [Delibera della Giunta provinciale 23 luglio 2019 n. 636](#) - compenso spettante ai revisori cooperativi che effettuano revisioni di cooperative non aderenti ad alcuna associazione di rappresentanza

## 2. IDENTITA'

### 2a. Presentazione, dati anagrafici, sede Legale ed operativa

#### **TURANDOT Società cooperativa sociale a r.l.**

**Sede Legale ed operativa:**

via Josef Speckbacher, 44  
39012 Merano (BZ)  
Italia

P-IVA 02494510213  
REA BZ-182535 | REC A173347

**E-Mail:** [info@turandot.eu](mailto:info@turandot.eu)

**PEC:** [info@pec.turandot.eu](mailto:info@pec.turandot.eu)

**WEB:** [www.turandot.eu](http://www.turandot.eu)

**Telefono:** +39 0473 44 56 29

**Fax:** +39 0473 20 74 32



## **Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017**

Tipologia attività p) Servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4

### **Principale attività svolta da statuto di tipo B**

#### **Manutenzione verde e aree grigie, Pulizie, custodia e manutenzione edifici**

##### **Le nostre attività principali sono:**

- Giardinaggio
- Servizi ambientali, Facchinaggio e Trasporti
- Pulizie civili ed industriali
- Stireria, servizio di lavanderia e sartoria

##### **Settore Giardinaggio**

Offre servizi per la cura e la manutenzione del verde sia per privati che per la Pubblica Amministrazione:

- Progettazione e realizzazione di giardini, giardini pensili, aiuole e aree verdi
- Potatura e taglio di piante ad alto fusto
- Trattamenti con diserbante e prodotti fitosanitari
- Stesura di manto erboso
- Sfalcio di giardini e aree verdi, potatura siepi
- Posa impianti di irrigazione
- Manutenzione tombe
- Manutenzione di aree verdi
- Raccolta e smaltimento rifiuti verdi
- Manutenzione e realizzazione di arredi per giardini e parchi

##### **Settore Ambientale, Facchinaggio e Trasporto**

Offre il servizio a clienti privati ed alla Pubblica Amministrazione per:

- Traslochi e trasporti
- Sgomberi di appartamenti, cantine, garage e locali commerciali
- Sgombero ed asporto rifiuti
- Pronto intervento per lavori facchinaggio
- Sgombero neve
- Progetto "Nonno Bio" – gestione isole ecologiche raccolta umido organico

##### **Settore Pulizie civili ed industriali**

Anche il settore Pulizie si rivolge a privati cittadini ed alla Pubblica Amministrazione per offrire diversi servizi:

- Pulizia di ambienti interni ed esterni
- Pulizia di giroscale e spazi condominiali
- Pulizia di uffici e locali commerciali
- Pulizia strutture di comunità
- Disinfezione e sanificazione

##### **Laboratorio di Stireria con servizio di lavanderia e sartoria**

Il Laboratorio offre servizi professionali con personale qualificato ed attrezzature di ultima generazione per soddisfare le esigenze di single, genitori e famiglie che per mancanza di tempo non possono dedicare a queste attività la dovuta attenzione, rispondendo anche ad esigenze di aziende e pubbliche amministrazioni che hanno la necessità di curare propri indumenti e tessuti (Associazioni, gruppi sportivi, abiti da lavoro, compagnie teatrali, strutture ricettive ed alberghiere, comunità e multi – proprietà).



## Contesto di riferimento e territorio

Turandot è una cooperativa di servizi nata come punto di riferimento per privati ed Enti Pubblici ed opera prevalentemente nel **Comune di Merano e nel Burgraviato**, il comprensorio che raggruppa 26 comuni, su un'area di 1.100 Km<sup>2</sup> e conta oltre 92.000 abitanti. La Cooperativa opera anche per la Provincia di Bolzano, nell'ambito di servizi di manutenzione di edifici e del paesaggio, sia nel territorio del Burgraviato che nella città di Bolzano.

Le nostre attività sono rivolte a privati nell'ambito di servizi condominiali o case private, e nella partecipazione ad appalti pubblici per servizi presso edifici di comunità o pubblici.

Nel Burgraviato lavorano ca. 107 imprese nella nostra categoria Ateco (fonte Astat - dati 2018) con un numero medio di addetti di poco superiore al migliaio. Turandot rappresenta per classe di addetti il 8% degli occupati, rappresentando così un importante realtà per l'impatto economico e sociale.

## La nostra Storia

Turandot nasce come cooperativa sociale nell'anno 2007; dall'anno 2008 con tre lavoratori in disagio sociale ed un capo squadra, coordinati dal Presidente, si propone nel mercato con diverse attività. Negli anni tra il 2009 ed il 2010 consolida la propria struttura, formando all'interno l'equipe sociale per promuovere gli inserimenti lavorativi ed amplia l'organico per diversificare e strutturare le attività produttive.

Negli ultimi dieci anni la cooperativa ha ampliato l'organico, fino a stabilizzare gli attuali livelli occupazionali, garantendo la metà dei posti di lavoro a soggetti svantaggiati. L'organizzazione si è quindi strutturata nelle attuali attività produttive e di servizio.

Turandot è una Cooperativa sociale di tipo "B", come definito dall'art. 1 della Legge 8 novembre 1991 nr. 381, che non persegue alcun scopo di lucro, bensì indirizza il suo impegno nel settore dell'inserimento formativo e lavorativo a favore di persone che per diversi motivi hanno difficoltà a collocarsi all'interno del mercato del lavoro.

Il nostro impegno è quello di fornire gli strumenti più idonei affinché le persone, secondo le proprie capacità, attraverso un percorso personalizzato, raggiungano un bagaglio di competenze tale da costituire opportunità di lavoro e corretto inserimento nella società.

L'obiettivo dell'inserimento lavorativo è favorire l'assunzione delle persone seguite presso la cooperativa stessa, un'altra azienda od un ente, mettendo a disposizione della collettività le competenze apprese durante lo svolgimento del progetto formativo, favorendo in tal modo l'integrazione sociale e la promozione della persona.

Per raggiungere questo obiettivo la Cooperativa attua diverse strategie per garantire la funzionalità dell'azienda nel tempo con la finalità di:

- garantire il corretto equilibrio economico dell'azienda tramite attività e servizi competitivi nel mercato;
- garantire l'attuazione della Mission sociale di inserimento lavorativo a favore di persone svantaggiate;
- garantire il principio di "centralità della persona" attraverso la collaborazione con i servizi socio – sanitari del territorio.



## 2b. Mission, vision e valori

### La Mission sociale

**E' la creazione di posti di lavoro per l'inclusione di persone che provengono da situazioni di svantaggio sociale e lavorativo, attivando in loro favore progetti individualizzati, garantendone il tutoraggio tramite personale con competenze specifiche, operando in coerenza con gli obiettivi dei Servizi pubblici socio – sanitari del territorio.**

**Particolare attenzione è posta alle tematiche di genere e alle diversità con l'obiettivo di favorire l'occupazione, l'integrazione culturale e la gestione del tempo.**

### Scopo della Cooperativa ed oggetto sociale - Dal Titolo II dello Statuto:

#### Art. 3 (scopo)

*La cooperativa sociale non ha scopo di lucro. Essa persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, mediante lo svolgimento di attività diverse, agricole, industriali, commerciali o di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo, di cui all'art. 3, II comma, lett. b) della Legge regionale 22 ottobre 1988, n. 24.*

*La Cooperativa sociale si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.*

*La Cooperativa sociale, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale ed internazionale.*

*La Cooperativa sociale intende realizzare i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociali, attuando in questo modo – grazie all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa.*

*Nello svolgimento dell'attività produttiva la Cooperativa sociale impiega principalmente soci lavoratori retribuiti, dando occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.*

*A tal fine la Cooperativa sociale, in relazione alle concrete esigenze produttive, stipula con i soci lavoratori contratti di lavoro in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, ivi compresi i nuovi istituti disciplinati dal D. lgs. 276/2003.*

*La Cooperativa sociale può operare anche con terzi.*

*La Cooperativa aderisce alla Confederazione Cooperativa Italiane e a Coopbund Bolzano; ne recepisce in pieno la missione e si impegna ad onorarne codice etico e patto associativo.*

#### Art. 4 (oggetto sociale)

*Considerate le finalità definite dall'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha come oggetto:*

1. Pulizie, custodie, manutenzioni e gestioni di immobili sia pubblici che privati;
2. Facchinaggio, consegna e recapito di merce per conto terzi;
3. Cura del verde e giardinaggio;
4. Autotrasporto in conto proprio e/o di terzi e traslochi;
5. Noleggio automezzi e attrezzature necessarie od utili per le attività di cui sopra;
6. Servizi commerciali;

*Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa sociale potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopra elencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali.*

*Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.*

*La Cooperativa sociale potrà assumere interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale.*

*La Cooperativa sociale inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale.*

*La Cooperativa potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale, ai sensi della Legge 31 gennaio 1992 n. 59 ed eventuali norme modificate ed integrative.*

*La Cooperativa sociale può ricevere prestiti da soci, finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale, secondo i criteri ed i limiti fissati dalla legge e dai regolamenti.*

### **I valori ed i principi di riferimento**

Turandot si richiama alla codifica dei principi della cooperazione come formulati dall'ALLEANZA COOPERATIVA INTERNAZIONALE ( International co – operative alliance – congresso di Manchester 1995)

Valori : *"Le cooperative sono dunque basate su valori come quello dell'autosufficienza (il fare da sé), dell'autoresponsabilità, della democrazia, dell'eguaglianza, dell'equità e solidarietà. Secondo le tradizioni dei propri padri fondatori, i soci delle cooperative credono nei valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'attenzione verso gli altri".*

- 1. Adesione libera e volontaria: le cooperative sono organizzazioni volontarie aperte a tutti gli individui capaci di usare i servizi offerti e desiderosi di accettare le responsabilità connesse all'adesione, senza alcuna discriminazione sessuale, sociale, razziale, politica o religiosa.*
- 2. Controllo democratico da parte dei soci: le cooperative sono organizzazioni democratiche, controllate dai propri soci che partecipano attivamente nello stabilire le politiche e nell'assumere le relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti dei soci. Nelle cooperative di primo grado, i soci hanno gli stessi diritti di voto (una testa, un voto), e anche le cooperative di altro grado sono ugualmente organizzate in modo democratico.*
- 3. Partecipazione economica dei soci: i soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente. Almeno una parte di questo capitale è di norma proprietà comune della cooperativa. I soci di norma, percepiscono un compenso limitato, se del caso, sul capitale sottoscritto come condizione per l'adesione. I soci allocano i surplus per qualunque dei seguenti scopi: sviluppo della cooperativa, possibilmente creando delle riserve, parte delle quali almeno dovrebbe essere indivisibile; benefici per i soci in proporzione alle loro transazioni con la cooperativa stessa, e sostegno ad altre attività approvate dalla base sociale.*
- 4. Autonomia ed indipendenza dei soci: le cooperative sono organizzazioni autonome, autosufficienti controllate dai soci. Nel caso in cui esse sottoscrivano accordi con altre organizzazioni (incluso i governi) o ottengano capitale da fonti esterne, le cooperative sono tenute ad assicurare sempre il controllo democratico da parte dei soci e mantenere l'autonomia dalla cooperativa stessa.*
- 5. Educazione, formazione ed informazione: le cooperative s'impegnano ad educare ed a formare i propri soci, i rappresentanti eletti, i manager e il personale, in modo che questi siano in grado di contribuire con efficienza allo sviluppo delle proprie società cooperative. Le cooperative devono attuare campagne di informazione allo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica, particolarmente i giovani e gli opinionisti di maggiore fama, sulla natura e i benefici della cooperazione.*
- 6. Cooperazione tra cooperative: le cooperative servono i propri soci nel modo più efficiente e rafforzano il movimento cooperativo lavorando insieme, attraverso le strutture locali nazionali, regionali e internazionali.*
- 7. Interesse verso la comunità: le cooperative lavorano per uno sviluppo sostenibile delle proprie comunità attraverso politiche approvate dai propri soci.*

## 2c. La Governance della Cooperativa

### Sistema di Governo

Gli strumenti interni fonte di valore sono lo Statuto sociale, che regola il funzionamento ed il comportamento della Cooperativa in senso generale, ed il regolamento interno, che disciplina il rapporto tra Cooperativa, soci e lavoratori.

