BILANCIO SOCIALE

2022

UN MONDO DI GIOIA S.C.S.

TERZA EDIZIONE

RACCOLTA DATI
Staff della sede direzionale di Un Mondo di Gioia

GRUPPO DI LAVORO
Arianna Tonello, Daniela Curto, Luciana Raffagnato, Cristiana Rampazzo, Isabel Abanera.

SUPERVISIONE METODOLOGICA
Studio Cadamuro

COORDINAMENTO E REDAZIONE
Isida Nezha

INDICE

PREMESSA DELLA VICEPRESIDENTE

1. NOTE METODOLOGICHE

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4. LE RISORSE UMANE E L'IMPATTO OCCUPAZIONALE

5. DIMENSIONE GARE E APPALTI

6. SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

7. SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

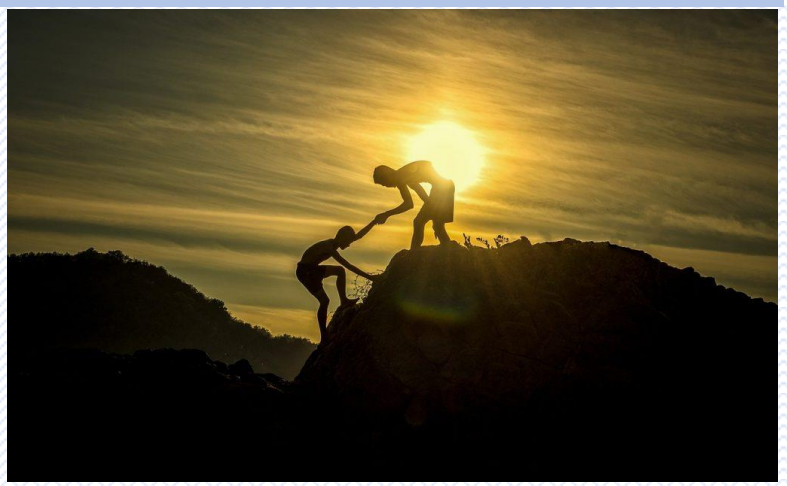
Lettera della Vice Presidente

Gentilissimi lettori,

Sono la dott.ssa Antonietta Vettorato, Vicepresidente della cooperativa sociale Un Mondo di Gioia. Sono particolarmente onorata di presentare a tutti voi le terza edizione del bilancio sociale riferita all'anno 2022 e l'impegno che la scrivente ha assunto quale socio fondatore nel 2016, e le finalità che portiamo avanti come ente del terzo settore particolarmente impegnato nell'ambito dell'agio e del disagio. Quando abbiamo scelto il nome della cooperativa ci siamo proposti un progetto, una missione, che forse vi farà sorridere, **ma noi crediamo davvero nel valore della gioia che ogni persona può provare nel fare del bene agli altri**. Crediamo che in ogni persona ci sia del buono e sia nostro dovere evidenziarlo.

Decidere di diventare un Ente del terzo settore, credo sia una scommessa molto ardua, significa non pensare al profitto ma pensare al benessere sociale, ed è particolarmente arduo in un momento in cui esiste un forte individualismo e una stagnazione globale, specialmente nel terzo settore e in tutte le difficoltà che esso sta affrontando. Le nostre attività spaziano in diversi ambiti:

- dai servizi alla persona;
- all'assistenza agli anziani;
- all'accoglienza dei richiedenti asilo;
- alla formazione delle famiglie, delle coppie, degli adolescenti;
- al sostegno psicologico;
- al supporto educativo minorile, alle persone con problemi di handicap;
- ai servizi al lavoro.



Ed è proprio sul Lavoro che mi voglio soffermare, in questa sede. **Il nostro impegno quale Ente accreditato presso la Regione del Veneto per i Servizi al Lavoro si sofferma soprattutto in un settore cardine quale l'occupazione**. Occupazione significa dignità per la persona, significa considerare la persona una risorsa attiva e utile per tutta la comunità. Per noi il sostegno alle attività di orientamento e qualificazione delle persone, con particolare focus alle persone svantaggiate, rappresenta un'importante priorità nell'odierno contesto economico e sociale, viste anche le nuove povertà che si sono accentuate specialmente durante e dopo la pandemia Covid-19. Con questo saluto rivolto a tutti i nostri dipendenti e soci e a tutti i lettori, voglio focalizzare il nostro costante intervento sullo sviluppo e la diffusione di attività formative e orientative in diversi ambiti:

- linguistiche, creative, culturali;
- enogastronomiche, artistiche, ambientali;
- turistiche, ed alla promozione di iniziative concrete e integrate di socializzazione, riabilitazione e lavoro, rivolte a tutta la comunità ponendo particolare focus alle persone disabili e svantaggiate, e, tra queste possiamo annoverare anche i migranti.

È proprio per ottimizzare risorse, che abbiamo scommesso e rischiato su un'idea che comporta sì uno sforzo organizzativo economico e di messa in rete, ma che rappresenta la nostra mission che è quella di offrire servizi di qualità per la persona. Voglio portare solo alcuni esempi sulla necessità di riconoscere quali "risorse umane" anche quelli che generalmente tendiamo ad emarginare per un colore diverso della pelle. Ogni persona è una risorsa per la comunità. La nostra esperienza ci porta ad affermare che proprio quelle persone, considerate diverse, hanno portato in tutte le realtà lavorative dove sono state inserite, un eccellente risultato. Ogni giorno abbiamo aziende che chiedono personale e non riusciamo spesso ad esaudire le richieste per mancanza di persone che magari a causa di qualche difficoltà burocratica banalmente un ritardo nel rinnovo del permesso di soggiorno) non possono effettuare le loro prestazioni lavorative. Nessuna delle aziende con le quali sinora operiamo si è mai lamentata del personale per loro selezionato. Abbiamo anche delle belle realtà in cui questi ragazzi hanno potuto studiare e si sono laureati e poi inseriti nel mondo del lavoro molto felicemente (Peter – laureato in scienze ambientali o Sheriffo che è diventato capo operai in una piccola azienda di lucidatura metalli), persone che poi hanno avuto il coraggio di farsi una famiglia e pensare ad un futuro con dei figli in Italia. **Sì, perché senza i giovani che decidono di fare una famiglia, l'Italia è destinata a morire!**

Non ha futuro, per questo la famiglia va sostenuta, aiutata e incoraggiata, in tutti i momenti, dalla nascita della coppia al suo evolversi, lo stato sociale deve concentrarsi su quello che viene considerato il nucleo fondamentale del futuro della società. Il nostro costante impegno di inclusione delle persone svantaggiate nel mondo del lavoro, ha portato a due risultati importanti: Da un lato il numero delle persone che sono state inserite nel mondo del lavoro dal 2017 ad oggi, che supera il centinaio e dall'altro, **il conferimento da parte dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) del premio prestigioso, per tre edizioni di seguito, 2019/2020 e 2021/2022 2023/2024. "Welcome. Working for refugee integration"**, quale ente particolarmente impegnato per aver agevolato e favorito l'inserimento lavorativo di beneficiari di protezione internazionale anche attraverso programmi di formazione lavoro e formazione linguistica. Ci piace perseguire questo cammino di speranza in un mondo migliore che riteniamo sia l'origine e il fine del nostro essere cooperativa sociale per una evoluzione positiva della società.

Buona Lettura

La Vice Presidente
Dott.ssa Antonietta Vettorato

1. NOTE METODOLOGICHE

La terza edizione del Bilancio Sociale di Un Mondo di Gioia è stato redatto in linea con le Linee Guida per la redazione del Bilancio degli enti del Terzo Settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiede alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3). Si precisa che, il Bilancio Sociale dovrà essere approvato in sede di Assemblea dei soci per l'approvazione del bilancio di esercizio 2022.

Il Bilancio Sociale 2022 oltre a rispondere a quanto definito dalla normativa nazionale, è in linea con la DGR n. 815 del 23 giugno 2020 "schema tipo e guida per la realizzazione utili per l'adeguamento all'obbligo di redazione del bilancio sociale da parte delle cooperative sociali e dei loro consorzi con sede legale nella Regione del Veneto.

Un processo articolato, dunque, avviato ad inizio 2023 con il coinvolgimento di tutte le aree e funzioni della cooperativa che hanno contribuito a vari livelli a fornire i dati, attività, interventi e risultati presentati in questa sede, sotto il coordinamento della Direzione Generale della cooperativa.

L'obiettivo di detto elaborato è quello di fare emergere le nostre specificità di cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni della nostra azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve periodo nei prodotti e servizi che offriamo e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e dei nostri stakeholder.

In tal senso il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle Linee guida per gli Enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità, competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio 2022, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità nel tempo, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni.

Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ci ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel nostro caso composto dai membri del CDA il direttore generale della cooperativa, la Responsabile dei servizi sociali e da alcuni soci lavoratori ordinari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si è interrogati sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la nostra cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Un Mondo Di Gioia è una cooperativa sociale senza scopo di lucro che concentra i propri sforzi a favore della comunità e dei diritti delle fasce più deboli della società e nasce con l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale di tutti i cittadini senza distinzione di sesso, razza, culto religioso e classe sociale

Nata nel 2016 dalla volontà di soci fondatori che da oltre un decennio operavano nel sociale, con l'obiettivo ambizioso di fare la differenza in uno scenario di cooperazione già consolidato sia a livello Regionale che nazionale, gli 8 anni di attività cooperativistica per Un Mondo di Gioia hanno segnato risultati positivi, diversificazione e crescita costante sia dal punto di vista del fatturato che dal punto di vista dei servizi erogati.

Un Mondo di Gioia eroga le proprie attività a favore di Comuni, Regione, Prefetture, ULSS, Aziende, Privati principalmente nei territori della Regione del Veneto e della Regione Emilia Romagna con la gestione di servizi in forza di convenzioni stipulate con Enti committenti a seguito di procedure di gara, mentre i servizi rivolti ai privati sono distribuiti nell'intero territorio nazionale. La sede Legale di Un Mondo di Gioia si trova a Padova, mentre la sede direzionale amministrativa si trova a Monselice in Via C. Colombo 71. Le altre principali sedi territoriali della cooperativa si trovano a: Venezia, Vicenza, Ferrara.

Un Mondo di Gioia aderisce nell'ambito della cooperazione nazionale all'Associazione Generale Cooperative Italiane riconosciuta dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale del 14/12/1961 G.U. n. 48 del 22/11/1962 ai sensi del D.L.C.P.S. 14/12/1947 n. 1577.

TIPOLOGIA DI SERVIZI E AREE DI INTERVENTO

Un Mondo di Gioia in linea con l'art. 4 dello Statuto, è una cooperativa sociale, ai sensi della L. 8 Novembre 1991, n. 381 art. 1 lett. a), con scopo mutualistico senza fine di lucro che ha come obiettivo principale quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio assistenziale, sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili, nonché strumentali al conseguimento dello scopo mutualistico. La cooperativa, in relazione all'attività mutualistica ed ai requisiti e agli interessi dei soci, nel rispetto del principio della parità di trattamento, opera secondo una struttura articolata in diversi ambiti di intervento:

AMBITO PROGETTAZIONE NAZIONALE E COMUNITARIA: grazie alle competenze che vanta la cooperativa in quest'area, l'Area Progetti oltre a seguire tutte le procedure di gara e/o i bandi indetti a livello nazionale, regionale e/o europeo per conto della cooperativa, supporta inoltre enti pubblici e privati, organizzazioni ed aziende nella ricerca attiva di finanziamenti a valere su fondi nazionali ed europei, nell'elaborazione e confezionamento di proposte progettuali pensate ad hoc per la realtà di riferimento e nell'implementazione di nuovi progetti e scambio di metodologie.