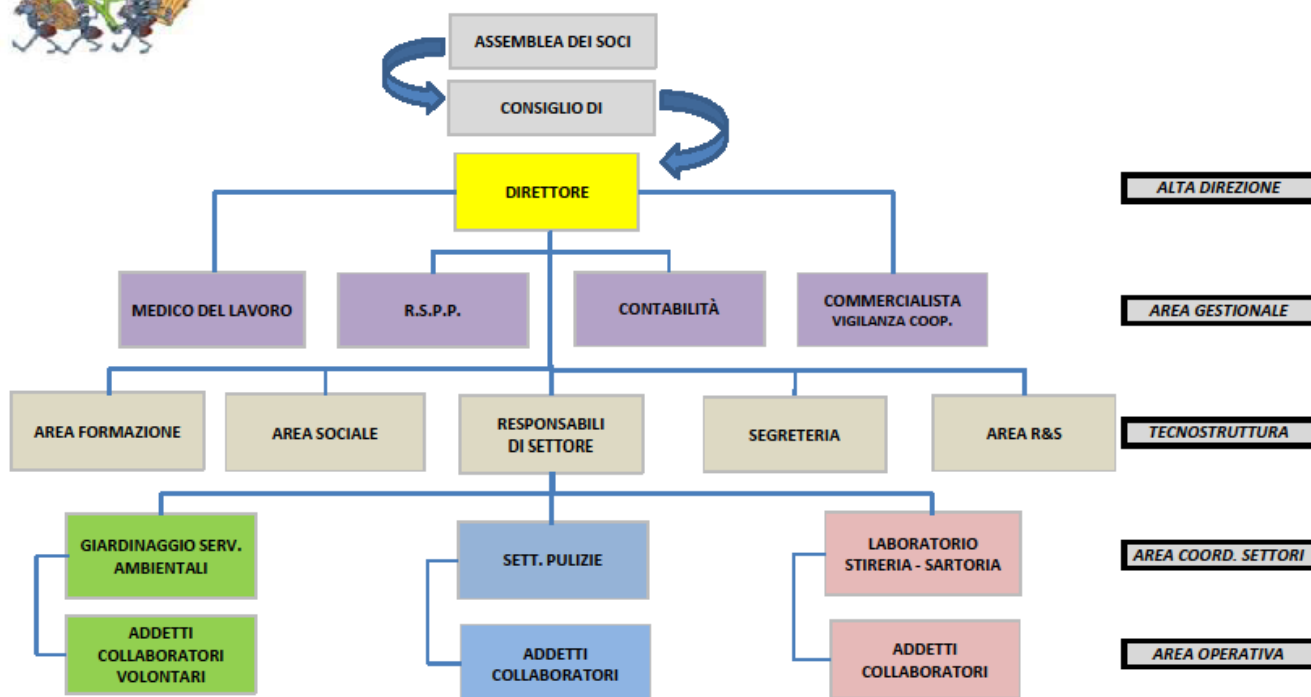
Gli strumenti interni per la gestione della Cooperativa sono stati affidati ai seguenti organi sociali di coordinamento e controllo:

- Assemblea dei Soci
- Consiglio di Amministrazione
- Tecnostruttura
- Responsabili di Settore
- Servizio di Vigilanza

### Organigramma della Cooperativa



ANNO 2020



Rev. 01/RP/02\_2021



## Responsabilità e composizione del sistema di governo:

| Organo                       | Composizione                                                                                                                        | Funzioni                                                                                                                                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assemblea dei Soci           | <ul style="list-style-type: none"><li>Soci cooperatori</li></ul>                                                                    | Delibera ed approva il bilancio<br>Delibera ed approva i Regolamenti interni<br>Definizione degli obiettivi aziendali                      |
| Consiglio di Amministrazione | <ul style="list-style-type: none"><li>Presidente</li><li>Vice Presidente</li><li>Consigliere</li></ul>                              | Gestione amministrativa e finanziaria<br>Rappresentanza esterna<br>Definizione delle linee strategiche<br>Progettazione ricerca & sviluppo |
| Tecnostruttura               | <ul style="list-style-type: none"><li>Direttore</li><li>Responsabile sociale</li><li>Equipe prof.le</li></ul>                       | Gestione operativa<br>Monitoraggio inserimenti lavorativi<br>Programmazione formazione<br>Sviluppo delle competenze                        |
| Responsabili Settori         | <ul style="list-style-type: none"><li>Tutors</li><li>capo reparto</li></ul>                                                         | Coordinamento risorse umane<br>Organizzazione attività produttive<br>Rapporti clienti / fornitori                                          |
| Servizio Vigilanza           | <ul style="list-style-type: none"><li>Revisore di Coopbünd su delega Ministero sviluppo economico</li><li>Revisore Legale</li></ul> | Controllo supporto e consulenza sulla gestione amministrativa la mutualità e gli adempimenti obbligatori                                   |

| Nominativo           | Carica ricoperta                              | Data prima nomina | Periodo in carica |
|----------------------|-----------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Adalberto Bortolotti | Presidente                                    | 21/02/2018        | 3 anni            |
| Francesca Ragni      | Preposto alla Gestione Tecnica ex D.M. 374/97 | 08/06/2020        | a revoca          |

## Focus su presidente e membri del CDA:

|                                              |                                         |                              |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| Presidente e legale rappresentante in carica |                                         |                              |
| Adalberto Bortolotti                         |                                         |                              |
| Durata Mandato (Anni) 3                      | Numero mandato del Presidente 2         |                              |
| Consiglio di amministrazione                 |                                         |                              |
| Numero mandati dell'attuale Cda 1            | Durata Mandato (Anni) 3                 | N.° totale persone fisiche 3 |
| Maschi<br>2                                  | Totale Maschi<br>66,67%                 |                              |
| Femmine<br>1                                 | Totale Femmine<br>33,33 %               |                              |
| < 40 anni                                    | Fino a 40 anni<br>33,33 %               |                              |
| da 41 a 60 anni<br>2                         | Totale da 41 a 60 anni<br>66,67 %       |                              |
| Nazionalità italiana<br>3                    | Totale Nazionalità italiana<br>100,00 % |                              |

## 2d. Partecipazione e vita associativa

### Partecipazione dei soci alle assemblee:

L'Assemblea dei Soci si riunisce regolarmente 1 / 2 volte all'anno per deliberare rispetto alle proprie funzioni.

*Lo staff di Direzione (la Tecnostruttura) si incontra regolarmente per discutere e valutare l'andamento della Cooperativa e monitorare i progetti individuali d'inserimento, così come i Responsabili di Settore effettuano regolari incontri con i collaboratori e riunioni organizzative.*

Nell'anno 2023:

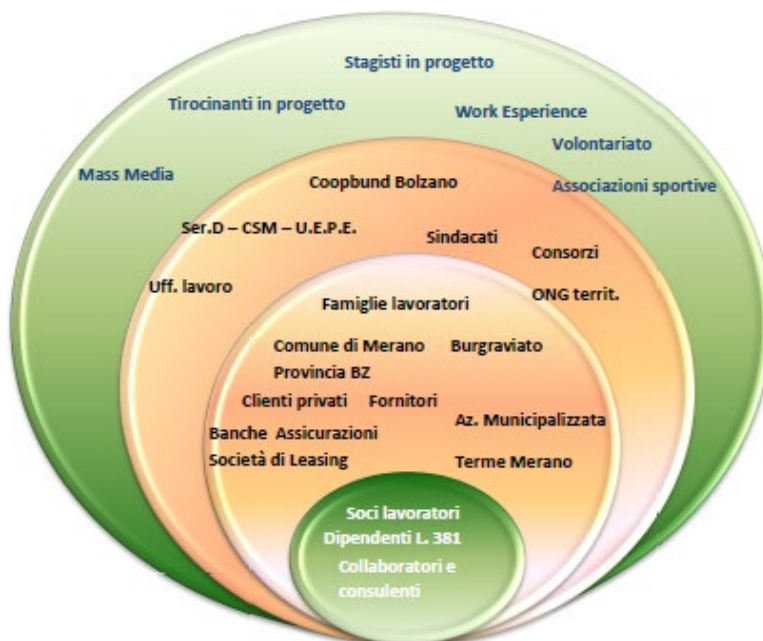
Numero aventi diritto di voto: 21

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 1

| Data Assemblea | N. partecipanti (presenti) | N. partecipanti (con conferimento di delega) | Indice di partecipazione |
|----------------|----------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|
| 25-05-2023     | 10                         | 7                                            | 80,95 %                  |

## Mappa degli Stakeholder

Sono gli interlocutori portatori d'interesse verso l'attività della cooperativa; sono quei soggetti o gruppi che vengono influenzati o che possono influenzare tutte quelle azioni che la cooperativa mette in atto.



In riferimento all'appartenenza e all'influenza vengono definiti:



- **Stakeholder interni:** soci e collaboratori a vario titolo;
- **Stakeholder esterni:** utenti e loro famiglie, clienti/committenti pubblici e privati, cooperative, consorzi di cooperative, Associazioni Temporanee d'Impresa, associazioni di categoria, fornitori;
- **Stakeholder primari:** le azioni degli stessi hanno una ricaduta diretta sulla cooperativa quindi i soci, gli utenti e i committenti;
- **Stakeholder secondari:** non sono essenziali alla normale attività ma esercitano comunque un'influenza importante e sostanziale.

Visualizziamo con una tabella gli Stakeholders per categorie di Turandot:

| STAKEHOLDER | PORTATORI INTERESSE INTERNI                                                                                                                   | PORTATORI INTERESSE ESTERNI                                                                                                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRIMARI     | Soci lavoratori normodotati                                                                                                                   | Famiglie dei lavoratori                                                                                                                                     |
|             | Lavoratori in svantaggio sociale                                                                                                              | Clienti /committenti pubblici e privati                                                                                                                     |
|             | Soci volontari                                                                                                                                | Consorti partecipati                                                                                                                                        |
|             | Soci sostenitori                                                                                                                              | Cooperative / società partecipate                                                                                                                           |
|             | Soci finanziatori                                                                                                                             | Associazioni temporanee d'impresa                                                                                                                           |
|             | Dipendenti                                                                                                                                    | Banche, assicurazioni, società di leasing                                                                                                                   |
|             | Dipendenti L. 381/91                                                                                                                          | Fornitori                                                                                                                                                   |
|             | Collaboratori e consulenti                                                                                                                    | Organizzazioni / Associazioni sponsorizzate                                                                                                                 |
|             |                                                                                                                                               | Organizzazioni / Enti d'interesse ambientale                                                                                                                |
| SECONDARI   | Stagisti                                                                                                                                      | Cooperative e consorzi di cooperative                                                                                                                       |
|             | Tirocinanti                                                                                                                                   | Associazioni di categoria di imprese e lavoratori                                                                                                           |
|             | Work Experience - esperienze formative in azienda – per soggetti disoccupati, in mobilità ed in CIGS - con finalità di ricollocazione prof.le | Pubbliche amministrazioni non committenti (Ministero Giustizia, del Lavoro, Assessorati al Sociale e Lavoro della Provincia, del Comune e del Comprensorio) |
|             |                                                                                                                                               | Centri di Mediazione al lavoro                                                                                                                              |
|             |                                                                                                                                               | Servizi socio – sanitari e Comprensorio non committente                                                                                                     |
|             |                                                                                                                                               | Scuole ed Enti di Formazione non committenti                                                                                                                |
|             |                                                                                                                                               | Mass media                                                                                                                                                  |
|             |                                                                                                                                               | Gruppi di volontariato                                                                                                                                      |

### 3. SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI ED ATTIVITA'

#### 3a. Sviluppo e valorizzazione dei soci

##### Vantaggi di essere socio

Le persone sono la testa, il cuore e l'anima di qualsiasi organizzazione complessa, ma diventano protagoniste assolute in una cooperativa sociale d'inserimento lavorativo.

**I soci come imprenditori di se stessi**, i dipendenti come fruitori e portatori d'interesse verso lo sviluppo aziendale e personale, così come le persone che attuano progetti d'inserimento lavorativo per l'interesse a migliorare la propria autonomia e occasioni di integrazione nella società.

Nell'ottica di estendere le informazioni utili al lettore che si avvicina per la prima volta al mondo cooperativo, vale la pena soffermarsi sul concetto di mutualità prevalente, cioè lo scopo mutualistico previsto dall'art. 45 della Costituzione. Ricordiamo che per il Codice Civile le cooperative sociali sono a mutualità prevalente per diritto.

Turandot persegue una politica di formazione/informazione rivolta al proprio personale con l'obiettivo di accrescere le competenze dei Soci e la conoscenza della peculiarità cooperativa, secondo i principi ed i valori indicati in precedenza.

L'obiettivo è altresì migliorare ed offrire vantaggi ai Soci al di là del rapporto lavorativo, come ad es. l'aumento del livello retributivo, l'iscrizione alla Mutua cooperativa, sconti sui servizi.

##### Focus soci della Cooperativa

Di seguito visualizziamo il focus sui Soci della cooperativa attraverso alcune tabelle, come richiesto dalle norme:

| Tipologia Soci | Nr. | Tipologia Soci    | Nr. | Genere  | Nr. | Perc. |
|----------------|-----|-------------------|-----|---------|-----|-------|
| Soci Ordinari  | 15  | Soci Lavoratori   | 15  | Maschi  | 15  | 71%   |
| Soci Volontari | 6   | Soci Svantaggiati | 6   | Femmine | 6   | 29%   |
| TOTALE         | 21  | Soci Volontari    | 6   | TOTALE  | 21  | 100%  |

| Età               | Nr. | Perc.   |
|-------------------|-----|---------|
| fino a 40 anni    | 4   | 19,05 % |
| Dai 41 ai 60 anni | 11  | 52,38 % |
| Oltre 60 anni     | 6   | 28,57 % |
| Totale            | 21  | 100 %   |

| Nazionalità                      | Nr. | Perc.   |
|----------------------------------|-----|---------|
| Nazionalità italiana             | 18  | 85,71 % |
| Nazionalità Europea non italiana | 3   | 14,29 % |
| Totale                           | 21  | 100 %   |



14/3/2023

| Studi                  | Nr. | Perc.   |
|------------------------|-----|---------|
| Laurea                 | 1   | 4,76 %  |
| Scuola media superiore | 10  | 47,62 % |
| Scuola media inferiore | 10  | 47,62 % |
| Scuola elementare      | 0   | 0,00 %  |
| Totale                 | 21  | 100 %   |

| Anzianità associativa | Numero | Percentuale |
|-----------------------|--------|-------------|
| Da 0 a 5 anni         | 4      | 19,05 %     |
| Da 6 a 10 anni        | 11     | 52,38 %     |
| Da 11 a 20 anni       | 6      | 28,57 %     |
| TOTALE                | 21     | 100 %       |

### Soci svantaggiati per tipologia, genere, età, titolo di studio, nazionalità

| Tipologia svantaggio e genere             | Tipologia svantaggio e genere              | Totale 6 | Percentuale Maschi | Percentuale Femmine |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------|----------|--------------------|---------------------|
| Disabili fisici<br>Maschi 4               | Disabili fisici<br>Femmine 0               | 4        | 100,00 %           | 0,00 %              |
| Tossicodipendenti / Alcolisti<br>Maschi 1 | Tossicodipendenti / Alcolisti<br>Femmine 1 | 2        | 50,00 %            | 50,00 %             |

| Fascia di età     | Totale 6 | Percentuale |
|-------------------|----------|-------------|
| fino a 40 anni    | 1        | 16,67 %     |
| Dai 41 ai 60 anni | 4        | 66,67 %     |
| oltre i 60 anni   | 1        | 16,67 %     |

| Nazionalità          | Totale 6 | Percentuale |
|----------------------|----------|-------------|
| Italiana             | 4        | 66,67 %     |
| Europea non italiana | 2        | 33,33 %     |

| Scolarità              | Totale 6 | Percentuale |
|------------------------|----------|-------------|
| Scuola elementare      | 0        | 0,00 %      |
| Scuola media inferiore | 2        | 33,33 %     |
| Scuola media superiore | 4        | 66,67 %     |

### **3b. Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori**

#### **Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati**

L'Alta Direzione di Turandot ritiene che la tutela della Salute e della Sicurezza sul lavoro sia un valore primario, in assenza del quale non sia possibile fornire servizi di qualità e di efficienza ai propri clienti. Per questo la cooperativa organizza le proprie attività, perseguendo misure volte a salvaguardare l'incolumità dei propri operatori, e dei terzi eventualmente coinvolti.

L'Alta Direzione di Turandot vuole essere in primis un esempio per i propri lavoratori, per questo si impegna in vari modi, specie attraverso la valutazione dei rischi adeguata alla dimensione ed all'organizzazione interna, sia adottando un sistema di gestione della sicurezza (art. 30, comma 4 del D.Lgs 81/2008, conforme alla prima norma 18001:2007 aggiornata ora alla Norma ISO 45001:2018), a prevenire possibili incidenti, malattie professionali o infortuni sul luogo di lavoro, coinvolgendo attivamente tutti i propri operatori attraverso la sensibilizzazione, la formazione e l'addestramento, la prevenzione delle possibili emergenze e la segnalazione delle situazioni di rischio (nearmiss).

L'Alta Direzione di Turandot analizza costantemente le fonti di rischio nei propri processi produttivi, al fine di eliminarli o controllarli adeguatamente.

Turandot applica il CCNL delle cooperative che svolgono attività socio – sanitarie, assistenziali, educative e di inserimento lavorativo; la tipologia e l'orario di lavoro sono determinati dalla durata di appalti e servizi e dalle esigenze personali ad esempio per quanto riguarda il personale femminile che spesso richiede il part time.



## Occupati al 31/12/2023:

**Numero totale Occupati: 62 - di cui numero occupati svantaggiati: 30**  
**• pari al 49% dei lavoratori normo – dotati (ex DPGR del 01/06/2018)**

|                                                  |                                                             |                                                      |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Occupati soci<br>Maschi 11                       | Occupati soci<br>Femmine 2                                  |                                                      |
| <i>Totale 13</i>                                 |                                                             |                                                      |
| Occupati non soci<br>Maschi 30                   | Occupati non soci<br>Femmine 19                             |                                                      |
| <i>Totale 49</i>                                 |                                                             |                                                      |
| Occupati soci<br>fino ai 40 anni 2               | Occupati soci<br>da 41 a 60 anni 4                          | Occupati soci<br>oltre 60 anni 7                     |
| <i>Totale 13</i>                                 |                                                             |                                                      |
| Occupati NON soci<br>fino ai 40 anni 16          | Occupati NON soci<br>dai 41 ai 60 anni 25                   | Occupati NON soci<br>oltre i 60 anni 8               |
| <i>Totale 49</i>                                 |                                                             |                                                      |
| Occupati soci<br>con Laurea 0                    | Occupati soci<br>con Scuola media superiore 7               | Occupati soci<br>con Scuola media inferiore 5        |
| Occupati soci<br>con Scuola elementare 1         | Occupati soci<br>con Nessun titolo 0                        |                                                      |
| <i>Totale 13</i>                                 |                                                             |                                                      |
| Occupati NON soci<br>con Laurea 0                | Occupati NON soci<br>con Scuola media superiore 9           | Occupati NON soci<br>con Scuola media inferiore 27   |
| Occupati NON soci<br>con Scuola elementare 9     | Occupati NON soci<br>con Nessun titolo 4                    |                                                      |
| <i>Totale 49</i>                                 |                                                             |                                                      |
| Occupati soci<br>con Nazionalità Italiana 10     | Occupati soci con Nazionalità<br>Europea non italiana 3     | Occupati soci con<br>Nazionalità Extraeuropea 0      |
| <i>Totale 13</i>                                 |                                                             |                                                      |
| Occupati NON soci<br>con Nazionalità Italiana 25 | Occupati NON soci con Nazionalità<br>Europea non italiana 9 | Occupati NON soci con Nazionalità<br>Extraeuropea 15 |
| <i>Totale 49</i>                                 |                                                             |                                                      |



### Volontari non svantaggiati e tirocinanti (Progetti in stage)

|                                    |                                     |                                          |                                           |
|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Volontari Svantaggiati<br>Maschi 1 | Volontari Svantaggiati<br>Femmine 0 | Volontari NON Svantaggiati<br>Maschi 2   | Volontari NON Svantaggiati<br>Femmine 3   |
| Totale Volontari<br>Svantaggiati 1 |                                     | Totale Volontari<br>NON svantaggiati 5   |                                           |
| Stagisti Svantaggiati<br>Maschi 4  | Stagisti Svantaggiati<br>Femmine 2  | Tirocinanti NON<br>Svantaggiati Maschi 0 | Tirocinanti NON<br>Svantaggiati Femmine 0 |
| Totale stagisti<br>svantaggiati 6  |                                     | Totale Tirocinanti<br>NON svantaggiati 0 |                                           |

**Volontari:** svolgono soprattutto attività di supporto ad alcuni soggetti svantaggiati, in particolare nelle fasi iniziali del progetto d'inserimento o accompagnamento in specifiche e saltuarie attività non caratteristiche (supporto ad eventi, attività occasionali, accompagnamento pratiche personali).

**Tirocinanti/Stage:** sono soggetti svantaggiati con un percorso d'inserimento formativo / lavorativo inviati da Servizi socio – sanitari; gli Stage sono promossi dalle Ripartizione Formazione Professionale della Provincia di Bolzano (Italiana e/o Tedesca e Ladina).

### Occupati svantaggiati soci e non soci (al 31/12/2023)

|                                                 |                                                 |                 |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------|
| Occupati svantaggiati<br>soci Maschi nr. 5      | Occupati svantaggiati<br>soci Femmine nr. 1     |                 |
| <i>Totale 6</i>                                 |                                                 |                 |
| Occupati svantaggiati<br>non soci Maschi nr. 19 | Occupati svantaggiati<br>non soci Femmine nr. 5 |                 |
| <i>Totale 24</i>                                |                                                 |                 |
| fino a 40 anni                                  | da 41 a 60 anni                                 | oltre 60 anni   |
| nr. 6 – 20,00 %                                 | nr. 17 – 56,67 %                                | Nr. 7 – 23,33 % |
| <i>Totale 30</i>                                |                                                 |                 |
| Scuola media superiore nr. 4                    | 13,33 %                                         |                 |
| Scuola media inferiore nr. 22                   | 73,33 %                                         |                 |
| Scuola elementare nr. 3                         | 10,00 %                                         |                 |
| Nessun titolo nr. 1                             | 3,33 %                                          |                 |
| <i>Totale 30</i>                                |                                                 |                 |
| Nazionalità italiana                            | Europea non italiana                            | Extraeuropea    |
| nr. 20 – 66,67 %                                | nr. 6 – 20,00 %                                 | nr. 4 – 13,33 % |
| <i>Totale 30</i>                                |                                                 |                 |



### Progetti d'inserimento attuati nel corso del 2023

Riportiamo la tabella riferita ai soggetti svantaggiati che hanno svolto un progetto d'inserimento nel corso dell'anno 2023; i dati sono presentati con un dettaglio maggiore rispetto alla tabella prevista dalla piattaforma IsCoop, in quanto più inerente alla realtà locale della Provincia Autonoma di Bolzano:

| SERVIZI INVIANI | Contratto | Stage     | TOTALE |
|-----------------|-----------|-----------|--------|
| SERD            | 9         | 4         | 13     |
| CSM             | 8         |           | 8      |
| UFF. LAV.       | 8         |           | 8      |
| DISTRETTI       |           | 1         | 1      |
| UEPE            | 2         | 1         | 3      |
| IN PROPRIO      | 3         |           | 3      |
| ASSOCIAZIONE    |           |           | 0      |
|                 |           | <b>36</b> |        |

La seguente illustra la tipologia di svantaggio certificata:

| TIPOLOGIA            | Uomini | Donne | TOTALE    | Perc.  |
|----------------------|--------|-------|-----------|--------|
| Dipendenza           | 10     | 3     | 13        | 36,12% |
| Disagio psichico     | 5      | 3     | 8         | 22,22% |
| Disabilità fisica    | 9      | 2     | 11        | 30,56% |
| Disabilità cognitiva | 1      |       | 1         | 2,77%  |
| Misura alternativa   | 3      |       | 3         | 8,33%  |
|                      |        |       | <b>36</b> |        |

### Tipologia di contratti di lavoro applicati nel 2023

| CCNL delle Cooperative Sociali                   | Nr. | Perc.   |
|--------------------------------------------------|-----|---------|
| Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno | 21  | 25,93 % |
| Dipendenti a tempo indeterminato e a part time   | 36  | 44,44 % |
| Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno   | 15  | 18,52 % |
| Dipendenti a tempo determinato e a part time     | 9   | 11,11 % |
| Collaboratori continuative 0                     | 0   | 0,00 %  |
| Lavoratori autonomi 0                            | 0   | 0,00 %  |
| Altre tipologie di contratto 0                   | 0   | 0,00 %  |
| Totale                                           | 81  | 100%    |

### Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate:

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| Retribuzione annua lorda minima € 16.760                          |
| Retribuzione annua lorda massima € 37.626                         |
| Rapporto 2,24 (rispetta i parametri ex l'art. 13 del DL 112/2017) |

**Organo di amministrazione e controllo:**

|                                              |                     |                       |
|----------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Presidente in carica<br>ADALBERTO BORTOLOTTI | Indennità di carica | Importo annuo € 0,00  |
| Consigliere<br>EDOARDO BORTOLOTTI            | Indennità di carica | Importo annuo € 0,00  |
| Consigliere<br>SUSANNA PERINI                | Indennità di carica | Importo annuo € 0,00  |
| Revisore Legale<br>ROBERTO NINNI             | Compenso            | Importo annuo € 5.000 |

**Dirigenti:**

|                                   |              |                        |
|-----------------------------------|--------------|------------------------|
| Direttore<br>ADALBERTO BORTOLOTTI | Retribuzione | Importo annuo € 37.626 |
|-----------------------------------|--------------|------------------------|

**Volontari:**

|                                                       |
|-------------------------------------------------------|
| Importo dei rimborsi complessivi annuali € 8.667      |
| Numero volontari che hanno usufruito del rimborso - 5 |

**Turnover**

|                                                  |                                                 |                                     |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|
| (A) Entrati nell'anno di rendicontazione: nr. 32 | (B) Usciti nell'anno di rendicontazione: nr. 29 | (C) Organico medio al 31/12: nr. 62 |
| Rapporto % turnover 98 %                         |                                                 |                                     |

**Malattie e infortuni**

Riportiamo la situazione riferita alle malattie registrate durante l'anno, notando che 6 addetti - 4 maschi e 2 femmine, di cui 3 soggetti svantaggiati, rappresentano il 65% del totale delle malattie; queste malattie sono state peraltro riconducibili ad eventi di salute improvvisi e/o a necessità di interventi chirurgici particolari e programmati.