AREA SOSTEGNO PSICOLOGICO: Il sostegno psicologico si traduce principalmente mediante il supporto della figura dello psicologo e l'organizzazione di seminari e corsi specifici rivolti a una diversa e ampia fascia d'età per i bisogni più disparati, in base alla necessità riscontrata (da minori sino a persone della terza età). Obiettivo del ruolo: Promuovere la salute dei ruoli implicati nel settore socio educativo ed assistenziale.

L'operato dello psicologo/a in tale ambito, supportato dalla fondamentale presenza di altre figure che possano offrire elementi conoscitivi diversi e connessi ai beneficiari del servizio, quali assistenti sociali, mediatori culturali e antropologi – può articolarsi in tre principali linee:

- I colloqui psicologici, che hanno l'obiettivo di generare un impatto innanzitutto individuale sulla salute della persona, supportando quest'ultima nella gestione di aspetti biografici critici, che si manifestano poi a livello puramente personale o anche interattivo;
- Le supervisioni di gruppo, che hanno l'obiettivo di generare un impatto collettivo, avendo come focus le modalità di interazione tra le persone e i ruoli coinvolte nella supervisione, attraverso il confronto tra loro in riferimento a situazioni che si trovano a gestire nel proprio operato o nella propria quotidianità, la costruzione di strumenti che possano essere efficaci a livello di squadra per convivere in salute o essere efficaci nel proprio lavoro e la promozione di competenze;
- Le formazioni, che hanno l'obiettivo di promuovere specificamente competenze centrali per il ruolo che si ricopre o il contesto che si abita, attraverso momenti costruiti per ragionare e

allenare tanto le proprie teorie personali quanto i modi attraverso cui le teorie divengono poi azioni e comportamenti.

AMBITO DELLA FORMAZIONE: la cooperativa dispone di un'Area Formazione per la progettazione e per l'implementazione di interventi formativi, occupandosi sia di formazione finanziata a valere sul Fondo Sociale Europeo che di formazione interna, rivolta al personale impiegato in diversi servizi in gestione alla stessa. La cooperativa è disponibile a collaborare anche con enti esterni per la realizzazione di attività di progettazione formativa specifica aperta al territorio. Attualmente, Un Mondo di Gioia collabora con l'Ente di Formazione accreditato alla Regione del Veneto per la Formazione Continua International Online University nell'ambito dell'organizzazione di corsi di formazione professionalizzanti.

SERVIZI AL LAVORO: in quanto ente accreditato presso la Regione del Veneto per i servizi al lavoro (Codice Accreditamento L231), Un Mondo di Gioia si occupa di facilitare l'inserimento lavorativo, l'inclusione sociale e la valorizzazione professionale delle persone, indirizzando e attivando il nostro intervento nei confronti di uomini e donne in cerca di occupazione, soggetti svantaggiati, lavoratori in stato di mobilità, immigrati e persone alla ricerca di opportunità formative per acquisire nuove competenze. All'interno di questo ambito, la cooperativa eroga servizi di ***inserimento al lavoro*** in collaborazione con enti pubblici e privati, con lo scopo di inserire tirocinanti presso le aziende e/o enti pubblici. Il servizio si realizza attraverso diversi step che garantiscono un match tra domanda e offerta attraverso un'attività di preselezione e selezione dei profili professionali, rilevazione di eventuali richieste di consulenza sui fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane.

ANZIANI: gestione di servizi di assistenza domiciliare utilizzando un modello ormai sperimentato positivamente nel tempo. Rientrano in questi servizi anche quelli rivolti alla manutenzione delle abitazioni, strutture ecc. rivolti al diretto benessere della persona (anziana, disabile, con patologie conclamate ecc.). Nell'anno 2022 Un Mondo di Gioia ha gestito con buon esito il servizio di assistenza domiciliare a favore dei Comuni di Meolo (VE), Montagnana (PD), Granze (PD), Bagnoli di Sopra (RO), Giacciano con Baruchella (RO) e in ATI con la cooperativa Medihospes gestisce in qualità di Ente Capofila il servizio di assistenza domiciliare per i Comuni di Este e Ospedaletto Euganeo nella Provincia di Padova.

DISABILITÀ: Gestione in ATI di strutture diurne e assistenza domiciliare e scolastica, sostegno educativo. Attualmente la cooperativa gestisce in ATI con la Cooperativa Medihospes in qualità di mandante il servizio di integrazione scolastica a favore dell'ULSS 9 e nell'anno 2022 ha concluso la gestione triennale del Centro Diurno Disabili Il Raggio Verde ULSS 7 Marostica (VI).

MINORI: Servizi socio educativi domiciliari, servizi di sostegno scolastico e educativa di strada. In ATI con la cooperativa Medihospes, Un Mondo di Gioia gestisce in qualità di Ente Capofila il servizio a favore del Comune di Este (PD).

SEGRETARIATO SOCIALE: Servizi di coordinamento e programmazione dei servizi sociali comunali con la funzione di rispondere alle esigenze degli utenti e degli enti committenti. Attualmente Un Mondo di Gioia gestisce il servizio di segretariato sociale a favore dei Comuni di Montagnana e Granze nella Provincia di Padova, Giacciano con Baruchella e Bagnoli di Sopra nella Provincia di Rovigo e in ATI con la cooperativa Medihospes gestisce in qualità di Ente Capofila il tale servizio per il Comune di Ospedaletto Euganeo nella Provincia di Padova.
Inoltre, la presenza dell'Assistente Sociale all'interno della cooperativa con la funzione di rispondere alle diverse esigenze dei beneficiari dei progetti in gestione alla cooperativa, si configura come porta di accesso ai servizi del territorio garantendo unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse.

SERVIZI GENERALI RIVOLTI AGLI ENTI LOCALI: quest'area è volta a supportare gli enti locali in diversi ambiti riguardanti: - *i percorsi turistici attraverso progettualità innovative e pilota* anche grazie all'accesso a fondi pubblici ed europei, accoglienza turistica ecc. - *l'organizzazione di eventi e pubbliche relazioni:* nello specifico la cooperativa si occupa di organizzazione a tutto tondo di eventi pubblici e privati a partire dall'organizzazione, alla pianificazione, alla realizzazione di un evento di qualsiasi natura, atto alla pubblicizzazione di una progettualità e/o di un prodotto offrendo un servizio che può considerarsi "tailor made". *Dal 1° di luglio 2023, gestiamo il servizio Pronto Intervento Sociale a favore dell'Ambito Sociale Territoriale di Este che comprende 44 Comuni della Bassa Padovana, per i quali si offre alla comunità un servizio di pronto intervento negli orari di chiusura degli uffici comunali e durante i fine settimana e le festività.*

PERSONALE

L'aggiudicazione di un numero maggiore di servizi principalmente nei territori della Regione del Veneto ha segnato **l'anno 2022** con una crescita importante della cooperativa sia rispetto all'organico (ad oggi la Cooperativa **vanta un totale di 136 tra soci** e dipendenti) che rispetto al fatturato.
Nel **corso del 2022** il fatturato complessivo della Cooperativa **è stato di 3.933.946,00 - obiettivo pienamente raggiunto e superato rispetto a questo prefisso nel 2021**. Questo dato inaspettato ha fatto si che durante l'anno 2022 intraprendessimo l'iter (tutt'ora in corso) al raggiungimento della certificazione del Rating di legalità a riprova degli elevati standard di legalità che la Cooperativa persegue nel suo operato.

TERRITORIO

SEDE LEGALE

SEDI OPERATIVE - TERRITORIALI

Monselice (PD), Via C. Colombo 71 - Sede Direzionale;
Mira (VE), Via Giare 169;
Musile di Piave (VE), Via Fossetta 58,
Cartura (PD), Via Montesi 9 – Sede accreditata servizi al lavoro
Pontelagoscuro (FE) - Via Degli Amanti 34;

PROVINCE IN CUI OPERIAMO

Padova, Verona, Venezia, Vicenza, Ferrara, Rovigo

LA NOSTRA STORIA

Anno 2016 – costituzione della cooperativa

- Primi servizi nell'ambito della gestione dei servizi richiedenti Protezione Internazionale a favore delle Prefetture di Vicenza e Verona
- Accreditamento ai Servizi Al Lavoro Presso La Regione del Veneto con codice accreditamento L231
- Iscrizione all'albo nazionale delle cooperative N. Iscrizione C114415
- Adozione del Modello 231 e nomina del Presidente esterno OdV

Anni 2017 - 2018

- Ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001
- Iscrizione nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale
- Iscrizione all'Albo delle cooperative sociali della Regione Veneto di tipo A A/PD/0278
- Iscrizione al Registro degli enti e delle associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati. Prima Sezione A/1084/2018/PD
- Potenziamento servizi di accoglienza richiedenti protezione internazionale a favore dell'ASP di Ferrara

Anno 2019

- Prima Gestione del servizio di SADa favore del Comune di Meolo (VE)
- Prima Gestione del Centro Diurno Disabili Il Raggio Verde a Marostica in ATI con altra cooperativa sociale di tipo A;
- Aggiudicazione in qualità di Capofila del progetto La Bottega dei Legami finanziato dalla Regione del Veneto con fondi FSE ai sensi della DGR 1170/2018 nell'ambito del Piano Triennale Regionale sull'Invecchiamento Attivo
- Assegnazione del Premio Prestigioso emanato dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite UNHCR We Welcome Refugees quale ente maggiormente distinto nel favorire l'inserimento professionale dei rifugiati e nel sostenere il loro processo d'Integrazione in Italia;

Anno 2020

- Ottenimento della certificazione sulla Salute e Sicurezza Sui luoghi di lavoro secondo la norma ISO 45001:2018;
- Ottenimento della certificazione sul Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001:2015;
- Aggiudicazione dei servizi socio educativi e socio assistenziali, segretariato sociale dei Comuni di Este e Ospedaletto Euganeo; Montagnana
- Ampliamento dei servizi di accoglienza richiedenti protezione internazionale in Convenzione con le Prefetture di Forlì Cesena e Venezia
- Assegnazione della seconda edizione del Premio Prestigioso emanato dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite UNHCR We Welcome Refugees;
- Trasferimento degli uffici direzionali della Cooperativa presso la nuova sede di Monselice

Anno 2021/2022

- ***Potenziamento Area Servizi Al lavoro;***
- ***Potenziamento servizi socio assistenziali;***
- ***Aggiudicazione del servizio di Vigilanza ed Accoglienza a favore del Comune di Arquà Petrarca;***
- ***Aggiudicazione del progetto GOL indetto dalla Regione Veneto nell'ambito delle politiche attive;***
- ***Aggiudicazione del Progetto La Bottega dei Legami 2.0 finanziato dalla Regione Del Veneto ai sensi della DGR 908/2019 nell'ambito del Piano Triennale Regionale sull'Invecchiamento Attivo***
- ***Aggiudicazione del servizio di integrazione scolastica ULSS 9;***
- ***Aggiudicazione del progetto di alfabetizzazione digitale di servizi on line della p.A. nell'ambito del Profetto Impact Veneto (FAMI 2014- 2020)***

LA NOSTRA MISSION

- Un Mondo di Gioia, d'ora in avanti definita anche più semplicemente "Cooperativa", è stata costituita, così come recita l'articolo 4 del suo Statuto, allo scopo di ottenere per i propri Soci, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della loro attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali.
- La Cooperativa ha fatto propri "i valori guida della cooperazione" dando particolare importanza ad alcuni di questi ritenuti fondamentali:
- La principale risorsa della Cooperazione è rappresentata dagli individui che ne fanno parte; ogni cooperativa deve valorizzarne il lavoro, stimolarne e riconoscerne la creatività, la professionalità, la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni;
- Il cooperatore si manifesta innanzitutto con il rispetto per le persone; al cooperatore si richiede franchezza, spirito di giustizia e senso di responsabilità, qualunque sia il ruolo o la sua posizione;
- La cooperativa si manifesta con la qualità dei lavori che svolge, la trasparenza, l'onestà e la correttezza dei comportamenti;
- La cooperativa interpreta il mercato come luogo di produzione di ricchezza, di rispetto della salute e dell'ambiente.