Riportiamo la tabella riepilogativa degli eventi:

| <b>MALATTIE</b>  |       |
|------------------|-------|
| Giorni           | 814   |
| Ore              | 3.871 |
| <b>INFORTUNI</b> |       |
| Giorni           | 33    |
| Ore              | 186   |
| Nr. Addetti      | 3     |

- N. infortuni professionali 3
- N. malattie professionali 0

## Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

La valutazione del clima aziendale è un aspetto determinante per comprendere quali cambiamenti dell'organizzazione siano necessari. In particolare perché nell'evoluzione moderna delle imprese il capitale intellettuale è considerato il fattore decisivo per il successo della stessa.

In questa formulazione del Bilancio sociale desideriamo quindi soffermarci brevemente su questi aspetti, allo scopo di informare e favorire la cultura aziendale rispetto ad alcuni concetti basilari della cooperativa.

Il modello organizzativo genera l'evoluzione dell'impresa per favorire efficacia ed efficienza operativa; rappresentiamo con una matrice come si modificano e quale evoluzione hanno gli elementi che costituiscono un'azienda, rispetto a come era e come è diventato:

| MATRICE                        | EVOLUTIVA                         | AZIENDALE                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|
| Elementi dell'impresa          | ERA                               | DIVENTA                                     |
| <b>Persone</b>                 | centro di costo                   | produttori di vantaggi                      |
| <b>Management</b>              | gerarchico                        | autorevole e competente                     |
| <b>Ruolo dirigenti</b>         | controllo subalterni              | consulenza ai colleghi                      |
| <b>Informazione interna</b>    | strumento di controllo selettivo  | ricchezza conoscitiva e decisionale         |
| <b>Flussi informativi</b>      | seguono le strategie              | seguono i progetti e le relazioni           |
| <b>Risultati di produzione</b> | prodotti tangibili                | soluzioni, progetti, relazioni              |
| <b>Limiti produttivi</b>       | capitale finanziario e competenze | competenze disponibili e tempo              |
| <b>Flusso produttivo</b>       | guidato da schemi rigidi          | guidato dalle idee                          |
| <b>Relazione con i clienti</b> | mediata da prodotti / servizi     | guidata dalla cultura del servizio          |
| <b>Posizione nel mercato</b>   | regolata da prodotti/servizi      | regolata da soluzioni e reciproco vantaggio |

Questi elementi di cambiamento nell'organizzazione di Turandot accrescono il nostro Capitale Intellettuale, ormai riconosciuto come ricchezza dell'impresa.

Il valore di un'azienda è costituito da asset (beni) fisici, da varie forme di capitale finanziario e dai cosiddetti asset intangibili cioè il Capitale Intellettuale. I beni, gli asset intangibili sono così definiti non perché immateriali, bensì per il fatto che sono difficilmente valutabili a livello finanziario, non esistendo degli standard riconosciuti ed affermati.

Premesso che è nostro impegno elaborare un modello di valutazione quantitativo e qualitativo dei nostri asset intangibili, al fine di determinarne il valore, in questa sede a livello divulgativo è importante segnalare quali siano gli elementi del nostro Capitale Intellettuale:

| ASSET INTANGIBILI      | ELEMENTI DEL CAPITALE INTELLETTUALE                                                                                                                                   |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capitale umano         | Competenze e qualifiche prof.li del personale, livello d'istruzione, bilancio delle competenze, formazione ed aggiornamento                                           |
| Capitale organizzativo | Valori e cultura aziendale, processi gestionali e manageriali, modello organizzativo, sistemi informativi, proprietà di marchi e progetti                             |
| Capitale relazionale   | Qualità del rapporto con i clienti ed i fornitori, il valore dei marchi, dei prodotti, dei servizi e dei progetti, l'impatto sociale prodotto e best practice attuate |

Emerge l'impegno e l'attenzione della cooperativa nei confronti delle nostre risorse umane e come il nostro agire, la nostra Mission sociale, miri ad aumentare il benessere delle persone e della collettività di riferimento, attraverso il lavoro di rete per l'integrazione delle persone, la qualità dei servizi offerti, le strategie organizzative ed i progetti aziendali, come rilevabile dal presente Bilancio sociale.

## Formazione

Nella società moderna e nell'attuale congiuntura economica del mercato, la formazione e la qualificazione aziendale assumo un valore strategico fondamentale per lo sviluppo delle risorse umane e per il successo dell'impresa.

A maggior ragione in una cooperativa sociale come Turandot dove scopo primario è favorire la promozione umana dei soci, dei lavoratori e delle persone in progetto d'inserimento, permettendo la crescita delle competenze personali, migliorando l'autostima e aumentando le possibilità di scelta e di collocazione nel mercato del lavoro.

Una corretta politica formativa favorisce il benessere aziendale, la compattezza e la coesione delle persone coinvolte nei sistemi organizzativi e produttivi.

Il management della cooperativa ha quindi operato negli ultimi anni in questo senso, garantendo possibilità formative ai propri lavoratori; la formazione si è indirizzata su due principali livelli:

- Formazione, aggiornamento e qualificazione professionale rivolta ai lavoratori per aumentare le competenze di base e tecniche nelle diverse attività;
- Formazione e specializzazione dei dirigenti, tutors e capi settore per favorire lo sviluppo dell'impresa attraverso corrette e specializzate attività di management aziendale;
- Formazione specifica dei lavoratori nell'ambito della sicurezza ed igiene nel posto di lavoro, al fine di migliorare le competenze, adempiere agli obblighi di legge e formare specifiche figure professionali.

Rientra nella politica formativa della cooperativa la costante partecipazione di diverse figure professionali a convegni e seminari, inerenti il mondo della cooperazione e dei sistemi di welfare, organizzati sia in provincia sia in altre regioni, dalla pubblica amministrazione, da università e da associazioni di rappresentanza cooperativa.

Significativa è il lavoro di rete e la costante partecipazione dei dirigenti ai tavoli di concertazione che avviene sostanzialmente su due dimensioni:

- Sociale – in particolare tavoli organizzati dai servizi socio – sanitari e dalle organizzazioni non profit del territorio (descritti nel dettaglio in altri capitoli del documento);
- Politica – soprattutto tavoli organizzati dalle Associazioni di categoria (Coopbund), CCIAA, Università.

## Tipologia e ambiti corsi di formazione

| Ambito Formativo   | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo | N. ore formazione | N. lavoratori formati | Tot. Ore formazione |
|--------------------|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|
| Salute e sicurezza | Formazione generale dei Lavoratori                     | 4                 | 12                    | 48                  |
| Salute e sicurezza | Formazione specifica Giardinaggio                      | 8                 | 4                     | 32                  |
| Salute e sicurezza | Corso base macchine movimento terra                    | 16                | 3                     | 48                  |
| Agricoltura        | Corso Patentino fito - sanitari                        | 12                | 1                     | 12                  |



|                                                 |                                        |      |   |     |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------|------|---|-----|
| Salute e sicurezza                              | Addetto anti - incendio                | 4    | 6 | 24  |
|                                                 |                                        |      |   |     |
| Agricoltura                                     | Manutentore del Verde                  | 20   | 3 | 60  |
|                                                 |                                        |      |   |     |
| Sociale                                         | Il responsabile non dirigente (Tutors) | 16   | 2 | 32  |
|                                                 |                                        |      |   |     |
| Salute e sicurezza                              | Trattamento dei dati personali         | 4    | 3 | 12  |
|                                                 |                                        |      |   |     |
| Formazione e supervisione interna               | Aggiornamento continuo                 | 48   | 8 | 384 |
|                                                 |                                        |      |   |     |
| Formazione complessivamente erogata nel periodo | Ore                                    | 652  |   |     |
| Totale organico medio                           | Nr. Addetti 61                         |      |   |     |
| Rapporto ore / dip.                             | Rapp. h/lav.                           | 10,5 |   |     |

### Feedback ricevuti dai partecipanti

Ogni momento formativo interno è supportato da appositi questionari di gradimento che hanno dato esito positivo dal parte dei partecipanti. Per la formazione svolta esternamente viene altresì richiesto un feedback, risultato positivo nell'anno di riferimento.

## 3c. Qualità dei servizi

### Attività e qualità dei servizi

#### Descrizione

Le attività svolte dalla cooperativa, hanno delle caratteristiche proprie che possiamo così descrivere:

#### Settore Giardinaggio

Nel settore operano diverse figure professionali con specifiche competenze, a garanzia della qualità degli interventi in grado di seguire e formare le persone in inserimento lavorativo. I nostri operatori conoscono le caratteristiche botaniche delle piante da giardino, le capacità di adattamento ai terreni e ai climi. Sanno predisporre il terreno ospitante per la messa a dimora delle piante. Sanno progettare e realizzare giardini di diverse dimensioni. Sono in grado di gestire le manutenzioni ordinarie, la potatura delle principali specie ornamentali, curare e prevenire la patologie delle piante, trattandole con i prodotti adeguati. Utilizzano attrezzatura e macchinari specifici per le diverse operazioni di giardinaggio.

Offrono inoltre il servizio di manutenzione e realizzazione di impianti di irrigazione ed arredi da giardino.

I principali clienti e committenti sono amministratori condominiali, il Comune di Merano attraverso l'Ufficio Ecologia, l'I.P.E.S. e l'Azienda Municipalizzata di Merano.



## Servizi Ambientali

Col Progetto "Nonno Bio" gli operatori della cooperativa offrono informazioni ed assistenza sulla raccolta differenziata ed il corretto smaltimento ai cittadini che conferiscono i rifiuti organici presso le isole ecologiche della città. Il Servizio di apertura / chiusura delle campane viene svolta con orari prestabiliti su sette giorni settimanali, durante tutto l'anno comprese le festività.

## Settore pulizie

Le nostre operatrici ed operatori del settore operano rimuovendo sporco e rifiuti, svolgendo attività di disinfezione ed applicando prodotti idonei alle singole superfici e complementi di arredo presenti in ambienti civili ed industriali, in maniera coerente con le prescrizioni in termini di competenza tecnica, di sicurezza e di igiene. Gli addetti qualificati alla sanificazione ambientale e ai servizi di pulizia civile, industriale e sanitaria hanno acquisito nuove competenze nel settore attraverso percorsi formativi integrati.

L'obiettivo del settore è di contribuire all'adeguamento dei processi produttivi e dei servizi di pulizia mettendo a disposizione del cliente le competenze necessarie per rispondere alle nuove esigenze del mercato garantendo la conoscenza delle:

- Caratteristiche fisiche dei materiali delle superfici;
- Caratteristiche chimiche di prodotti detergenti nuovi ed innovativi;
- Nozioni principali di igiene delle strutture collettive;
- Norme fondamentali in materia di sicurezza;
- Tecniche e metodologie di riciclaggio dei rifiuti.

## Laboratorio Stireria, Lavanderia e Sartoria

Pur essendo un settore marginale della cooperativa come numero di addetti e fatturato, presenta alcune caratteristiche significative nel rapporto con i nostri Stakeholder. Ad esempio il Settore gestisce il Servizio Maggiordonna aziendale; *si tratta di un servizio di lavanderia, stireria e sartoria offerto, sulla base di una specifica convenzione, dalla cooperativa sociale Turandot e del quale possono usufruire i/le dipendenti della struttura convenzionata. Gli interessati possono consegnare e ritirare i propri capi di abbigliamento da lavare, da stirare o da cucire direttamente presso la loro azienda.*

## Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017 p)

Servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106;

## Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Turandot è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali ai sensi dell'articolo 212, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152, e successive modifiche e integrazioni, per l'esercizio delle operazioni di raccolta e trasporto dei rifiuti non pericolosi, e delle operazioni di raccolta e trasporto dei rifiuti pericolosi in quantità non eccedente trenta chilogrammi al giorno o trenta litri al giorno prodotti dalla propria attività: Cat. 1 ordinaria - raccolta e trasporto rifiuti urbani ed assimilabili - classe f - dal 2014 . Cat. 2bis e Cat. 4 classe f - produzione iniziale, raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi

Le autorizzazioni della cooperativa permettono di raccogliere, trasportare e conferire nei Centri di riciclaggio rifiuti come imballaggi in vetro, legno, plastica e materiali misti e compositi, carta e cartone, materiali tessili, rifiuti bio – degradabili, miscugli o scorie da cantiere, rifiuti verdi.

Le competenze acquisiti, in tutti i settori operativi, hanno permesso durante il 2023 di effettuare come già detto, servizi di sanificazioni e disinfezioni presso strutture pubbliche, laddove era necessario intervenire per la positività al Covid di personale delle Pubbliche Amministrazioni (Scuole, Uffici, Stazioni forestali ...); la cooperativa si è dotata di opportune apparecchiature e strumentazioni per le sanificazioni.

Carattere innovativo è la possibilità di ottenere informazioni e preventivi on line sul nostro sito.

## **Percorsi di inserimento lavorativo**

Il settore sociale della Cooperativa Turandot, ha una competenza finalizzata alla definizione di un progetto individualizzato di inserimento o reinserimento lavorativo per le persone che hanno difficoltà ad essere inserite sul libero mercato e vengono inviate in cooperativa.