LA NOSTRA VISION

La Cooperativa ritiene che un comportamento basato su principi etici nella conduzione dei propri affari favorisca il successo dell'attività di azienda affidabile, corretta e trasparente.

L'attività della Cooperativa richiede pertanto che i rapporti con l'esterno siano caratterizzati all'osservanza delle leggi, delle regole di mercato e della concorrenza leale.

Per questo è necessario definire tutti quei valori che devono far propri coloro i quali operano direttamente o indirettamente con la Cooperativa e che d'ora in avanti saranno definiti anche più semplicemente "Destinatari".

I Destinatari sono i soci, gli amministratori, i sindaci, i revisori, i lavoratori a qualunque livello, i collaboratori, i clienti, i fornitori e tutti coloro che, indirettamente o direttamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la Cooperativa stessa operando per il perseguimento dei suoi obiettivi.

I Destinatari devono condividere tali valori, accettando responsabilità, ruoli e modelli di condotta nell'agire in nome e/o per conto della Cooperativa e nell'esercizio della propria attività lavorativa, debbono uniformarsi al Codice Etico, rendendone effettivi i principi.

Per questo la Cooperativa ha deciso di adottare un Codice Etico volto a coniugare, attraverso norme comportamentali, l'attività della Cooperativa stessa con principi di lealtà ed onestà.

I NOSTRI PRINCIPI

COMUNITÀ

Tutte le persone sono parte di una comunità, dove condividono doveri e diritti.

ACCOGLIENZA

Le persone provenienti dalle zone di guerra regolarmente residenti o presenti nel territorio nazionale hanno diritto di accedere ai servizi di accoglienza ed inclusione sociale.

ISTRUZIONE

I bambini poveri, privi di istruzione scolastica, abbiano la possibilità di andare a scuola e diventare membri produttivi della società.

DIRITTI

Tutte le persone prive di istruzione scolastica, le persone povere ed emarginate hanno pari diritti a tutti gli altri membri della società nell'accesso al mondo della formazione, al mondo del lavoro e alla vita di comunità.

SOCIETÀ

I giovani possano trovare un posto "fatto appositamente" per loro nella società e nel mondo del lavoro, sentendosi cittadini attivi e membri produttivi della società.

FAMIGLIA

I bambini che non hanno una famiglia possano trovare accoglienza in una nuova famiglia o presso le comunità.

PARITÀ

La parità tra uomo e donna non sia una condizione meramente difesa nella carta, ma sia un vero e proprio diritto.

LIBERTÀ

Garantisca alla donna il diritto di essere protagonista della propria vita e consapevole di poterlo esercitare, riscattando qualsiasi forma di sfruttamento ed emarginazione.

SERENITÀ

Gli anziani/disabili possano affrontare la loro età con maggiore serenità, non sentendosi un peso per la società, ma un "patrimonio" dal quale imparare ed apprendere.

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Un Mondo di Gioia è una cooperativa sociale di tipo A e in quanto tale l'organo principe della cooperativa è identificato nell'Assemblea dei Soci che rappresenta la compagine sociale, mentre il Consiglio di Amministrazione mantiene funzioni più esecutive.

Da un punto di vista strutturale, la democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione - parole chiave per un'impresa sociale - possono essere ricercate e praticate a livello di governance dell'impresa. Al 31 dicembre 2022, la nostra cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 18 soci, di cui 12 lavoratori, 6 volontari. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa. La nostra cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del nostro territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella nostra cooperativa sociale. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Un Mondo di Gioia si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è formata dai soci della cooperativa e in linea con la normativa del settore l'Assemblea può avere carattere ordinario e straordinario:

L'assemblea Ordinaria viene convocata principalmente per discutere e approvare il bilancio d'esercizio e deliberare sulla distribuzione degli eventuali residui attivi di bilancio, nominare gli Amministratori definendone responsabilità e compensi, approvare i regolamenti interni della Cooperativa.

L'Assemblea generale Ordinaria dei soci si è riunita 6 volte nel corso del 2022.

L'Assemblea Straordinaria delibera, invece, sulle modifiche dello statuto, sulla nomina, sulla sostituzione e sui poteri dei liquidatori.

Nel 2019 si è riunita 1 volta l'Assemblea Straordinaria dei Soci, alla presenza di un Notaio per la revisione dello statuto e la nomina dei membri del CdA.

CdA

È incaricato dell'amministrazione e gestione della Cooperativa. In particolare compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, dello scopo mutualistico e del requisito della prevalenza mutualistica; convoca l'Assemblea ordinaria e straordinaria dei Soci;

Verifica i bilanci consuntivi e preventivi

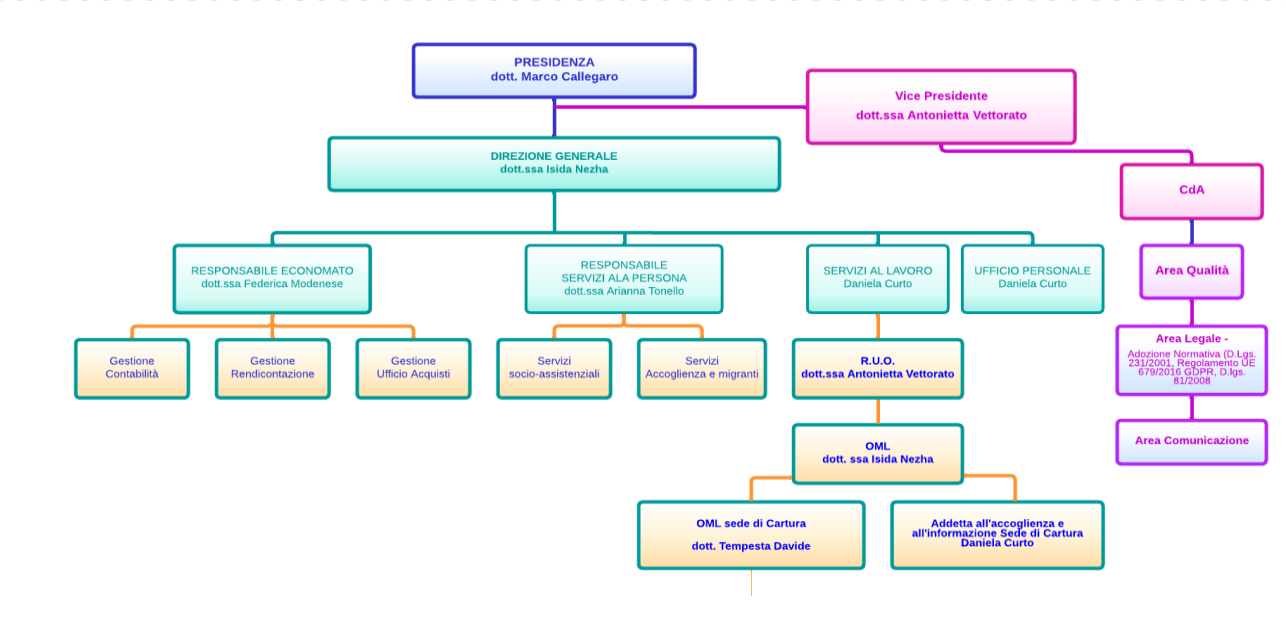
Stipula tutti gli atti e i contratti di ogni genere inerenti all'attività; conferisce procure, decide sull'assunzione o il licenziamento del personale della Società, fissandone le mansioni e la retribuzione; delibera circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione dei Soci; delibera la costituzione, l'adesione o l'uscita da altri Organismi, Enti o Società.

A rappresentare legalmente la Società è il Presidente del Consiglio di Amministrazione che si occupa in particolar modo di tutte le funzioni di rappresentanza, del coordinamento degli organismi statutari, della supervisione di tutte le attività aziendali, della programmazione di periodo.

Il Consiglio di Amministrazione è stato rieletto dall'Assemblea dei Soci in occasione dell'Assemblea del giorno 11 novembre 2019 e sarà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2022.

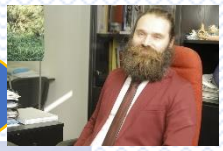
Di seguito la costituzione dell'attuale Consiglio di Amministrazione:

3.1 ORGANIRAMMA



COMPOSIZIONE CdA
FUNZIONI DIRIGENZIALE E
ORGANI DI CONTROLLO

IL PRESIDENTE DELLA COOPERATIVA
DOTT.
MARCO CALLEGARO



Il dott. Marco Callegaro, laureato con il vecchio Ordinamento in Giurisprudenza presso l'Università di Ferrara, possiede un'esperienza ultradecennale come amministratore di diverse società.

Da settembre 2016 è Presidente e Legale rappresentante della cooperativa Un Mondo di Gioia e si occupa principalmente della gestione economica e finanziaria dell'organizzazione, supervisione generale delle progettualità in essere, referente per gli enti pubblici e altri enti con i quali si interfaccia la cooperativa.

Dall'anno 2010 ad oggi svolge attività di formatore nell'ambito dell'educazione digitale a gavore di enti pubblici e privati nel territorio della Regione del Veneto

Vice Presidente della Cooperativa
dott.ssa
Antonietta Vettorato

Laureata in Scienze Politiche presso l'Università di Urbino, vanta un'esperienza professionale lavorativa di circa 35 anni come dirigente di diverse società private.

Consigliere
Monica Vettorato

Consigliere del CdA Svolge attività di coordinamento amministrativo con esperienza ultra ventennale nell'ambito della contabilità e amministrazione presso diverse società

Direttore Generale
dott.ssa Isida Nezha

Laureata in Relazioni Internazionali presso l'Università di Padova nella Facoltà di Scienze Politiche. Esperienza professionale lavorativa ultradecennale nell'ambito della gestione di progetti nazionali ed europei complessi. Ha lavorato presso enti internazionali delle Nazioni Unite quali UNDP e presso la Cooperazione Italiana allo Sviluppo Ambasciata d'Italia in Albania negli anni 2010 – 2012.

REVISORE LEGALE 2022

dott. Gilberto Verzotto

Presidente OdV esterno
Fernanda Circi
Membro esterno OdV
Cesare Basilico

IL REVISORE LEGALE

- Al fine di ottemperare agli obblighi di legge, previsti dall'art. 2477 C.Civ., si è reso necessario nominare un Organo di Controllo – collegiale o monocratico – ovvero di un Revisore Legale, individuando il soggetto più adatto alle dimensioni, alla struttura e all'operatività aziendale. L'organo amministrativo ha proposto all'assemblea di ottemperare agli obblighi di legge con la nomina di un Revisore Legale. A tal fine ha conferito al dott. Verzotto Gilberto l'incarico per la revisione legale dei conti ex D.Lgs. 39/2010 e art. 2409 bis C.c. L'assemblea il giorno 18/11/2019 all'unanimità ha deliberato e nominato quale Revisore legale della società ai sensi degl'art. 13 e seguenti Dlgs. 39/2010 e dell'art. 2409 bis C.C., per il triennio 2020/2022, iscritto all'albo dei revisori contabili e dei Dottori Commercialisti ed esperti contabili di Padova

MOG 231

- Per la gestione dei servizi in capo a UMDG, si presuppone che ci sia una programmazione e un'organizzazione ben definita. A tal fine la cooperativa definisce **la "Struttura organizzativa" plasmata sulla base del Modello Organizzativo di cui al D. Lgs. n. 231/2001** dettagliata segmentazione delle responsabilità e delle funzioni. Il modello tecnico organizzativo che assicura la nostra realtà è basato su interventi integrati e unitari che pongono la persona nella sua globalità ed unicità al centro dell'azione di percorsi di "cura" e "care" individualizzati, flessibili e dinamici, in modo da creare condizioni per mobilitare nuove risorse e generare "valore aggiunto" a beneficio degli stakeholder e della cittadinanza. In coerenza con le previsioni del D.Lgs. 231/2001, secondo cui l'Organismo di Vigilanza deve vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e curarne l'aggiornamento, le funzioni e i compiti che il CdA della cooperativa attribuisce all'OdV

- *Il Codice Etico di Un Mondo di Gioia costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D.lgs. n.231/2001 che ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni prive di personalità giuridica quale conseguenza di determinati fatti-reato compiuti, nell'interesse o a vantaggio dell'Ente, dai legali rappresentanti, dai soggetti in posizione apicale o da persone sottoposte alla direzione o vigilanza di uno dei soggetti indicati. L'adozione del Codice Etico significa per la Cooperativa Sociale aggiungere un ulteriore elemento di trasparenza, un ulteriore tassello di un mosaico complesso ed articolato che si pone l'obiettivo di delineare l'immagine di una cooperativa aperta, visibile e coerente ai propri valori, valori che si sforza di trasferire a tutti i destinatari di questo Codice Etico*

Organismo di Vigilanza

- L'Organismo di Vigilanza della Un Mondo di Gioia resta in carica 3 esercizi è rieleggibile e i suoi membri possono essere revocati dal Consiglio di Amministrazione solo per giusta causa.
- **COMPITI ODV:**
  - valutare l'idoneità e l'adeguatezza del Modello, in relazione alle specifiche attività svolte dalla Cooperativa e alla sua organizzazione, al fine di evitare la commissione delle categorie di reati per la prevenzione dei quali il Modello è stato introdotto;
  - vigilare sulla rispondenza dei comportamenti concretamente realizzati all'interno dell'Ente con quanto previsto nel Modello, evidenziandone gli scostamenti;
  - curare l'aggiornamento del Modello attraverso la verifica circa l'eventuale mutamento delle condizioni aziendali e l'analisi della efficacia e funzionalità delle modifiche proposte.

ALTRE FIGURE - CONSULENTI

- A supporto delle attività, la cooperativa si avvale anche delle seguenti figure per prestazioni professionali utili ad integrare le competenze di cui dispone stabilmente UMDG:
  - Consulenti in materia Amministrativa e Legale;
  - Società di consulenza per la gestione della sorveglianza sanitaria;
  - Consulenti alla formazione e aggiornamento del personale;
  - Consulente psicologo incaricato per la supervisione e formazione del personale;
  - Educatori professionali per specifiche progettualità in capo a Un Mondo di Gioia.

3.2 PARTECIPAZIONE E FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

L'anno 2022 è stato senza dubbio un anno di svolta per Un Mondo di Gioia, sia rispetto ad un aumento della diversificazione dei servizi, sia rispetto alle criticità dettate da un mercato sempre più in trasformazione, che hanno portato ad una gestione ancora più articolata interna ed esterna all'organizzazione.

Il direttore generale della cooperativa ha inviato periodicamente comunicazioni a tutta la compagine sociale di Un Mondo di Gioia: comunicando le procedure nuove da attivare presso tutti i servizi, l'adozione dello smart working per tutte le funzioni degli uffici, indizione riunioni periodiche ecc..

L'Assemblea dei soci è stata organizzata in 6 occasioni diverse durante l'anno 2022, al fine di definire diversi aspetti societari quali: Rinnovo del CdA, assemblea dell'approvazione bilancio 2021 al riesame della direzione per la chiusura dell'esercizio 2022 ecc..

L'assemblea dei soci è stata organizzata presso la sede direzionale della cooperativa, con il coinvolgimento di tutti i soci della stessa.

Oltre, alla convocazione dell'Assemblea dei Soci che ha permesso una partecipazione più ampia dei soci della cooperativa, aumentando così il principio di partecipazione e democraticità rispetto alla vita della cooperativa, altri momenti organizzati per la riunione di soci e dipendenti sono stati a svolti circa una volte al mese dove direttivo, CdA e dipendenti si sono riuniti sia in presenza che in modalità telematica per la verifica del lavoro svolto, le criticità emerse nel corso del mese, i punti di forza da valorizzare e azioni da intraprendere al fine di migliorare i processi. Inoltre, a dicembre 2022, in occasione delle feste natalizie il direttivo ha organizzato due momenti conviviali, uno presso la sede direzionale della cooperativa e uno festivo presso un locale nel territorio di Arquà Petrarca. In questi due momenti sono stati condivisi i risultati raggiunti e sono state coinvolte le diverse funzioni, aree di lavoro e dipendenti.

Come obiettivo di miglioramento per il prossimo anno, la Dirigenza ha individuato il raggiungimento della Certificazione della Parità di Genere, e l'introduzione di temi come la parità di genere e l'inclusione, oltre ad una maggiore responsabilizzazione dei referenti delle aree aziendali e una selezione efficiente del personale

3.3.STAKEHOLDERS

Un Mondo di Gioia individua come clienti – parti interessate:

- Enti committenti;
- Il socio, il dipendente l'operatore;
- Fornitori e partner;
- Persone interessate a percorsi di orientamento e servizi al lavoro

Delle parti interessate citate, sistematicamente, vengono individuati esigenze e bisogni.

Nei riguardi della committenza la qualità del servizio è individuata dai seguenti fattori, che determinano anche le caratteristiche del servizio:

- Conformità dei lavori/servizi;
- Flessibilità e capacità di risposta alle esigenze puntuali del committente;
- Competenza del personale impiegato;
- Affidabilità.

Anche sulla base degli elementi sopracitati, sono definite le caratteristiche del servizio. In merito all'attenzione al cliente interno, tutti i soci di Un Mondo di Gioia sono coinvolti nell'organizzazione, negli obiettivi e nella gestione della società attraverso la partecipazione attiva agli organi sociali quali l'Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione.
Il ruolo e l'impegno della direzione nel rispetto dell'attenzione al cliente è assicurata attraverso le seguenti azioni:

- la definizione, comprensione e il soddisfacimento dei requisiti del cliente, requisiti assunti dal progettista in sede di definizione del percorso formativo;
- la definizione, comprensione e il soddisfacimento dei requisiti cogenti applicabili, attuato dal responsabile dedicato (resp. sicurezza, resp. privacy, resp. 231, resp. accreditamento);
- la definizione e la gestione dei rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- il mantenimento della focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente, tramite indagini della cooperativa effettuate sia sul personale interno che sui clienti.

La cooperativa conserva le analisi relative alla soddisfazione del cliente, al fine di trarre indicazioni utili per l'esecuzione delle attività. Le risultanze delle analisi, fatto salvo eventuali necessità di interventi urgenti, sono monitorate in occasione del periodico riesame della direzione.

3.4 ANDAMENTO E SODDISFAZIONE CLIENTI

Nel corso del 2022 abbiamo rilevato alcune difficoltà nella gestione del servizio di accoglienza richiedenti protezione internazionale a favore della Prefettura di Venezia, alla quale la scrivente ha dato immediato riscontro attraverso note e documentazioni comprovanti la conformità della gestione del servizio con i contratti in essere.

Mentre negli altri ambiti si riconferma una gestione di progettualità in linea con i contratti in essere – Conseguenza del buon esito dei servizi sono dimostrate dai documenti di conformità di servizio rilasciate dalle rispettive prefetture e Enti Locali a Un Mondo di Gioia (enti committenti) nell'ambito della gestione dei servizi, le quali dimostrano che i servizi sono stati resi conformemente a quanto previsto dalle convenzioni sottoscritte con gli enti committenti.

Il lavoro di qualità che Un Mondo di Gioia ha realizzato durante l'anno 2022, riferito agli utenti dei propri servizi, si traduce nel potenziamento dei rapporti che attualmente mantiene con gli enti committenti così come dimostrato dalle certificazioni di regolare esecuzione dei servizi per il pagamento delle fatture emesse dalle stesse.

Durante l'anno 2022 sono state svolte diverse ispezioni da parte delle Prefetture presso i CAS in gestione alla cooperativa, e sono state fatte alcune osservazioni alle quali la cooperativa ha risposto entro tempo debito, migliorando i flussi comunicativi e la modalità di archiviazione dei documenti presso i centri in gestione alla stessa.

Si specifica che, all'interno della cassetta Rilevazione segnalazione e suggerimenti pubblicata sul sito web della cooperativa e compilabile in forma anonima non vi è arrivata alcun reclamo o segnalazione rispetto a disservizi resi dalla cooperativa.

Ci preme sottolineare che in generale le azioni rispettano i tempi preventivati; sono progetti di una portata di medio-lungo periodo per cui richiedono tempi di sviluppo abbastanza lunghi.
I risultati parziali che stiamo conseguendo danno evidenza di un processo che sta funzionando specialmente nell'ambito dei servizi socio assistenziali e socio educativi a favore degli enti locali.

Mentre con riferimento agli utenti dei servizi, la rilevazione della qualità è in fase di analisi, in quanto la tipologia di servizi e di utenti, si ritiene essere vulnerabile da fattori anche esterni e pertanto, essendo di rilevanza mediatica, si ritiene possa essere un passo da valutare secondo altri parametri in fase di valutazione. Ciononostante, si segnala che non vi sono reclami o disservizi individuati da parte degli utenti.

Le comunicazioni risultano gestite in modo chiaro; generalmente le esigenze espresse vengono colte con sufficiente chiarezza e tradotte in piani attuativi ben dettagliati nelle offerte.

Infine, si precisa che per la soddisfazione della clientela la scrivente ha messo in atto una serie di azioni e modulistica qualità la quale verifica azioni quali:

- LA CAPACITA' DI FIDELIZZARE I CLIENTI
- LE SEGNALAZIONI
- LE MANIFESTAZIONI DIRETTE DI SODDISFAZIONE E INSODDISFAZIONE;

Con le informazioni in nostro possesso, abbiamo verificato che la gestione dei servizi fosse in linea con quanto dichiarato in sede di offerta.

Tutte le indicazioni mostrano una situazione positiva; non ci sono elementi incongruenti nelle valutazioni/dichiarazioni.

4. LE RISORSE UMANE E L'IMPATTO OCCUPAZIONALE

Il valore di una cooperativa sociale riguarda le risorse umane che ne compongono il principale capitale sul quale verte la stessa.