La funzione di responsabile del settore ha come obiettivo primario l'elaborazione di progetti individuali socio-educativi, attraverso la gestione di rapporti di rete con i Servizi invianti e gli Enti predisposti all'orientamento dell'utenza sul libero mercato.

Ha una collaborazione con l'Ufficio Mediazione Lavoro e con gli Enti Pubblici incaricati, nella programmazione e promozione di interventi qualificati nell'ambito dello svantaggio sociale. Obiettivo di funzione è la garanzia di attivare progetti di formazione per i diversi settori nei diversi ambiti, la gestione di gruppi di lavoro interni ed il coordinamento dell'equipe.

In rappresentanza della Cooperativa, mantiene contatti con gli Enti Inviati e con gli Enti Pubblici nell'ambito delle tematiche relative allo svantaggio sociale e l'inserimento lavorativo, partecipa ad incontri e seminari sul tema del lavoro e del sociale e partecipa a gruppi di lavoro a tema.

Si occupa inoltre dell'elaborazione e della gestione dei progetti d'inserimento socio-lavorativo elaborando programmi formativi e di riqualificazione. Sostiene i colloqui informativi, motivazionali e di verifica con l'utenza e con i Servizi Inviati.

La responsabile del settore sociale si occupa inoltre della gestione e del coordinamento delle riunioni d'equipe, per un corretto flusso delle informazioni e della comunicazione con i capi settore, il tutor e il presidente. Lo scambio delle informazioni e una "buona" comunicazione qualifica l'interazione tra colleghi e diventa un momento di supervisione delle diverse attività dei partecipanti agli incontri nonché di programmazione condivisa delle attività da svolgere con le persone svantaggiate.

## **L'equipe interna della cooperativa Turandot – affiancamento alla responsabile in entrata**

L'equipe all'interno della cooperativa sociale Turandot è costituita dal Presidente, Adalberto Bortolotti, la direttrice del settore sociale Claudia Sechi, il tutor del settore stireria, stampa e amministrazione, Il tutor del settore pulizie Francesca Ragni, il tutor per il settore giardinaggio e trasporti Luca Casotti.

L'equipe ha incontri regolari di programmazione con la finalità di passare le informazioni, valutare la disponibilità per nuovi progetti, i tempi e gli obiettivi di ogni progetto, di monitorare e rivederne altri e per lo scambio di comunicazioni interne finalizzate ad ottimizzare la qualità degli inserimenti lavorativi oltre al clima di lavoro.

## **Modalità e criteri d'invio**

I criteri per l'avvio di un progetto individualizzato vengono sintetizzati in questo modo: tutte le richieste di invio da parte dei Servizi sopra citati vengono analizzati attraverso colloqui, telefonici o personali, con le persone referenti per i progetti o presso i Servizi. Viene riportata la richiesta in equipe formata da tutti i responsabili dei settori, il tutor interno, la direttrice sociale e il presidente, per l'approvazione del progetto, secondo i criteri interni elaborati dall'equipe della cooperativa, relativi ai posti disponibili, alla disponibilità delle persone da affiancare e alla disponibilità economica per l'assunzione in progetto in "381", di persone svantaggiate.

## **Il progetto individualizzato (metodo PIL)**

Compito del settore sociale è di elaborare il progetto individualizzato, con i responsabili dei Servizi coinvolti (Case management), con l'utente stesso e con gli operatori dei vari settori della cooperativa, valutando le capacità residue della persona e il progetto elaborato dai Servizi di riferimento. L'attività del settore si svolge attraverso colloqui con le persone, con i Servizi di riferimento, con gli Uffici competenti, per l'avviamento dei progetti. Viene elaborato dalla persona di riferimento del settore socio-educativo, un progetto individualizzato, in un modulo contenente una parte anagrafica, una parte contenente dei dati di riferimento sull'inserimento lavorativo, con informazioni sull'invio e personali, sulla scolarità e le esperienze professionali e la parte inerente il progetto lavorativo con una definizione del lavoro in rete tra i Servizi, luogo e tempo di esecuzione delle mansioni, obiettivi da raggiungere sulla base delle capacità residue, definizione delle mansioni, strumenti ed



attività di monitoraggio, verifiche con i Servizi ed eventuale formazione. Ogni progetto prevede momenti di valutazione con verifiche e consulenze in itinere svolti nel seguente modo:

1. Colloqui tra la responsabile sociale ed utente svolti presso la coop. o con il tutor di riferimento sul posto di lavoro, secondo la frequenza da definire nel progetto.
2. Colloqui di verifica predefiniti all'interno del progetto tra la responsabile sociale, utente, caposettore, e operatori dei servizi coinvolti.
3. Colloqui di valutazione e supervisione del progetto tra la responsabile sociale e l'equipe o con il caposettore.
4. Colloquio conclusivo al termine del progetto con la responsabile sociale con i Servizi di riferimento e con l'utente.
5. Il contenuto dei colloqui e delle verifiche viene trascritto su un'apposita modulistica allegata al progetto individualizzato ed alla modulistica relativa agli stage in corso.

### **I progetti di inserimento lavorativo si suddividono in :**

**Progetto in Stage** ovvero tirocinio formativo, finanziato dalle Formazioni Professionali della Provincia Autonoma di BZ di lingua tedesca e di lingua italiana, della durata di 250/500 ore, rinnovabile fino a tre Stage. Il progetto prevede l'accompagnamento dell'utente da parte di un operatore o operaio della Cooperativa.

Avviene un costante monitoraggio dei tempi e degli obiettivi dal responsabile del progetto lavorativo in cooperativa, attraverso verifiche tra utente, Servizi coinvolti, che seguono l'utente, il capo-settore e la Formazione Professionale della Provincia, con un colloquio ogni tre settimane.

**Progetto in contratto in "381" del C.N.N.L.** per persone "sanitariamente" certificate dai servizi sul territorio. Sono persone non ancora pronte ad essere inserite sul libero mercato per le quali serve ancora un lavoro "protetto" o un accompagnamento o semplicemente un progetto con obiettivi, tempi, osservazione e valutazione sia dal responsabile dei progetti d'inserimento lavorativo in cooperativa che dai Servizi sul territorio, che ancora operano con lui nel progetto globale alla persona. Gli obiettivi mirano all'aumento delle capacità residue ed al maggior grado possibile di autonomia personale e organizzativa nel rispetto delle regole, per arrivare all'inserimento, quando è possibile, sul libero mercato. I colloqui e le verifiche dipendono da progetto a progetto nella frequenza di una volta ogni tre settimane, per progetti con utenza a bassa-media soglia, fino ad arrivare ad una volta ogni tre mesi per l'utenza a soglia alta, con un grado veramente alto di competenza ed autonomia.

Il contratto in "381" segue il progetto in stage per la maggior parte delle volte o si attiva subito nel caso in cui l'utente sia veramente a soglia molto alta ed è a tempo determinato, per una migliore valutazione del progetto, con la possibilità di diventare a tempo indeterminato se la Cooperativa ha i presupposti per questo tipo di assunzione.

Una clausola fondamentale, resta che la persona assunta in contratto in "381" sia sempre seguita da un Servizio e che vengano fissati degli incontri di verifica o dei colloqui tra referenti della Cooperativa e gli operatori di riferimento dei Servizi, per continuare a monitorare il progetto in corso.

**Progetti in contratto del C.N.N.L.** per persone provenienti dalla "Fascia Grigia" che non sono "sanitariamente" certificate ma che necessitano del sostegno di alcuni Servizi sul territorio, tra cui il Servizio Mercato del Lavoro Ordinario, l'Ente assistenza Economica, il Servizio Sociale adulti, la Caritas, per sostenere un'attività in ambito lavorativo.

Sono in particolare donne o uomini extracomunitari, donne sole, o con figli a carico, donne che hanno subito violenza o ex prostitute e uomini di una certa età, che hanno difficoltà a trovare un'occupazione. La cooperativa è attenta ad inserire anche questa fascia tenendo conto delle difficoltà che riportano ed impiegando del tempo "sociale" per seguire le persone come per gli altri progetti "certificati".

### **Modulistica utilizzata per la gestione dei progetti d'inserimento lavorativo in cooperativa:**

- Scheda invio per la comunicazione dei dati da parte dei Servizi Inviati
- Scheda Progetto Individualizzato e anagrafica
- Modulo presenze verifiche con enti, concordata con l'Ufficio Provinciale Persone con Disabilità



- Scheda modello di valutazione delle competenze acquisite
- Scheda tecnica di rapportino compilata dai tutor di settore
- Relazione finale di chiusura progetto da condividere con gli Enti coinvolti nel progetto.

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>N. percorsi di inserimento in corso al 31/12</b>        | <b>31</b> |
| Nell'anno nr.45                                            |           |
| di cui attivati nell'anno in corso                         | 18        |
| N. operatori dedicati all'inserimento lavorativo al 31 /12 | 6         |

Unità operative per settore al 31/12/2023 (la cooperativa opera nella provincia di Bolzano)

|                                     | normo     | svantaggio | Stage    | Tot.      |
|-------------------------------------|-----------|------------|----------|-----------|
| Sett. Pulizie                       | 12        | 11         | 1        | 24        |
| Sett. Servizi amb.,Facch.,Trasport. | 10        | 7          | 1        | 18        |
| Sett. Giardinaggio                  | 8         | 4          | 2        | 14        |
| Sett. Stireria e Stampa             | 0         | 3          |          | 3         |
| Sett. Amministrazione               | 5         | 2          |          | 7         |
| <b>TOT.</b>                         | <b>35</b> | <b>27</b>  | <b>4</b> | <b>66</b> |

### 3d. Impatti dell'attività

Turandot ha un impatto socio - economico favorevole rispetto alla comunità di riferimento, la città di Merano, sia per le dimensioni aziendali ed occupazionali, sia per i fattori economici che ne conseguono. Siamo infatti una delle realtà economiche non industriali con il maggior numero di occupati, con significativo impatto economico per 80 famiglie meranesi.

Integriamo la relazione con alcuni dati riferiti all'evoluzione del personale della cooperativa, negli ultimi 5 anni, in riferimento al totale dei lavoratori presenti durante l'anno solare (nel conteggio non sono compresi gli stages):

#### Andamento occupati nei 5 anni

| <b>Occupati nell'anno solare<br/>(esclusi stages)</b> | <b>2019<br/>Tot. 88</b> | <b>2020<br/>Tot. 92</b> | <b>2021<br/>Tot. 95</b> | <b>2022<br/>Tot. 86</b> | <b>2023<br/>Tot. 81</b> |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Dipendenti normo - dotati</b>                      | 47                      | 48                      | 47                      | 45                      | 45                      |
| <b>Dipendenti in progetto L. 381</b>                  | 41                      | 43                      | 48                      | 41                      | 36                      |
| <b>Totale dipendenti</b>                              | <b>88</b>               | <b>92</b>               | <b>95</b>               | <b>86</b>               | <b>81</b>               |
| <b>Perc. Lav. L. 381 sul totale</b>                   | 47%                     | 47%                     | 51%                     | 48%                     | 45%                     |



| Media Occupati nell'anno solare<br>(esclusi stages) | 2019<br>Tot. 88 | 2020<br>Tot. 92 | 2021<br>Tot. 95 | 2022<br>Tot. 86 | 2023<br>Tot. 62 |
|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Dipendenti normo - dotati                           | 39              | 37              | 37              | 35              | 32              |
| Dipendenti in progetto L. 381                       | 36              | 35              | 38              | 34              | 30              |
| Totale dipendenti                                   | 75              | 72              | 75              | 69              | 62              |
| Perc. Lav. L. 381 sul totale                        | 48,00%          | 48,61%          | 50,66%          | 49,27%          | 48,40%          |

## Lavoro in rete e rapporto con i servizi invianti

I progetti d'inserimento lavorativo vengono strutturati con l'intervento di tutti i Servizi:

- a) strutturati in rete con contatti continui con ogni servizio, struttura privata e pubblica che a diversi livelli e competenze si occupa di inserimenti lavorativi relativamente a soggetti con problemi di dipendenza afferenti al territorio del Burgraviato come:

- Comunità Comprensoriale Burgraviato (con plus-Work),
- Associazione Hands (Handswork)-Caritas
- Servizio per le Dipendenze Merano,
- Formazione Professionale Tedesca e Ladina, nonché Formazione Prof. Italiana;
- Ufficio Mediazione Lavoro Merano
- le Cooperative sociali presenti sul territorio.

- b) singolarmente con richieste specifiche di progetto come accade per:

- Centro salute mentale
- Ufficio esecuzione penale esterna
- Servizio psicologico
- Distretto sociale
- Altre associazioni che si occupano di profughi/richiedenti asilo

I momenti di incontro con gli enti invianti rimangono costanti e si formalizzano con gli incontri mensili di verifica dei progetti in corso ai quali partecipa tutta l'equipe della cooperativa o in occasione della presentazione di nuovi invii. (vedi relazione della Referente sociale)

Attualmente sono in corso progetti con :

- UFFICIO LAVORO
- SERVIZIO PER LE DIPENDENZE
- CENTRO SALUTE MENTALE
- DISTRETTO SOCIALE
- ASSOCIAZIONI
- U.E.P.E.

ciò garantisce il continuo scambio di informazioni oltre che per il singolo progetto in corso anche per la disponibilità di futuri inserimenti.

## Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Il rapporto con la Pubblica Amministrazione, oltre che nel lavoro di rete riferito ai progetti d'inserimento lavorativo come descritto in precedenza, si espleta in particolare nella partecipazione ad Appalti Pubblici per Servizi di Pulizia e sanificazione e di Giardinaggio e manutenzione del verde; in parte anche con i servizi offerti dal Laboratorio di Stireria e lavanderia.

Le principali stazioni appaltanti e committenti della Cooperativa sono: Provincia di Bolzano, Comune di Merano, Comunità comprensoriale Burgraviato, I.P.E.S. ed Azienda Municipalizzata.

## Impatti ambientali

La cooperativa Turandot consapevole del proprio ruolo e del proprio impegno nel nostro territorio, opera costanti investimenti volti a raggiungere obiettivi ed aspettative ambientali che il nostro territorio stesso esprime, con il miglioramento continuo dei processi e dell'erogazione dei propri servizi.

Turandot ha investito negli ultimi anni diverse risorse nell'acquisto di apparecchiature elettriche a basso impatto ambientale, in particolare attrezzature del Settore Giardinaggio.

Il Settore Pulizie utilizza prodotti a marchio Ecolabel UE. *Ecolabel UE è il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea (Ecolabel UE) che contraddistingue prodotti e servizi che pur garantendo elevati standard prestazionali sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita (Fonte: ISPRA Gov. IT).*

La Cooperativa, operando in modo proporzionato alle risorse si ispira ai seguenti principi di politica ambientale:

- Operare in modo conforme a tutte le leggi, regolamenti ambientali ed uniformarsi nelle sue pratiche operative a standard ambientali appropriati;  
Individuare ed aggiornare gli aspetti ed impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, prodotti e servizi, identificando a priori gli impatti derivanti da tutte le nuove attività o modifiche di quelle esistenti, sulle quali la Cooperativa ha potere di controllo e/o influenza;
- Proteggere l'ambiente in ogni sua forma nella consapevolezza del forte intreccio tra l'ambiente e l'uomo;
- Effettuare opera di sensibilizzazione e diffusione di "buone pratiche" presso i propri dipendenti ed associati.
- Collaborare attivamente con i soci al fine di migliorare i servizi dal punto di vista qualitativo e di protezione dell'ambiente.
- Promuovere un piano di miglioramento aziendale continuo, con obiettivi condivisi e orientati, per quanto riguarda l'ambiente, all'adattamento al cambiamento climatico e alla protezione di tutte le matrici ambientali.
- Mantenere rapporti con fornitori qualificati per assicurare il raggiungimento delle proprie necessità ed una particolare attenzione all'intero ciclo di vita dei servizi erogati.
- Investire in mezzi e risorse che consentano il raggiungimento dei livelli qualitativi richiesti.
- Minimizzare i consumi di risorse idriche ed energetiche e favorire l'impiego di fonti energetiche rinnovabili, riducendo, di conseguenza, il proprio impatto sulla emissione di gas climalteranti.
- Ridurre e minimizzare la produzione di rifiuti derivanti dalla propria attività, agendo, dove possibile, anche sull'approvvigionamento di materie prime.
- Garantire, ove fosse necessario, la massima collaborazione con le autorità preposte al controllo.
- Implementare il processo di accreditamento per il Sistema di Gestione Ambientale.



## 4. SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Il Bilancio di esercizio al 31/12/2023 e la Nota Integrativa, approvato in Assemblea dei Soci, viene depositato contestualmente al Bilancio Sociale, nel quale pertanto sono illustrati i dati contabili con opportune riclassificazioni per offrire una visione completa sull'andamento dell'impresa dando completezza e trasparenza a favore degli stakeholder, cioè tutti quei soggetti (persone od Enti) portatori d'interesse nei confronti dell'attività della cooperativa.

Riteniamo importante ricordare che la nostra impresa è soggetta a tutti gli obblighi normativi tipici delle società ed alle dinamiche del mercato in cui opera, ma in quanto cooperativa sociale ha, a differenza di una impresa normale, come obiettivo primario non la massificazione del capitale investito (cioè non persegue il profitto come scopo principale) bensì ha come obiettivo la creazione di posti di lavoro e possibilità formative per i Soci e per persone che vivono situazioni di disagio sociale ed economico, come prevede la legislazione vigente ed in particolare la Legge 381/91. Questo comporta delle conseguenze derivanti proprio dalla specificità dell'impresa, a partire dai maggiori costi da sostenere proprio per la specifica attività d'inserimento lavorativo.

#### 4a. Attività ed obiettivi economico - finanziari

L'attività economica della Cooperativa nel corso del 2023 è stata solo in parte condizionata dalla contingenza sfavorevole dovuta alla congiuntura economica in corso sulla quale gravano le incertezze per le nuove tensioni geopolitiche.

Turandot ha saputo essere "elastica" nel senso economico del termine, rispetto alla differenziazione delle attività e dei servizi offerti, aspetto particolarmente importante per far fronte a periodi di contingenza economica sfavorevole.

Il Bilancio al 31/12/2023 si chiude con un utile pari ad € 79.632, in dettaglio:

Rispetto all'esercizio 2022 il fatturato aumenta del 5,7% (+€ 83.128), i contributi del 28% (+€ 50.000) e i Costi della Produzione, per i motivi succitati, del 3% (+€ 48.447).

Sempre in termini economici ci interessa sottolineare come la cooperativa sociale Turandot per numero di addetti, fatturato e rapporti con il mercato pubblico e privato, rappresenta nel Burgraviato una realtà imprenditoriale significativa.

L'Amministrazione della cooperativa si è quindi dotata di opportuni strumenti di controllo e gestione contabile al fine di monitorare costantemente la situazione economico finanziaria. La Direzione utilizza gli strumenti del controllo di gestione e di analisi del Bilancio monitorando gli indici economico – finanziari; tali strumenti sono necessari per leggere ed interpretare le capacità di sviluppo d'impresa, utili per ottemperare agli obiettivi di solidità patrimoniale e finanziaria, di sviluppo economico, per creare occupazione stabile e possibilità formative.

L'analisi di Bilancio pluriennale e gli indici di Bilancio forniscono informazioni sintetiche ed immediate sull'andamento economico dell'impresa, sugli equilibri finanziari e sulla struttura del patrimonio e sono importanti sia per Stakeholder interni sia per Stakeholder esterni come ad esempio gli Enti finanziatori del credito. Non presentiamo in questo documento l'analisi per indici in quanto non necessario, venendo in effetti utilizzata per la Relazione sulla gestione e per specifici progetti di finanziamento.

### Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Di seguito le Tabelle di correlazione obbligatorie ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017:

#### Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

| Dati da Bilancio economico | Importo         |
|----------------------------|-----------------|
| Fatturato                  | € 1.435.968,00  |
| Fatturato                  | € 1.545.936     |
| Attivo patrimoniale        | € 739.424       |
| Patrimonio proprio         | € 142.016       |
| <b>Utile di esercizio</b>  | <b>€ 79.632</b> |

#### Valore della produzione

| Anno 2021   | Anno 2022   | Anno 2023   |
|-------------|-------------|-------------|
| € 1.770.731 | € 1.645.060 | € 1.777.892 |

| Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)                               | Valore della produzione (€) | Ripartizione % ricavi |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Ricavi da Pubblica Amministrazione                                                              | € 523.289                   | 33,85 %               |
| Ricavi da aziende profit                                                                        | € 479.264                   | 31,00 %               |
| Ricavi da persone fisiche                                                                       | € 543.383                   | 35,15 %               |
| <b>Totale € 1.545.936</b>                                                                       |                             |                       |
| <b>Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)</b> |                             |                       |

#### Fatturato per servizio Cooperative tip. B

| Anno 2023                            | Giardinaggio, Servizi ed Ambiente | Servizi di Pulizia, (Stireria e Sartoria)* |
|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------|
| Servizi a clienti privati ed aziende | € 662.397                         | € 360.250                                  |
| Servizi per Enti Pubblici            | € 196.063                         | € 327.226                                  |
| Totale Ricavi                        | € 858.460                         | € 687.476                                  |
|                                      | Manutenzione verde e aree grigie  | Pulizie, Custodia e manutenzione edifici   |
| <b>TOTALE RICAVI PER SERVIZI</b>     | <b>1.545.936</b>                  |                                            |

## 5. RESPONSABILITA' SOCIALE ED AMBIENTALE

### 5a. RSI - Analisi contesto sociale e Buone pratiche

Turandot pone come centrale nella propria attività la Responsabilità Sociale verso la comunità di riferimento. Facciamo nostre alcune considerazioni che fanno parte del nostro primo progetto di BS e sono tratte da fonte Iris Network (oggi Euricse) - (Uni-Tn):

*Il contesto socio – economico attuale dei paesi maggiormente sviluppati, che si riverbera anche nella nostra Provincia sono:*

1. Crescita rallentata
2. Costi di produzione manufatti crescenti e la perdita di competitività
3. Spostamento domanda a favore dei servizi a seguito di invecchiamento, evoluzione della famiglia e aumento partecipazione femminile al mercato del lavoro
4. Aumento della domanda di "beni collettivi"

*Le conseguenze sono la crescente terzianizzazione delle economie avanzate che registrano delle difficoltà, a cui si sommano difficoltà crescenti dei modelli di welfare tradizionale.*

*Le persone, i cittadini, anche nel nostro Alto Adige vivono una sorta di scollamento tra la ricchezza, ovvero il reddito disponibile e la felicità, ovvero il bisogno di benessere.*

*E' sintomatica la ricerca crescente di "senso" della vita, nel lavoro, nelle relazioni, e la ricerca di qualità dei servizi sociali, di partecipazione alla gestione degli stessi e la volontà di "contare" maggiormente e mettersi in gioco, offrendo le proprie competenze agli altri.*

*Sul versante del mondo del lavoro vanno inoltre registrate le difficoltà insite in questo mercato, cioè le imperfezioni e rigidità di tipo salariale e le asimmetrie informative, che portano, per legge economica a fallimenti del mercato ed insicurezza nelle persone.*

*In sintesi i fallimenti del mercato del lavoro sono riconducibili ad esempio, alle modalità di ricerca di nuovo*

*personale, che porta le imprese a dover sostenere costi di selezione e di formazione molto alti, con conseguente perdita di competitività. Il mercato diventa dualistico tra lavoratori già formati e lavoratori svantaggiati.*

*Nei sistemi moderni di welfare, i Servizi alla persona e d'inserimento, sono mercati imperfetti per le asimmetrie informative, per cui diventa strategica la collaborazione con la cooperazione sociale che tende ad innovare i sistemi di welfare.*

Dalle analisi sopracitate e dalle caratteristiche delle cooperative sociali, come si sono evolute negli ultimi anni, il Gruppo di Turandot ritiene quindi la cooperativa sociale lo strumento migliore per ottemperare agli obiettivi proposti, per le risposte che è in grado di dare come modello organizzativo:

- aumentano l'offerta di servizi e quindi reddito e occupazione
- aumentano le modalità di produzione di alcuni beni, contribuendo sia all'efficienza che alla qualità della vita (ambiente)
- offrono occasioni di impiego delle risorse umane superando i primi rapporti contrattuali con rapporti fiduciari e di condivisione
- completano e rafforzano i sistemi di welfare, contribuendo al benessere collettivo
- e per i vantaggi che comporta:
- la specializzazione: distinzione tra attività socio-assistenziale e inserimento lavorativo;
- i forti legami con il territorio, con una comunità ben circoscritta;
- la chiara percezione dei bisogni e della loro evoluzione;
- la dimensione dell'impresa tale che i soci possano avere relazioni interpersonali significative: la comunità, come identità o appartenenza;
- la flessibilità, la partecipazione e la qualità nelle relazioni.

Da questi concetti e valori nasce il nostro agire e le nostre scelte strategiche, che si traducono al momento in concreto nel mantenere i livelli occupazionali, garantire parità di genere e rispetto dei diritti umani, adottare pratiche socialmente responsabili negli appalti pubblici, nel trattamento del personale e nel rispetto di buone pratiche ambientali.

#### Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

| Tipologia Partner                                                | Denominazione Partnership                           | Tipologia Attività                                                          |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Associazioni di categoria, Cooperative, Pubblica amministrazione | Bandi ed appalti pubblici - Tavoli di concertazione | Rispetto delle clausole sociali. Tavoli di concertazione per l'occupazione. |

### 5b. RSI - Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Rispetto agli obiettivi dell'Agenda Onu 2030, Turandot ha sviluppato ed ha in programma azioni in particolare rispetto ai seguenti obiettivi:

- parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze;
- lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;
- consumo e produzione responsabili: garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo;
- lotta contro il cambiamento climatico: promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico;



## Politiche e strategie

Tutti gli operatori di Turandot sono da sempre orientati al rispetto dell'ambiente ed alla attenzione per uno sviluppo sostenibile con le risorse disponibili a beneficio della collettività.

Lo sviluppo sostenibile va inteso come una forma di sviluppo economico compatibile con la salvaguardia dell'ambiente e dei beni liberi per le generazioni future.

Turandot opera con attenzione nella scelta delle attrezzature, dei veicoli, dei prodotti di consumo in modo che che siano eco – compatibili, prestando attenzione a minimizzare consumi di acqua e produzione di rifiuti.

A questo va aggiunto la capacità di comunicare e rendicontare la nostra attività, ma anche l'attenzione all'impatto sociale prodotto come descritto.

Per favorire questi processi è necessario il contributo di tutte le componenti di una organizzazione, che sono:

- La crescita economica e finanziaria dell'impresa;
- La gestione imprenditoriale dei servizi e delle attività;
- Il progresso sociale dei lavoratori e della collettività di riferimento;
- L'attenzione alle tematiche ambientali ed ecologiche.

Le strategie di Turandot delineano queste azioni da intraprendere:

### Aspetti imprenditoriali:

- efficienza e qualità dei servizi
- salute e sicurezza del lavoro
- rispetto delle norme contrattuali
- formazione continua del personale
- progetti di conciliazione

### Aspetti socio - economici:

- equilibrio tra costi e ricavi
- distribuzione della ricchezza prodotta
- etica e rendicontazione sociale
- oculati investimenti aziendali

### Aspetti sociali:

- creare posti di lavoro
- inserimento lavorativo
- risparmio risorse pubbliche
- lavoro di rete
- soddisfazione dei dipendenti
- rispetto delle diversità

### Aspetti ambientali:

- minimizzare i rifiuti prodotti
- rispetto norme ambientali
- formare e favorire la cultura ecologica
- prevenzione sprechi e riduzione emissioni

## 5c. RSI - Coinvolgimento degli Staholder

### Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Turandot dalla pubblicazione del Bilancio Sociale 2020, intende applicare le strategie identificate negli anni scorsi per il coinvolgimento dei propri Stakeholder. In particolare dopo la pubblicazione del BS sul sito saranno contattati alcuni dei principali interlocutori della cooperativa, a cui si chiede la compilazione di un questionario.

I principali attori esterni coinvolti saranno:

- Responsabili delle P.A. committenti;
- Responsabili Enti / Imprese private committenti.

Saranno poi coinvolti altri Stakeholder per focus group relativi all'impatto sociale ed ai fattori occupazionali, in particolare:

- Enti e soggetti invianti
- Associazioni e cooperative del Terzo Settore.

A scopo puramente esemplificativo alleghiamo in calce al documento la copia del Questionario che sarà rivolto ad alcuni dei nostri portatori di interesse.

Seguono le Tabelle di correlazione del coinvolgimento degli Stakeholder:

#### Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni: ca. 80 persone

| Categoria               | Tipologia di relazione o rapporto                                                                   | Livello di Coinvolgimento                                                                                                                                                                            | Modalità di coinvolgimento                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Soci, Lavoratori</b> | Decisionale e di coinvolgimento;<br>Integrazione e inserimento lavorativo;<br>Scambio mutualistico; | Specifico:<br>Confronto su un'attività specifica della cooperativa :<br>Responsabilità sociale e bilancio sociale<br><br>Generale:<br>attività complessiva della cooperativa e specifica dei Settori | Azioni "monodirezionali" di tipo informativo:<br>diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder<br><br>Azioni di tipo "consultivo":<br>invio del questionario di valutazione<br><br>Azioni "bidirezionali e "collettive":<br>giornate / eventi di sensibilizzazione |

#### Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni: ca. 50 soggetti e persone giuridiche

| Categoria                     | Tipologia di relazione o rapporto                                                                                     | Livello di Coinvolgimento                                                                           | Modalità di coinvolgimento                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Committenti, Fornitori</b> | Affidamento servizi;<br>Acquisto prodotti e servizi;<br>Investimenti;<br>Qualità dei servizi;<br>Contratti di lavoro; | Specifico:<br>scelte strategiche di sviluppo<br>Generale:<br>attività complessiva della cooperativa | Azioni "monodirezionali" di tipo informativo:<br>diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder<br><br>Azioni di tipo "consultivo":<br>invio del questionario di valutazione<br><br>Azioni "bidirezionali":<br>progetti specifici su attività |

| Categoria                                                                                                             | Tipologia di relazione o rapporto                                                                 | Livello di Coinvolgimento                                                                                                                                                   | Modalità di coinvolgimento                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assicurazioni,<br/>Istituti di credito</b>                                                                         | Acquisto prodotti e servizi,<br>Finanziamenti,<br>Investimenti;<br>Tutela beni e servizi;         | Specifico:<br>scelte strategiche di sviluppo<br>Generale:<br>attività complessiva della cooperativa                                                                         | Azioni "monodirezionali" di tipo informativo:<br>diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder<br><br>Azioni "bidirezionali":<br>Focus su singoli Progetti                                                        |
| <b>Utenti,<br/>Sindacati,<br/>Partner,<br/>Associazioni di categoria,<br/>Servizi invianti,<br/>Non Profit Organ.</b> | Co-progettazione,<br>Beneficiari servizi,<br>Promozione,<br>Coinvolgimento,<br>Ricerca & Sviluppo | Responsabilità sociale e bilancio sociale<br>Specifico:<br>confronto su politiche di welfare, inserimento lavorativo<br>Generale:<br>attività complessiva della cooperativa | Azioni "monodirezionali" di tipo informativo:<br>diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder<br><br>Azioni "bidirezionali":<br>focus group<br><br>Azioni "collettive":<br>eventi, giornate di sensibilizzazione |

Oggi viviamo ed operiamo in una realtà non solo di economia globalizzata, ma anche di profonda interazione e integrazione tra i popoli, le diverse società, e le loro culture, al di là delle opinioni e convinzioni personali. Per questi motivi riteniamo sia importante avere strategie comuni ed interazioni significative tra i sistemi pubblici di Welfare, l'economia di mercato tradizionale "for profit" ed il Terzo Settore, cioè le nostre Imprese Sociali. Sempre più infatti possiamo notare la capacità del mondo imprenditoriale classico di saper leggere ed interpretare i bisogni della società moderna, in contrapposizione alle tendenze di speculazione finanziaria, e quindi diventa importate il nostro approccio culturale e la nostra attenzione verso le fasce più deboli della popolazione; sia come stimolo e contributo effettivo a strategie di sostenibilità sociale ed ambientale, sia quindi con funzione di controllo da derive eccessivamente consumistiche.

Il coinvolgimento degli Stakeholder, le politiche di sostenibilità ambientale e sociale, la strategie d'innovazione devono quindi tendere verso questi obiettivi di interazione tra le diverse componenti della nostra società e della nostra economia.

Riprendiamo una citazione che ci sembra significativa in tal senso:

**Cit. tratta da: F. Rossi – Marketing e comunicazione della sostenibilità – I Libri di Ca' Foscari - UNIVE**

*... L'azienda deve, come sempre, puntare alla sostenibilità economica ma deve perseguire il fine del profitto tenendo conto anche degli equilibri ambientali e sociali ovvero bilanciando e rispondendo in modo efficace ed efficiente non solo alle esigenze dei clienti ma anche alle istanze del gruppo allargato degli stakeholder. Cambia così il paradigma della produzione e della distribuzione del valore non più solo legato alla remunerazione degli shareholder (ndc. Azionisti) e della supply chain (ndc. Catena di controllo e distribuzione) ma orientato alla distribuzione di un benessere diffuso che coinvolga tutti gli stakeholder in un'ottica di sviluppo sostenibile anche dal punto di vista etico.*

*Le tre direttrici (sostenibilità economica, ambientale e sociale) non sono separate o consequenziali ma tra loro strettamente correlate.*

## 6. INNOVAZIONE

### Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

Proprio nell'ambito sopra descritto, come elemento innovativo per la nostra Cooperativa, allo scopo di valutazione dell'impatto sociale prodotto, Turandot ha elaborato un metodo di valutazione ed analisi dei costi e dei benefici dell'impatto sociale generato dall'attività d'inserimento lavorativo, sia riferito all'azienda, sia riferito ai benefici per la collettività e per la Pubblica amministrazione.

I modelli di valutazione dell'impatto sociale sono argomento di dibattito e ricerca da diversi anni soprattutto, ma non solo, nell'ambito del Terzo Settore; riteniamo quindi utile in questa sede presentare le nostre valutazioni. **Nel corso dell'anno 2024 è nostro obiettivo** sviluppare il modello adottato con la possibilità di condivisione in un'ottica di rete sociale.

#### Presentiamo una sintesi del progetto:

L'evoluzione della società ha comportato dei cambiamenti radicali nei sistemi di Welfare derivanti dai nuovi bisogni personali, dalle tematiche di genere e dalle modifiche del mercato del lavoro (vedi Sezione 5a - RSI). Un ruolo fondamentale può essere ricoperto dalle Imprese sociali in termini di mutualità, solidarietà ed occupazione stabile.

Rappresentiamo in forma schematica quale sia il rapporto tra costi e benefici derivanti dalle attività di una cooperativa sociale da intendersi come **"WISE – Work Integration Social Enterprise"**:

(WISE – Impresa sociale di integrazione lavorativa – definizione dell'Unione Europea)

#### Rapporto costi / benefici per la Cooperativa

| COSTI                                                                   | BENEFICI                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Maggior costo del personale area sociale responsabili degli inserimenti | Defiscalizzazione degli oneri sociali previsti dalla L. 381/91   |
| Maggior costo relativo ai Tutors aziendali                              | Contributi pubblici ricevuti dalla Provincia Autonoma di Bolzano |
| Costo della formazione del personale                                    | Esenzioni fiscali concesse alle ONLUS (IRAP)                     |
| Costo della formazione prof.le del personale in inserimento             |                                                                  |

#### Rapporto costi / benefici per la Pubblica Amministrazione

| COSTI                                                            | BENEFICI                                                                                |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Defiscalizzazione degli oneri sociali previsti dalla L. 381/91   | Riduzione spesa per prestazioni a sostegno del reddito                                  |
| Contributi pubblici ricevuti dalla Provincia Autonoma di Bolzano | Minor spesa sanitaria, sociale, assistenziale e per servizi di comunità                 |
| Esenzioni fiscali concesse alle ONLUS                            | Riduzione dell'indennità di disoccupazione                                              |
|                                                                  | Riduzione spesa penitenziaria                                                           |
|                                                                  | Maggior entrate per spesa previdenziale e fiscalità diretta ed indiretta (Iva generata) |
|                                                                  | Maggior entrate derivanti dal reddito generato (Iva pagata sugli acquisti)              |

La riclassificazione del Bilancio a Valore Aggiunto permette di valutare la creazione e la distribuzione della ricchezza agli Stakeholder, ma ha il limite di non valutare esattamente il valore distribuito alla Pubblica Amministrazione perché non misura i parametri che abbiamo sopra illustrato; alcuni parametri non rientrano nelle poste di Bilancio dell'Impresa, ma sono ritorni indiretti alle casse della Pubblica Amministrazione (ad



esempio l'IVA generata dagli acquisti per il maggior reddito del lavoratore, il risparmio di tariffe ed agevolazioni assistenziali).

Per questo motivo Turandot ha elaborato un modello di analisi economica, che andrà affinato nel tempo, ma permette fin d'ora una valutazione ed un'analisi significativa; prendendo spunto dalla letteratura di settore e dalle ricerche in corso, il nostro modello si basa sull'analisi costi/benefici partendo da dati oggettivi che sono:

- Dati contabili del Bilancio d'esercizio depositato;
- Dati contabili rilevati dal CUD dei soggetti presi in esame (lavoratori L. 381);
- Valutazione dei progetti d'inserimento effettuata con gli operatori di riferimento, dei Servizi Socio – sanitari invianti

Abbiamo quindi elaborato un foglio di calcolo che ci permette l'analisi dei diversi fattori economici sopra illustrati, sia dal punto di vista dell'azienda, sia dal punto di vista dei soggetti in inserimento lavorativo.

Il foglio di calcolo "Cooperativa" utilizza i dati del Bilancio civilistico ed è strutturato secondo questi principi:

- Riporta i dati del Valore della produzione e dei Costi della produzione;
- Riporta i dati delle ore totali di lavoro e delle ore retribuite dei soggetti svantaggiati;
- Calcola il Valore aggiunto al netto del contributo, prodotto dai dipendenti L. 381 e lo rapporta alle ore di lavoro per determinare l'IVA creata dal lavoro, come Beneficio per la P.A.;
- Determina l'imponibile IRAP e secondo l'aliquota dell'anno di riferimento ne calcola il valore, che è assunto come costo figurativo per la P.A. in quanto le Coop. sociali sono esenti;
- Assume il contributo concesso come costo per la P.A.