Le risorse umane non sono solo i lavoratori al centro dell'attività produttiva, ma per natura una cooperativa sociale pone al centro dei propri processi la persona, in quanto singolo individuo, nella sua complessità umana.

01/01/2022	31/12/2022	TOTALE	Soci lavoratori	Dipendenti non soci	M	F	Ms	Fs	18 30	30 40	40 50	50 60	60
Forza lavoro	Contratto												
39	IND. FULL TIME	11	8	3	3	5	3	0	0	4	3	4	0
	IND. PART TIME	26	3	23	5	21	0	0	3	5	9	6	3
	COCOCO	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	APPRENDISTATO	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
92	T.D. FULL TIME	14	0	14	5	4	4	1	5	4	2	3	0
	T.D. PART TIME	28	0	28	4	22	1	1	7	9	6	4	2
	CHIAMATA	50	0	50	7	19	16	8	11	12	12	10	5
5	TIROCINIO PART TIME	2	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0
	TIROCINIO FULL TIME	3	0	3	0	2	1	0	3	0	0	0	0
3	LAVORO OCCASIONALE	3	0	3	2	0	0	1	1	1	1	0	0
1	COLLABORAZIONE	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
2	AMMINISTRATORE	2	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	1
140	CHECK	-	12	124	25	76	25	10	29	37	32	27	11
		142	136		136				136				
6	SOCIO VOL	6	0	6	3	2	0	1	1	2	0	1	2

Pertanto, la sezione dedicata alle risorse umane è un segmento di duplice valenza: da un lato cercheremo di interpretare i dati di coloro che con diligenza, impegno e senza risparmiarsi offrono un servizio di qualità e dall'altro l'impatto occupazionale che la nostra cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Al 31/12/2022 i lavoratori ordinari presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 136. La nostra è quindi è una cooperativa sociale che influenza ovviamente **l'impatto occupazionale** generato nel territorio in cui lavora.

		18	30	40	50	-
	TOTALE	**30**	**40**	**50**	**60**	60
DIPENDENTI	**136**	29	37	32	27	11
DONNE	**76**	12	20	20	18	6
UOMINI	**25**	6	8	3	4	4
DONNE STRANIERE	**10**	0	5	3	2	0
UOMINI STRANIERI	**25**	11	4	6	3	1
IMPIEGATI	**53**	11	25	10	6	1
SOCI VOLONTARI	**6**	1	2	0	1	2
SOCI VOLONTARI M	**3**	1	0	0	1	1
SOCI VOLONTARI F	**2**	0	1	0	0	1
SOCI VOLONTARI M STRANIERO	**0**	0	0	0	0	0
SOCI VOLONTARI F STRANIERO	**1**	0	1	0	0	0
SOCI LAVORATORI	**12**	0	6	1	4	1
DIPENDENTI (NON SOCI)	**124**	30	30	31	23	10

Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la nostra cooperativa sociale ha registrato un notevole aumento di lavoratori dipendenti durante il 2022: registrando così una variazione positiva dovuta all'aggiudicazione tramite gara di appalto di alcuni servizi nei territori della Regione del Veneto e la maggiore diversificazione dei servizi.

TOT LAVORATORI DIPENDENTI	136	**142**
SOCI VOLONTARI	*6*	
T. IND	39	28,68%
T. DET	92	67,65%
TIROCINI PART TIME - FULL TIME	5	3,68%

In secondo luogo, Un Mondo di Gioia, ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio della Regione del Veneto in cui essa ha sede: Oltre il 65% dei lavoratori risiede nel territorio della Regione del Veneto mentre il restante 35% dei lavoratori risiede presso il territorio della Regione Emilia Romagna secondo i servizi in gestione alla cooperativa.

SITUAZIONE DIPENDENTI - SOCI		
Nr. Soci Volontari	6	4,23%
Nr. Soci Lavoratori	12	8,45%
Nr. Dipendenti (non soci)	124	87,32%
TOT UOMINI - DONNE		
Nr. Totale Uomini	25	24,75%
Nr. Totale Donne	76	75,25%
Nr. Stranieri Impiegati Uomini	25	71,43%
Nr. Stranieri Impiegati Donne	10	28,57%
PROVENIENZA		
Italiani	101	74,26%
Extra UE	35	25,74%

Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che oltre il 50% dei lavoratori non dista oltre i 10 km dal luogo di lavoro dove si reca quotidianamente, mentre per coloro che superano i 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e per gli operatori impiegati in servizi territoriali, la cooperativa ha messo a disposizione auto aziendali a garanzia della sicurezza del dipendente durante la percorrenza da un luogo all'altro durante l'orario di lavoro.
E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della nostra cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 75,25% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%.

FASCE D'ETA		
range 20-30	29	21,32%
range 31-40	37	27,21%
range 41-50	32	23,53%
range 51-60	27	19,85%
oltre i 61	11	8,09%
ISTRUZIONE		
nessun titolo di studio	28	20,59%
licenza elementare	0	0,00%
licenza media	19	13,97%
diplomati	41	30,15%
laureati + magistrale	47	34,56%
master	1	0,74%

La presenza di giovani fino ai 30 anni nella nostra cooperativa sociale si attesta invece al 21,32%, contro una percentuale del 19,58% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.
L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la nostra cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di lavoratori rientranti nelle fasce deboli e vulnerabili del 20,59% (28 lavoratori che non sono in possesso di alcun titolo di studio), 19 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 41 lavoratori diplomati e di 47 laureati e 1 lavoratore che ha conseguito un master successivamente al conseguimento del percorso di laurea.

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori.

DATI SULL'OCCUPAZIONE 2022

La cooperativa al 31/12/2022 conta 136 dipendenti di cui 12 soci lavoratori, 6 soci volontari che si aggiungono al numero complessivo di 136 dipendenti. La scelta di non chiedere l'associazione a tutti i nuovi dipendenti che si aggiungono al comparto dipendenti della cooperativa dipende **da due motivazioni principali**:

1. La scelta che opera CdA e Assemblea nella decisione di ammettere un dipendente a socio lavoratore ricade sulla valorizzazione del ruolo di socio all'interno della cooperativa in quanto considerato un ruolo effettivamente importante da conferire a coloro che si dimostrano valorosi nell'espletamento delle proprie attività lavorative e che condividono la mission e la vision della cooperativa e che pertanto sposano la filosofia e i principi che Un Mondo di Gioia porta avanti con convinzione.
Di fatti la quota di ammissione a socio che il CdA ha deliberato all'unanimità, a garanzia del valore che riveste l'associazione alla nostra organizzazione, è al quanto simbolica e ammonta a € 25,00.

2. L'assorbimento del personale tramite l'aggiudicazione di gara d'appalto, mette il datore di lavoro e il lavoratore nella condizione di non scegliersi, ma adattarsi ad una situazione determinata dall'art. 50 del D.Lgs. 2016 nell'ambito della clausola sociale riguardante l'impegno dell'operatore economico aggiudicatario di un appalto ad assorbire il personale in essere nel servizio oggetto di appalto. Questo fattore, non sposa il principio di associazione al quale Un Mondo di Gioia fermamente crede, in quanto da un lato metterebbe i nuovi dipendenti in una condizione di svantaggio, dovendosi adattare a politiche aziendali e scelte fatte prima del loro inserimento nella compagine societaria della cooperativa, e dall'altro lato condizionerebbe la cooperativa ad inserire all'interno della compagine sociale personale non ancora conosciuto dal punto di vista professionale mettendo a rischio i valori e gli obiettivi prefissati dalla stessa.

4.1 VALUTAZIONI SULL'ORGANICO AZIENDALE

L'organico aziendale per numero di persone e livello di competenza posseduto risulta inferiore alle esigenze reali che si sono riscontrate nella gestione di alcuni servizi, nonostante il rispetto delle condizioni contrattuali (rapporto beneficiario/operatore) richieste dalle convenzioni in essere con gli enti committenti. Questa analisi ed una ulteriore approfondita analisi delle risorse economiche della cooperativa, hanno portato ad adeguare il personale presso i servizi in senso migliorativo rispetto ai contratti, anche grazie al potenziamento dell'area servizi al lavoro che oggi conta tre persone con formazione specifica in Human Resources.

Abbiamo esaminato le attività svolte nell'arco dell'anno 2022. I dati sono in linea con gli obiettivi previsti nelle strategie aziendali. L'attività risulta efficace: il numero delle offerte e il volume dei lavori offerti è proporzionale al volume dei contratti accettati segno che non c'è una grande dispersione di lavoro ma che il lavoro è ben organizzato e nella maggior parte dei casi viene portato a termine secondo le previsioni segnalate nel piano di lavoro.

I clienti con cui operiamo sono per la maggior parte le Prefetture, Comuni, ULSS, Associazioni del territorio, aziende private e privati cittadini.
Puntiamo, comunque, ad allargare la platea mediante una sempre maggiore offerta di prodotti e soprattutto di servizi di qualità, al fine di poterci radicare e distinguere dalle altre associazioni/cooperative presenti nel territorio.
Si specifica che il nostro sito Web **www.unmondodigoia.org** contiene tutte le informazioni e news periodiche inerenti alle attività della cooperativa.
Inoltre, si specifica che obiettivo previsto per l'anno 2023 è quello di continuare al potenziamento dei servizi attraverso il raggiungimento del certificato di Rating di legalità, incremento dei partenariati in atto, oltre che attivare nuovi partenariati con altri enti territoriali della provincia di Padova e della Regione Veneto in generale.

Inoltre, si continuerà ad incrementare i rapporti con le aziende del territorio, al fine di potenziare l'ambito servizi al lavoro attraverso la maggior partecipazione ai bandi indetti dalla Regione del Veneto. Attualmente la cooperativa sta gestendo, nell'ambito del programma delle politiche attive della Regione del Veneto, un bando GOL presentato a luglio 2022.

Nel mese di novembre 2022 abbiamo completato un iter di verifiche ispettive interne che in generale hanno dato evidenza di un buon assetto organizzativo, ruoli che cominciano a trovare maggiore chiarezza, comportamenti più allineati alla pianificazione, sistemi di monitoraggio rodati e applicati con sistematicità sufficiente. Questo ha permesso anche di individuare rischi e azioni di miglioramento.
I prossimi Audit sono previsti entro Novembre dell'anno 2023.

4.2 PROGETTO "ORGANIZZAZIONE INTERNA"

Si sente la necessità di migliorare la performance dell'Area Contabilità e Area Accoglienza.
Durante il biennio 2021/2022, abbiamo rilevato la necessità di inserire nel comparto socio economico della cooperativa una risorsa, figura competente nell'ambito del Controllo di Gestione con esperienza in questo ambito e a giugno dell'anno 2023, successivamente ad una ricerca sistematica della figura abbiamo individuato una professionista con esperienza ultra ventennale nell'ambito di Tesoreria Economato e Controllo di Gestione, la quale è stata inserita in pianta stabile presso la sede direzionale della cooperativa.

Inoltre, nell'ambito dei servizi di accoglienza richiedenti protezione internazionale, abbiamo aumentato l'organico in sede e fuori sede con diverse figure professionali: Un operatore legale (di formazione giuridica), 3 insegnanti di italiano, una figura individuata per il supporto sanitario, una figura deputata a magazzino e ricevute.

Azioni:

- Ricerca attiva tramite diversi canali (Sito della cooperativa, agenzie per il lavoro) di una figura con esperienza nell'ambito del Controllo di Gestione, preferibilmente con esperienza maturata in cooperativa sociale;
- Potenziamento dei rapporti con l'Università di Padova e l'Università di Venezia, le agenzie per il lavoro, i CPIA ecc. per il reperimento delle figure inserite nelle diverse funzioni esplicitate al par. 4.2 Progetto Organizzazione interna.

Responsabilità:

- Responsabile di queste attività è Daniela Curto supportata dalla Vicepresidente dott.ssa Antonietta Vettorato, il Direttore Generale dott.ssa Isida Nezha e lo Psicologo dott. Davide Tempesta.

4.3 FORMAZIONE PER LE DIVERSE FUNZIONI DI AREA

La cooperativa ha organizzato durante l'anno 2022 diversi momenti formativi rivolti al personale di tutte le aree, relativamente a diverse tematiche: Area Qualità ISO 9001:2015 – Modello 231, Formazione Obbligatoria secondo un calendario redato dalle Risorse Umane.

Inoltre, le figure professionali delle seguenti aree hanno partecipato a corsi di formazione esterni come precisato di seguito:

AREA DIREZIONALE Dott. Marco Callegaro Presidente della Cooperativa durante l'anno 2022 ha frequentato il corso di formazione nell'ambito della specializzazione come Segretario comunale.

Dott.ssa Antonietta Vettorato Vice Presidente della Cooperativa ha frequentato i seguenti corsi di formazione Gennaio 2022 Attestato di partecipazione al corso formativo online: "ForPlus Network – Il sistema dei servizi per il lavoro e delle politiche attive"; Febbraio 2022 Attestato di partecipazione "ForPlus Network – l'orientamento specialistico"; Marzo 2022 Attestato di partecipazione "ForPlus Network – Gestire

la fase di accompagnamento al lavoro"; Maggio 2022 Attestato di partecipazione "ForPlus Network – I servizi alle imprese: dallo scouting alla gestione dei servizi e della relazione con le imprese (approfondimento e sviluppo dei LEP di riferimento); Agosto 2022 Attestato di partecipazione "ForPlus – Attivazione delle politiche attive del lavoro: La formazione (LEP H) e il tirocinio (LEP F2-LEP R); Dicembre 2022 Attestato di partecipazione "ForPlus Network-Servizi per il lavoro per i beneficiari di Reddito di cittadinanza.

Dott.ssa Isida Nezha Direttore Generale della cooperativa nel periodo 21/01/2022 – 25/02/2022 ha frequentato il Corso di formazione nell'ambito dell'iscrizione al Registro Unico degli Enti del Terzo Settore, RUNTS dal titolo "Ma tu ti iscrivi al RUNTS? Modalità di accesso, iter e vantaggi" organizzato; Alla Prova con il RUNTS: Tempistiche, requisiti e modalità di accesso per gli enti del Terzo Settore. Percorso di appuntamenti formativi per guidare organizzazioni, fondazioni, esperti commercialisti e consulenti, nell'iter di iscrizione al RUNTS. Webinar pratici, pensati appositamente per i diversi processi di iscrizione al registro.

Area Servizi Alla Persona Durante l'anno 2022 la **dott.ssa Arianna Tonello** Responsabile dei servizi sociali della cooperativa e Assistente sociale della stessa, ha frequentato i seguenti corsi di formazione accreditati dal CNOAS: Sistema di protezione e tutela dei rifugiati e richiedenti asilo il 05 febbraio 2022 conseguendo 5 crediti formativi e 2 crediti deontologici; (evento accreditato dal CNOAS) "Tutela dei Minori Immigrati da Violenza e Disagio" nell'ambito dell'omonimo progetto Prog 3579 – CUP F72C20002270007 FAMI Obiettivo Nazionale: ON 3 – Capacity building – lett. J) Governance dei servizi il 25 giugno 2022 conseguendo 21 crediti formativi e 4 crediti deontologici (evento accreditato dal CNOAS).

5. SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

5.1 DATI CONTABILI

I dati contabili qui presentati forniscono una rappresentazione della situazione patrimoniale e finanziaria della società al 31 dicembre 2022, e del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Il valore della produzione rappresenta un primo indice della nostra dimensione economica. Nel 2022 è stato pari a 3.933.946,00 €.
Rispetto all'anno 2021, come si può evincere dalla tabella a fianco, Un mondo di Gioia ha registrato un fatturato in aumento di oltre 1.000.000,00 €, raggiungendo gli obiettivi preposti nell'anno 2021.
Ulteriore dato sul quale soffermarsi è un confronto dei dati economico contabili della cooperativa Un Mondo di Gioia con quelli medi nazionali, in quanto solo il 18,9% delle cooperative sociai italiane registra una valore della produzione che supera il milione di euro[1], posizionandosi così UMDG tra le poche cooperative sociali di dimensioni medio grandi.

ANNO	FATTURATO
2016	€ 90.192,00
2017	€ 470.325,00
2018	€ 1.759.682,00
2019	€ 1.256.441,00
2020	€ 1.643.059,00
2021	**€ 2.686.597,35**
2022	**€ 3.933.946,00**

Questo dato è incoraggiante per due principali motivi:

A. da un lato l'andamento economico della maggior parte delle imprese durante gli anni che hanno succeduto il presentarsi della pandemia, e soprattutto quello del mondo cooperativistico e delle imprese sociali, ha subito un netto calo dovuto alla chiusura di servizi semi residenziali, scolastici e di ristoro erogati principalmente dagli enti del terzo settore tramite gare d'appalto. Un Mondo di Gioia grazie alla sua dimensione d'impresa piccolo-media è riuscita a fare fronte a questo periodo senza grandi problematiche, in quanto non vi sono state interruzioni dei servizi durante l'anno 2022.;

B. d'altro lato durante l'anno 2022 la cooperativa grazie all'aggiudicazione **di ulteriori n. 3 servizi in appalto ha potuto potenziare la diversificazione dei servizi ulteriormente i, potenziando così il comparto dei servizi socio assistenziali che hanno raggiunto quasi un terzo del totale del fatturato della cooperativa.**

Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori del periodo 2016-2022, come il grafico sottostante dimostra: se si tralascia l'eccezionalità dell'anno 2018, il valore della produzione risulta in crescita rispetto agli anni precedenti, dimostrando la capacità della nostra cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente

[1] Dati indagine nazionale Euricse 2017

sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno, si registra **un aumento del fatturato pari al 32%, dato che riporta il valore della produzione quasi a 4.000.000,00 di euro**.

Obiettivo della cooperativa per l'anno 2023, oltre alla continua diversificazione dei servizi e aumento dei servizi nell'ambito socio assistenziale, è quello di raggiungere il rating di legalità, quale ulteriore garanzia nei confronti degli stakeholders (enti committenti, utenti, beneficiari, soci e dipendenti).

Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2022 sono pari a 3.545.877,00 €, di cui il 41,22% sono rappresentati da costi del personale.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2022 un utile e pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della nostra cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle nostre risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).

Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Un Mondo di Gioia. Il patrimonio netto nel 2022 ammonta a 706.784,00Euro posizionando quindi la nostra cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il nostro patrimonio è più nello specifico composto per il 0,10% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2022 a 137.107,00 Euro.

5.2 IL VALORE AGGIUNTO

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della nostra cooperativa sociale è quindi rappresentata dalle **strutture e territori** in cui vengono realizzati **i 19 servizi in capo alla stessa (6 servizi aggiuntivi rispetto all'anno 2021)**: oltre ad **n. 1 immobile di proprietà della cooperativa utilizzato per scopi sociali 1 immobile aggiudicato all'asta a maggio 2023 dove saranno realizzati progetti sociali in collaborazione con enti del territorio e dove verranno spostati gli uffici direzionali ed amministrativi di Un Mondo di Gioia**, inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio. Tra gli immobili in cui viene realizzata la nostra attività si contano in particolare 1 struttura concessa in gestione dal Comune di Mira e n. 1 Immobile

in gestione fino al 21/07/2023 concesso dal Comune di San Michele al Tagliamento, 1 struttura di proprietà di un'altra cooperativa sociale del territorio della Regione del Veneto e i restanti immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

L'attività condotta dalla nostra cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione sociale**: lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. La nostra cooperativa sociale non ha invece nel corso del 2022 realizzato investimenti sugli immobili descritti, per cui è possibile affermare che la rigenerazione e rivalorizzazione è stata di certo di tipo sociale ma non di tipo economico.

I dati espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa Un Mondo di Gioia per il territorio dov'è presente la stessa attraverso una certa riqualificazione edilizia.

Il valore aggiunto è un dato che si ricava da una particolare riclassificazione del conto economico del Bilancio ed esprime la ricchezza creata dalla Cooperativa attraverso lo svolgimento della propria attività e come la stessa è stata poi distribuita tra i vari interlocutori quali ad esempio dipendenti, collaboratori, istituti bancari ecc.

Per Un Mondo di Gioia il valore aggiunto è dato dalla differenza tra i ricavi della produzione (composti principalmente da fatturati per i servizi erogati a favore della PA) ed i costi intermedi della produzione (personale, acquisto materiali, costo per i servizi, costo per godimento beni terzi ecc.)

PROSPETTO RIPARTO VALORE AGGIUNTO

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO		2022
A. Remunerazione del personale		**€ 1.461.677,00**
Personale non dipendente	€ 0,00	
Personale dipendente	€ 1.461.677,00	
a) remunerazioni dirette	€ 0,00	
b) remunerazioni indirette	€ 0,00	
c) quote di riparto del reddito	€ 0,00	
B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione		**€ 67.315,00**
Imposte dirette	€ 67.315,00	
Imposte indirette	€ 0,00	
- sovvenzioni in c/esercizio	€ 0,00	
C. Remunerazione del capitale di credito		**€ 21.055,00**
Oneri per capitali a breve termine	€ 21.055,00	
Oneri per capitali a lungo termine	€ 0,00	
D. Remunerazione del capitale di rischio		**€ 0,00**
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	€ 0,00	
E. Remunerazione dell'azienda		**€ 323.382,00**
+/- Variazione riserve	€ 323.382,00	
(Ammortamenti – solo nel caso in cui si consideri il Valore Aggiunto Lordo)		€ 31.546,00
		€ 1.904.975,00

La tabella riportata, nel illustra la composizione:

A completamento di quanto esplicitato con il paragrafo precedente, a seguire indichiamo:

- Prospetto determinazione del Valore Aggiunto

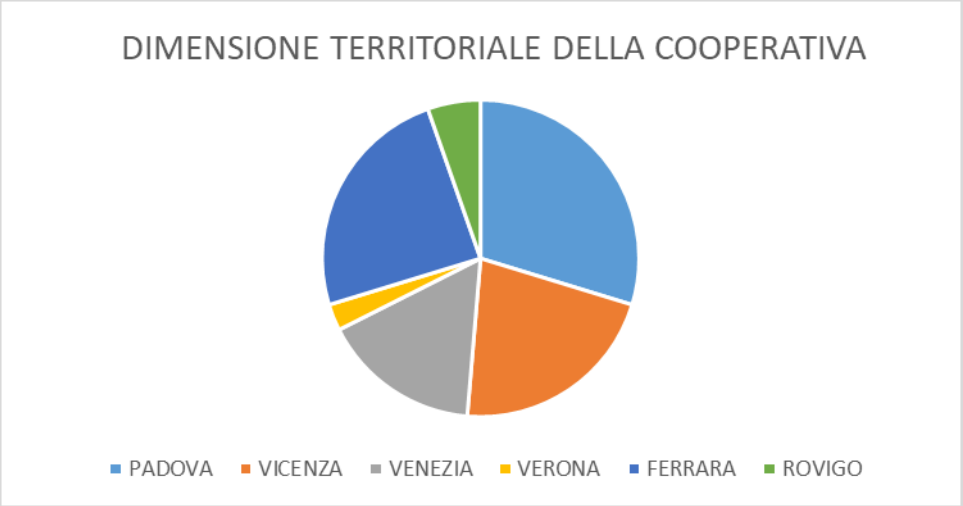
Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