Il foglio di calcolo "Utenti" è suddiviso per categorie di svantaggio (dipendenza, psichiatria, invalidità, detenzione alternativa, disagio sociale), rileva i dati dal CUD e da analisi oggettive sulla situazione e sull'andamento dei progetti individuali; è strutturato secondo questi principi:

- Calcola l'IRPEF versata grazie al reddito prodotto;
- Determina l'IVA generata dagli acquisti prodotti dal reddito del singolo (nel calcolo abbiamo preso come base il minimo vitale riconosciuto e moltiplicato per l'effettiva presenza in coop. comunque la spesa attribuita non supera in media il 70% del reddito disponibile);
- Calcola la quota INAIL pagata se prevista;
- Determina l'eventuale perdita della pensione d'invalidità;
- Determina il costo di eventuali tariffe per posizioni alternative al lavoro in coop. (se la persona non è in progetto d'inserimento è collocata in altre situazioni: disoccupazione, comunità, carcere con aggravio del costo pubblico – abbiamo comunque calcolato il posizionamento più costoso solo in casi certi);
- Calcola il reddito minimo d'inserimento non erogato dall'Assistenza economica di base, in quanto il soggetto con il proprio reddito si mantiene;
- Calcola come costo figurativo gli oneri previdenziali non erogati, come previsto dalla L. 381 – abbiamo rapportato le ore di lavoro all'accordo costo orario del CCNL ed alle aliquote per le singole posizioni, determinando quale sia il costo sostenuto dalla P.A.

I dati della valutazione saranno condivisi con i nostri partner interessati.

## 7. COOPERAZIONE

### Il valore cooperativo

Come detta nella parte iniziale Turandot si richiama alla codifica dei principi della cooperazione come formulati dall' ALLEANZA COOPERATIVA INTERNAZIONALE, fatti propri anche dal Movimento cooperativo Italiano e provinciale.

La scelta dei Soci fondatori trova la sua ragion d'essere nella seguente definizione:

***"Una cooperativa è un'associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di una società di proprietà comune e democraticamente controllata".***

Come descritto nelle precedenti sezioni del Bilancio Sociale, che descrivono il nostro comune senso cooperativistico, riteniamo altresì che la scelta di essere un'impresa sociale risponda agli obiettivi di dare risposte concrete e fattibili alle nuove necessità ed ai bisogni espressi dalle persone nell'ambito dei servizi di welfare.

La declinazione dei principi cooperativa nell'attività quotidiana avviene nel lavoro di squadra dei nostri Soci e collaboratori, nella condivisione di obiettivi comuni con i nostri Partner del Terzo Settore e nella condivisione con i Servizi invianti dei progetti d'inserimento.

*Vedasi: Ambito 3 - SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI ED ATTIVITA'*

*Sezione 3a. – Sviluppo e valorizzazione dei Soci*

## 8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

**Premessa:** il CdA di Turandot intende adottare il modello di organizzazione di gestione e controllo previsto dall'ex decreto lgs. 8 giugno 2001 n. 231, con l'obiettivo principale di disporre di un sistema strutturato di procedure e controlli che riduca, tendenzialmente eliminandolo, il rischio di commissione dei reati rilevanti e dei comportamenti illeciti in genere, nei processi a rischio.

| Obiettivo           | modalità intraprese                                                             | periodo temporale |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Modello di gestione | Implementazione del modello di gestione e controllo ex DLgs. 08/06/2001 nr. 231 | Entro fine 2025   |

### Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Turandot si pone inoltre l'obiettivo di migliorare la diffusione della rendicontazione sociale mediante redazione grafica migliorata. Il documento ad es. sarà accompagnato da Poster / manifesti visivi che illustrano la sintesi del Bilancio Sociale motivando gli Stakeholder ad ulteriori approfondimenti.

| Obiettivo                                    | modalità intraprese                                                                                                                | periodo temporale               |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Redazione grafica,<br>Modalità di diffusione | Utilizzo di risorse interne ed esterne del mondo cooperativo per migliorare sia la parte grafica sia gli aspetti della diffusione. | Da giugno 2024 a<br>aprile 2025 |

### Obiettivi di miglioramento strategici

Turandot incentra la propria attività nel perseguire gli obiettivi di miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda, garantendo inoltre la soddisfazione del cliente ed il monitoraggio costante della qualità dei servizi prestati.

Nel prossimo futuro, in concomitanza con la fine entro il 2024 dei lavori di ristrutturazione della sede, Turandot prende in esame la possibilità di certificare l'azienda ai sensi delle norme ISO 9001 (Qualità) ed il Sistema di Gestione Integrato ai sensi delle Norme ISO 45001 e 14001 (Sicurezza ed Ambiente).

| Obiettivo                                                  | modalità intraprese                                                                               | periodo temporale   |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Certificazioni e modelli organizzativi, rating di legalità | Implementazione Sistema Qualità ISO 9001 ed Integrato<br>Sicurezza - Ambiente, ISO 45001 e 140001 | Entro<br>31-12-2025 |

Questi obiettivi sono strategici sia per migliorare l'organizzazione interna, sia per favorire i processi di miglioramento della rendicontazione sociale e rappresentano strumenti di tutela sia per gli Stakeholder interni che esterni.

## TABELLA DI CORRELAZIONE

*Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017*

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019). Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici in cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

| <b>LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE</b><br>ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017.<br>(Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI e le COOPERATIVE SOCIALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Eventuali standard di rendicontazione utilizzati;<br>Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione;<br>Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>AMBITO:</b> Parte Introduttiva<br><b>SEZIONE:</b> Introduzione, Lettera del Presidente<br><b>INDICATORE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota metodologica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nome dell'ente;<br>Codice Fiscale;<br>Partita Iva;<br>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore;<br>Indirizzo sede legale;<br>Altre sedi;<br>Aree territoriali di operatività;<br>Valori e finalità perseguite (missione dell'ente);<br>Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte;<br>Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale;<br>Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...);<br>Contesto di riferimento; | <b>AMBITO:</b> Identità<br><b>SEZIONE:</b> Presentazione, dati anagrafici, Sede legale ed operativa<br><b>INDICATORE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ragione sociale</li> <li>• Indirizzo Sede Legale ed operativa</li> <li>• Forma giuridica, P. IVA, C.F.</li> <li>• Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017</li> <li>• Descrizione attività svolta</li> <li>• Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC)</li> <li>• Adesione a consorzi, a reti, a gruppi</li> <li>• Contesto di riferimento e territori</li> <li>• Regioni</li> <li>• Province</li> </ul> <b>SEZIONE:</b> Mission, vision e valori<br><b>INDICATORE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mission, finalità, valori e principi della cooperativa</li> </ul> |
| <b>3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>AMBITO:</b> Sociale: persone, obiettivi e attività<br><b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci<br><b>INDICATORE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero e Tipologia soci</li> <li>• Focus Tipologia Soci</li> <li>• Anzianità associativa</li> <li>• Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS)</li> <li>• Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B)</li> </ul><br><b>AMBITO:</b> Identità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati); quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>                                                                                                                                                         | <p><b>SEZIONE:</b> Governance<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di governo</li> <li>• Organigramma</li> <li>• Responsabilità e composizione del sistema di governo</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/> <b>SEZIONE:</b> Partecipazione<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vita associativa</li> <li>• Numero aventi diritto di voto</li> <li>• N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vantaggi di essere socio</li> </ul> |
| <p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento.</p> <p>In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p> | <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/> <b>SEZIONE:</b> Mappa degli Stakeholder<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappa categoria di stakeholder</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/> <b>SEZIONE:</b> Coinvolgimento degli stakeholder<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di coinvolgimento degli stakeholder</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti;</p> <p>Contratto di lavoro applicato ai dipendenti;</p> <p>Natura delle attività svolte dai volontari;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero Occupati</li> <li>• Numero di occupati svantaggiati (B, A+B)</li> <li>• Occupati soci e non soci</li> <li>• Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B)</li> <li>• Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati</li> <li>• Tipologia di contratti di lavoro applicati</li> <li>• Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)</li> </ul>                                                                                                                                      |
| <p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia e ambiti corsi di formazione</li> <li>• Ore medie di formazione per addetto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p>                                                                                                      | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| 5) OBIETTIVI ED ATTIVITA'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità.</p> <p>Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Qualità dei servizi<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e qualità di servizi</li> <li>• Utenti per tipologia di servizio (A, A+B)</li> <li>• Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B)</li> </ul> <p><b>SEZIONE:</b> Impatti sull'attività<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricadute sull'occupazione territoriale</li> <li>• Rapporto con la collettività</li> <li>• Rapporto con la Pubblica Amministrazione</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Obiettivi di miglioramento<br/> <b>SEZIONE:</b> Obiettivi di miglioramento strategici<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi di miglioramento strategici</li> </ul> <p><b>SEZIONE:</b> Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale</li> </ul> |
| 6) SITUAZIONE ECONOMICO E FINANZIARIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>AMBITO:</b> Situazione economico-finanziaria<br/> <b>SEZIONE:</b> Attività e obiettivi economico-finanziari<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situazione economica, finanziaria e patrimoniale</li> <li>• Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio</li> <li>• Valore della produzione</li> <li>• Composizione del valore della produzione</li> <li>• Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)</li> <li>• Bilancio riclassificato a Valore aggiunto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7) ALTRE INFORMAZIONI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale;<br/> Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte;<br/> politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi;<br/> nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento;<br/> Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.<br/> Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p> | <p><b>AMBITO:</b> Parte Introduttiva<br/> <b>INDICATORE:</b> Introduzione</p> <p><b>AMBITO:</b> Sociale: persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Impatti sull'attività<br/> <b>INDICATORE:</b> Impatti ambientali</p> <p><b>AMBITO:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/> <b>SEZIONE:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buone pratiche</li> <li>• Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/> <b>SEZIONE:</b> Partecipazione<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vita associativa</li> <li>• Numero aventi diritto di voto</li> <li>• N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |

**ALLEGATO QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE**

Gentile Lettrice/ore, ringraziando per l'attenzione che ci ha accordato, La invitiamo a compilare il seguente questionario per permetterci di migliorare la nostra capacità di comunicazione verso i nostri interlocutori. Le pagine sono staccabili! In alternativa è possibile compilare il questionario on – line scaricabile dal nostro sito [www.turandot.eu](http://www.turandot.eu), attivando le macro per facilitarne la compilazione.

Se lo desidera può inviarcì il questionario compilato in questi modi:

- Per posta all'indirizzo: Turandot cooperativa sociale – Via Speckbacher 44 – 39012 Merano (Bz)
- Per mail all'indirizzo: [info@turandot.eu](mailto:info@turandot.eu)
- Per Fax al nr. 0473 / 20 74 32

**Ritiene importante che la cooperativa sociale Turandot pubblichi il Bilancio Sociale?**

☐ No, non lo ritengo importante

☐ Sì, lo ritengo importante

**Come valuta il Bilancio Sociale di Turandot:**

| <b><i>Come valuta:</i></b>        | <b>Insufficiente</b>     | <b>Sufficiente</b>       | <b>Buono</b>             | <b>Ottimo</b>            |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La completezza delle informazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La chiarezza espositiva           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La scelta dei contenuti           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L' utilità delle informazioni     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La chiarezza grafica              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Quali parti del Bilancio Sociale di Turandot possono essere migliorate:**

| <b><i>Può essere migliorato:</i></b>                  | <b>per niente</b>        | <b>poco</b>              | <b>abbastanza</b>        | <b>molto</b>             |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La metodologia e la presentazione della cooperativa   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La descrizione delle attività e dei servizi offerti   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La sezione sull'amministrazione e sulle risorse umane | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Le analisi economiche e la valutazione dei risultati  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Il metodo di pubblicazione e di valutazione           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## SUGGERIMENTI

Secondo Lei quali ulteriori informazioni dovrebbero essere contenute nel prossimo Bilancio Sociale di Turandot?

.....

Quali ulteriori critiche o consigli ci può dare al fine di migliorare la nostra capacità di comunicare con i nostri Stakeholder?

.....

Dalla lettura del Bilancio Sociale di Turandot come valuta la cooperativa:

| <i><b>Rispetto alla capacità di:</b></i>                          | <b>insufficiente</b>     | <b>sufficiente</b>       | <b>buona</b>             | <b>ottima</b>            |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Capacità di perseguire gli obiettivi sociali                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacità gestionale ed imprenditoriale                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacità di creare occupazione e gestire le risorse umane         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacità di progettazione e gestione degli inserimenti lavorativi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacità di presentare e comunicare le analisi economiche         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Capacità di monitorare e valutare l'attività sociale</b>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

La preghiamo di indicarci a quale categoria di Stakeholder appartiene:

| <i><b>Categoria</b></i>                       |                          |
|-----------------------------------------------|--------------------------|
| Socio lavoratore                              | <input type="checkbox"/> |
| Socio volontario                              | <input type="checkbox"/> |
| Socio lavoratore L. 381/91                    | <input type="checkbox"/> |
| Dipendente / collaboratore / consulente       | <input type="checkbox"/> |
| Rappresentante Ente Pubblico Committente      | <input type="checkbox"/> |
| Cliente privato                               | <input type="checkbox"/> |
| Fornitori di beni e/o servizi                 | <input type="checkbox"/> |
| Rappr. Ente Pubblico non committente          | <input type="checkbox"/> |
| Operatore servizio socio - sanitario          | <input type="checkbox"/> |
| Rappresentante sistema cooperativo            | <input type="checkbox"/> |
| Rappresentante ente di credito / finanziatore | <input type="checkbox"/> |



14/3/2023