VALORE AGGIUNTO GLOBALE

PROSPETTO DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO

A) Valore della produzione	**2022**
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 3.934.338,00
- rettifiche di ricavo	€ 0,00
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazioni, semilavorati, prodotti finiti	€ 0,00
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	€ 0,00
4. Altri ricavi e proventi	€ 23.151,00
Ricavi della produzione tipica	€ 3.957.489,00
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	€ 0,00
B) Costi intermedi della produzione	€ 0,00
6. Consumi di materie prime	-€ 181.968,00
Consumi di materie sussidiarie	€ 0,00
Consumi di materie di consumo	€ 0,00
Costi di acquisto di merci	€ 0,00
7. Costi per servizi	-€ 1.284.938,00
8. Costi per godimenti di beni di terzi	-€ 480.130,00
9. Accantonamenti per rischi	€ 0,00
10. Altri accantonamenti	€ 0,00
11. Oneri diversi di gestione	-€ 105.621,00
Valore Aggiunto Caratteristico Lordo	€ 1.904.832,00
C) Componenti accessori e straordinari	€ 0,00
12. +/- Saldo gestione accessoria (Ricavi – Costi Accessori)	€ 143,00
13. +/- saldo componenti straordinari (Ricavi – Costi straordinari)	€ 0,00
Valore Aggiunto Globale Lordo	**€ 1.904.975,00**
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	€ 0,00

Il valore aggiunto di Un Mondo di Gioia si esprime ulteriormente nella sua dimensione territoriale, osserviamo dal grafico di seguito come provengono i ricavi da vendite di propri servizi nell'ambito della Regione del Veneto, e Regione Emilia Romagna nella Provincia di Ferrara.



PROVINCIA	NR. STRUTTURE/SERVIZI	%
PADOVA	11	29,73%
VICENZA	8	21,62%
VENEZIA	6	16,22%
VERONA	1	2,70%
FERRARA	9	24,32%
ROVIGO	2	5,41%

5.3 DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

In particolare, si osserva che il valore aggiunto nell'anno 2022 per Un Mondo di Gioia è pari a 1.904.975,00 Euro ed il coefficiente di valore aggiunto (espresso dal rapporto tra valore aggiunto e valore della produzione) corrisponde al 48%. Il coefficiente di distribuzione a reddito al lavoro risulta invece pari al 76,72% tale per cui è possibile affermare la distribuzione del valore a favore quasi esclusivo dei propri lavoratori.

5.4 PROVENIENZA DELLE RISORSE

I contributi in conto esercizio sono pari a Euro Zero.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la nostra relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi- si osserva una composizione eterogenea. In particolare 3.734.741,00 Euro da ricavi da servizi resi agli Enti Pubblici, e 154.856,00 Euro da ricavi di vendita di servizi a imprese private, 44.348,00 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

Tali dati posizionano la nostra cooperativa sociale tra le cooperative sociali in grado di diversificare maggiormente la provenienza delle entrate ed aprirsi al mercato, dato il settore di attività in cui operiamo.

Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella nostra cooperativa sociale si rileva per il 2022 un numero di imprese pari a 23 (incremento di 4 imprese rispetto all'anno precedente), un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 11 (incremento di oltre 50% rispetto all'anno precedente).

Esplorando invece i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica provengono dalle Prefetture di Venezia e Ferrara.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della nostra cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi.

6. DIMENSIONE GARE E APPALTI E ACCREDITAMENTI

L'ufficio Progettazione nel corso dell'anno 2022 ha preso in esame **30 bandi di gara**.

Nel corso dell'anno la *Cooperativa Un Mondo di Gioia* è risultata aggiudicataria di 8 bandi di gara a cui ha partecipato sia in forma singola che in Associazione Temporanea d'Impresa e un progetto finanziato dalla Regione del Veneto a valere su fondi FSE come di seguito specificato.

➔ Servizi a cui la Cooperativa ha partecipato in **forma singola**

1. Servizio di assistenza sociale a favore dei Comuni di **Selvazzano Dentro e Granze, Bagnolo di Po, Giacciano con Baruchella**.
2. Servizio di assistenza domiciliare a favore dei Comuni di **Granze, Bagnolo di Po, Giacciano con Baruchella**.
3. Servizio di gestione di centri collettivi per i vulnerabili a favore della **Prefettura di Venezia** mediante affidamento diretto, in convenzione con il **Comune di San Michele al Tagliamento** per la gestione del centro collettivo per gli sfollati dalla Guerra Ucraina;

- Inoltre, con decreto dell'Assessore ai **Servizi Sociali della Regione Veneto**, il 31/07/2023 Un Mondo di Gioia è risultata ammessa al finanziamento del progetto "Viaggio Solidale verso la terza età" presentato a novembre dell'anno 2021 alla Regione del Veneto nell'ambito del Piano triennale sull'invecchiamento attivo (L.R. n. 23 del 8 agosto 2017);

➔ Servizi a cui la Cooperativa ha partecipato in associazione temporanea d'impresa

4. Servizio di Integrazione Scolastica a favore dell'ULSS 9 La Scaligera (Verona).

Hanno invece avuto esito negativo due progettualità nell'ambito dei servizi di accoglienza richiedenti protezione internazionale nei territori di Portogruaro e Vicenza.

La cooperativa ha rinnovato **l'accreditamento** all'ISFOL, il registro delle associazioni che si occupano di attività a favore dei migranti e l'accreditamento presso la Regione del Veneto per i **servizi al lavoro ed ha sostenuto a Marzo 2022 l'audit di verifica, con esito positivo, per l'accreditamento della nuova sede per i servizi al lavoro sita in Via Montesi n. 9 Cartura (Padova)**.

Nove bandi di gara presi inizialmente in considerazione dopo una prima analisi sono stati poi accantonati per le seguenti motivazioni:

- mancanza di possesso dei requisiti necessari
- tempistiche troppo ristrette per la presentazione della progettualità

- difficoltà o mancato reperimento di soluzioni abitative per i bandi di gara relativi all'accoglienza
- difficoltà o mancato reperimento di partner progettuali entro le tempistiche del bando di gara
- ridotte probabilità di aggiudicazione del servizio dopo accurata riflessione sulla quantità di progetti finanziabili e relative risorse disponibili dell'ente committente

Complessivamente, come esplicitato in tabella le progettualità vinte sono state **otto**; i bandi di gara non aggiudicati sono stati **cinque**; i bandi in attesa esito sono **sette**, gli accantonati sono **ventidue:**

	UMDG	PARTENARIATO UMDG	TOT
BANDI DI GARA VINTI	7	1	**8**
BANDI DI GARA IN ATTESA ESITO	9	0	**9**
BANDI DI GARA PERSI	2	0	**2**
BANDI DI GARA ACCANTONATI	9	0	**9**
MANIFESTAZIONI DI INTERESSE	2	0	**2**

7. SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

L'impegno sempre maggiore che UMDG ha messo in campo per la **gestione qualitativa dei servizi in capo alla cooperativa** ci ha portati al conseguimento di diversi riconoscimenti che qualificano i servizi attualmente in gestione alla scrivente:

ICM ISO 9001:2015	***Da Marzo 2018*** – Un Mondo di Gioia ha ottenuto la ***certificazione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015,*** attestante la gestione dei servizi di accoglienza richiedenti asilo in linea con la norma europea e il SGQ e da settembre 2020 l'oggetto della certificazione è stato esteso a tutti i servizi in capo a Un Mondo di Gioia, tra cui Servizi di assistenza domiciliare anziani, educativa minori, centro diurno disabili ecc..

welcome working for refugee integration 2018	**Marzo 2019/Settembre 2020/Giugno 2023 –** Premiazione "Welcome for Refugee Integration" - **Riconoscimento che l'Agenzia dell'Organizzazione delle Nazioni Unite per i Rifugiati UNHCR ha assegnato a Un Mondo di Gioia** in qualità di ente che si è distinto nel favorire l'inserimento professionale dei rifugiati e nel sostenere il loro processo d'integrazione in Italia.

Nr. Iscrizione A/1084/2018/PD	***Da settembre 2018*** – Un Mondo di Gioia è iscritta al ***registro degli enti*** e delle associazioni che svolgono ***attività a favore degli immigrati***. Prima Sezione.

LA QUALITÀ GESTIONALE RIVOLTA ALLA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE, AMBIENTI E PROCESSI

La gestione dei servizi in capo a Un Mondo di Gioia si basa su un **approccio di qualità che consenta di valorizzare, monitorare e migliorare la gestione intesa non solo in termini di risorse materiali, ma anche di risorse umane, ambienti e processi** che costituiscono i fulcri sui quali si costruiscono i servizi erogati, come di seguito

QUALITÀ ISO 9001:2015	La cultura gestionale fortemente permeata da uno degli aspetti più significativi della norma ISO 9001:2015: la tensione al controllo delle dinamiche "evolutive" sia dei servizi che dei bisogni dell'utenza e dei committenti. Il concetto di Miglioramento Continuo diventa finalizzato al miglioramento dei processi aziendali e si realizza come una dimensione concreta e costante di sviluppo e di dialogo con gli Enti e ha portato a perfezionare negli anni **un sistema qualità dinamico**, in grado di recepire norme in continua trasformazione e di essere "personalizzato" in base alla tipologia di servizio

AMBIENTE ISO 14001:2015	La cert. ISO 14001:2015 identifica la presenza di un sistema di gestione ambientale caratterizzato da processi adeguati a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività e si pone sempre nell'ottica di una ricerca sistematica finalizzata al miglioramento in modo coerente, efficace e sostenibile, nella consapevolezza condivisa che l'ambiente inteso come contesto fisico di vita e dell'assistenza agli utenti rappresenta una risorsa da salvaguardare e qualificare.

BS OHSAS 18001:2007/ UNI ISO 45001	Sempre nell'ottica dei principi di cui sopra UMDG è certificata UNI ISO 45001 relative all'implementazione di un Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro finalizzata a garantire ai propri dipendenti un posto di lavoro sicuro e salubre, prevenendo infortuni sul lavoro ed eventuali problemi di salute, aspetto ancora più importante in questa situazione attuale di emergenza sanitaria legata alla diffusione del virus Covid-19 che richiede attenzione e misure e procedure specifiche da assicurare per il benessere di tutti.

8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

8.1 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO SVILUPPATI

Durante l'anno 2022, la cooperativa ha individuato e portato a termine i seguenti progetti di miglioramento inerenti alla propria organizzazione e gestione dei servizi:

- Raggiungimento dell'obiettivo di fatturare oltre i 2.000.000,00 € al fine di ottenere il rating di legalità;
- Rinnovo Accreditamento presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Registro ISFOL – Registro delle associazioni che si occupano di attività a favore dei migranti;
- Partecipazione al bando WELCOME Refugee indetto dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati - UNHCR, per il conferimento del riconoscimento da parte dell'UNHCR di ente impegnato nell'ambito dell'accoglienza e integrazione dei rifugiati presenti nel territorio italiano;
- Mantenimento delle certificazioni ISO 9001/2015; 14001 e 45001;
- Accreditamento presso la Regione del Veneto della sede di Cartura per i Servizi al Lavoro;
- Potenziamento della diversificazione dei servizi (Aggiudicati 5 nuovi servizi nell'ambito socio assistenziale a favore di Comuni e ULSS);

8.2 POLITICA PER LA QUALITA'

La politica qualità della stessa è compresa all'interno del Documento – Manuale della Qualità, oltre ad una serie di procedure, processi, istruzioni operative messe in atto per la gestione della cooperativa Un Mondo di Gioia. Inoltre, la politica per la qualità dell'ente è stata comunicata verbalmente in sede di riunione delle funzioni di area all'interno della sede direzionale e in sede d'équipe con gli operatori e la coordinatrice generale del servizio, ed è appesa in bacheca della cooperativa presso la sede direzionale, accessibile a tutte le parti interne ed esterne.

A seguire la nostra politica qualità:

Un Mondo di Gioia s.c.s. si è posta l'obiettivo di sviluppare servizi sempre più innovativi ampliando i settori nei quali svolge la propria attività. Per conseguire e mantenere nel tempo gli obiettivi prefissati, la società adotta un Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il sistema di gestione della cooperativa è stato sviluppato per assicurare un impiego efficace ed efficiente delle risorse, focalizzando l'attenzione sulle aspettative dei Clienti e delle altre parti interessate.

In linea con tali principi e con i valori riportati nel Modello di Organizzazione e di Gestione, la presente Politica definisce gli indirizzi generali della cooperativa Un Mondo di Gioia per l'attuazione del Sistema di Gestione Qualità.

DIRETTIVE ED OBIETTIVI

- Adottare e mantenere un efficace Sistema di Gestione per la Qualità nei processi, nei prodotti, nei servizi del contesto in cui si opera, nel rispetto dei requisiti legali delle normative applicabili e nel rispetto di altre prescrizioni che la Società decide di sottoscrivere volontariamente.
- Definire le responsabilità assegnate a tutte le funzioni aziendali verificando che siano state comprese ed applicate;
- Assicurare la disponibilità delle risorse, delle informazioni e delle conoscenze necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi, attraverso periodiche attività di formazione e addestramento finalizzate a informare i dipendenti riguardo alla rilevanza e all'importanza delle proprie attività e al modo in cui esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi definiti;
- Motivare e coinvolgere tutto il personale affinché maturi una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo, promuovere valori condivisi e corretti modelli di comportamento atti a ridurre i rischi correlati alle attività svolte;
- Definire e diffondere informazioni documentate chiare atte ad assicurare un funzionamento efficace ed efficiente dei processi e il controllo dei prodotti anche in termini di salute e sicurezza sul lavoro e in materia ambientale;
- comprendere e rafforzare il rapporto con i Clienti e le altre parti interessate, migliorando il Loro grado di soddisfazione mediante prodotti e prestazioni in linea con le aspettative;
- Definire obiettivi di miglioramento, e monitorare periodicamente i risultati ottenuti condividendoli con le parti interessate;
- Identificare le cause di non conformità e assicurare, risposte rapide ed efficaci;
- Effettuare verifiche ispettive per misurare l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e la sua conformità alla presente Politica, assicurando l'adozione di opportune azioni correttive onde rimuovere eventuali cause di inadeguatezza del Sistema di Gestione;
- Selezionare e qualificare i fornitori dei prodotti e servizi che hanno un impatto sulla qualità finale dei processi e dei servizi, coinvolgendoli per quanto di loro competenza, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- Identificare le esigenze di innovazione tecnologica per sviluppare nuovi prodotti e processi secondo le aspettative del mercato.

La Responsabile Qualità della cooperativa e le Funzioni Centrali Direttive di Un Mondo di Gioia s.c.s, devono attuare e diffondere gli impegni e le direttive sopra elencate e sviluppare attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali e al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

8.3 PIANO DI SVILUPPO E MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2023

Gli indirizzi generali prevedono un aumento dell'offerta e del numero di servizi gestiti dalla cooperativa Un Mondo di Gioia sia verso gli enti pubblici che i privati, con i quali da quest'anno la cooperativa ha attivato diverse progettualità innovative (Attivazione del servizio di Pronto intervento sociale per i 44 Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Este) convenzioni nell'ambito dei servizi assistenziali rivolti agli anziani, servizi educativi rivolti ai minori ecc..

Sulla base dell'analisi e Riesame della Direzione effettuato, si prevede che l'anno 2023 sia un anno di conferma dal punto di vista economico di quanto è stato raggiunto nell'anno 2023 e anche di sviluppo di diverse aree di azione che riguardano l'assistenza agli anziani, gestione di servizi di pronto intervento sociale rivolto a persone fragili e vulnerabili nel territorio della Bassa Padovana.

Obiettivo preciso è quello di poter gestire i servizi secondo quanto previsto dai capitolati e aumentare il fatturato raggiunto nell'anno 2022 di almeno 1.000.000,00€, al fine di raggiungere come obiettivo nel medio lungo periodo un aumento di fatturato che permetta di inserire Un Mondo di Gioia all'interno del gruppo di cooperative medio grandi.

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	ATTIVITA' DA INTRAPRENDERE	PERIODO DI ATTUAZIONE	VERIFICA	RISULTATO ATTESO	Responsabile Azione
MIGLIORATA L'ORGANIZZAZIONE INTERNA	Attività di monitoraggio su come il personale porta avanti le attività all'interno della propria funzione - Audit delle funzioni delle aree aziendali	**attività mensile di monitoraggio attraverso il Piano di Lavoro per Area e entro novembre dell'anno 2023 per l'effettuazione dell'audit interno per ciascuna area**	Monitorare le attività utili per mettere in atto la formazione	90% dei lavori assegnati sono stati eseguiti entr	**Referente di Area, Referente Ufficio Personale, Direzione**
	Efficientare i processi aziendali al fine di diventare più competivi nel mercato e potenziare l'area rendicontazione e contabilità	**Entro GIUGNO 2023**	Monitorare le attività di ciascuna area e rilevare le criticità e i punti di forza	Individuare una figura professionale con esperienza in contabilità da affiancare alle funzioni di Area	
	Competenze del personale deputato alle diverse aree di gestione	**Entro giugno 2023**	Verifica delle competenze del personale tramite l'individuazione di indicatori precisi (es. corrispondenza con la Scheda delle competenze Mod. 111UMDG 2018 Rev.0/ In caso di OML corrispondenza con la Procedura di selzione OML e accreditamento presso il portale SIA della Regione Veneto	Predisposizione di tutte le schede Mod.111UMDG 2018 Rev. 0 per ciascuna figura della sede direzionale da parte dello psicologo della cooperativa; Accreditamento di un ulteriore figura OML all'interno della piattaforma regionale SIA	
DETERMINAZIONE CHIARA DEI FLUSSI DI INFORMAZIONE	Verifica dei flussi di infromazione attraverso riunione	**Entro settembre 2023**	Verbale di riunione	Organizzazione di equipe mensili con verifica verbale delle attività interne a ciascuna area; 90% delle figure professionali devono conoscere correttamente il flusso informativo interno secondo le gerarchie determinate da organigramma; La comparazione con i verbali delle riunioni dovrà dare esito positivo alla conoscenza delle attivitò	**Direzione, Responsabile Progetti, Presidenza, Amministrazione**
	Proceduralizzare i flussi di informazione definiti in sede di riesame della direzione e audit interni	**Entro ottobre 2023**	Verifica mensile delle attività di ciascun referente di area in merito al proseguimento dei lavori riguardanti le procedure, a seconda dell'area di appartanenza e conforme alle convenzioni con Enti Committenti e normativa di riferimento a ciascuna Area	tutte le procedure devono essere messe in atto per ciascuna area di competenza come da manuale qualità; tutte le figure devono conoscere la normativa di riferimento a cui fa capo ciascuna Area (es. contabilità: L. di bilancio; modalità di fatturazione; area accoglienza: predisposizione documenti secondo quanto richiesto da parte della Prefettura ecc.)	
MAGGIORE ACCESSO A DIVERSA TIPOLOGIA DI FONDI/FINANZIAMENTI EROGATI A LIVELLO NAZIONALE ED EUROPEO	Diversificare l'offerta attraverso la partecipazione ad altre tipologie di gara d'appalto	**Entro dicembre 2023**	Istruzione settimanale del sito Infoplus e redazione dello scadenzario settimanale; Verifica MENSILE dei bandi a	Partecipazione ad almeno 6 bandi nell'ambito dei servizi sociali e altre tipologie di servizi da rendere ai privati	**Direzione e Responsabile progetti**
	Fare rete con diversi attori dei territori considerati interessanti dalla cooperativa		Verifica semestrale delle convenzioni, azioni congiunte messe in atto dalla cooperativa	Costruzione di partnership diversificate con almeno tre enti/aziende nella predisposizione della progettazione	
	Potenziare l'area dei servizi sociali raggiungendo il 20% del fatturato nell'ambito sociale e socio educativo		Calcolare le partecipazioni in bandi sociali rispetto ai bandi di accoglienza	Vincere almeno 3 bandi sul sociale rispetto alle partecipazioni effettuate - rapporto servizi vinti e/o avviati nell'ambito sociale rispetto al totale del fatturato della cooperativa= / >20%	
	Raggiungere il rating di legalità	**Entro GIUGNO 2023**	Iscrizione nel sito ministeriale	Ottenimento del rating di legalità	**Direzione e Ufficio Legale della cooperativa**
RESPONSABILIZZAZIONE DEI REFERENTI DELLE AREE AZIENDALI	Verifica delle attività svolte da ciascun referente di area	**Entro Novembre 2023**	Riunione individuale con ciascun referente in equipe trimestrali	Corrispondenza delle attività richieste da parte della direzione con piano di lavoro mensile => 95%	**Direzione**
SELEZIONE EFFICIENTE DEL PERSONALE	Verifica delle attività svolte da ciascun operatore nelle proprie aree di competenza e match dei lavori eseguiti rispetto ai lavori richiesti	**Entro giungo 2023**	Rilevazione soddisfazione della qualità da parte di utenti, direzione e operatore - cfr. modelli qualità	Soddisfazione dell'ente committente rispetto al servizio reso, soddisfazione del coordinatore del servizio rispetto a quel determinato operatore, soddisfazione dell'utente rispetto a quel determinato operatore come da procedure qualità- i questionari di soddisfazione nei confronti degli enti committenti e/o richieste di lettere di referenza da parte dei committenti => 80%; Discostamento dalle attività preventivate in bando =< 10%	**Direzione e Referente Ufficio personale**
	Verifica scritta della conoscenza del servizio		Test di verifica sul campo	Risposta corretta ad almento 70% del test di verifica	**Coordinatore di zona**
	Calcolo del turn over degli operatori	**Entro dicembre 2023**	Verifica nell'ultimo biennio del rapporto operatori presenti in servizio e operatori licenziati	Turn over che non supera il 20% degli operatori in servizio	**Referente Ufficio Personale**

UN MONDO DI GIOIA S.C.S.
VIA DELLA CROCE ROSSA 20, 35129 PADOVA
Tel. 049 9101545 / mail: segreteria@unmondodigioia.org
www.unmondodigioia.org