

BILANCIO SOCIALE

2012



INDICE

NOTA METODOLOGICA	pag. 3
Parte prima: IDENTITA', MISSIONE, VALORI	
1.1 La storia della Cooperativa	pag. 6
1.2 Il governo della Cooperativa	pag. 8
1.3 L'organizzazione del lavoro e la gestione aziendale	pag. 10
Parte seconda: LA RELAZIONE SOCIALE	
2.1 Gli interlocutori di Cooperativa Orizzonte	pag. 17
2.2 Il Personale di Cooperativa Orizzonte	pag. 19
2.3 Qualità del lavoro: formazione, sicurezza, coinvolgimento	pag. 26
2.4 Obiettivi ed attività	pag. 30
Parte terza: ESAME DELLA SITUAZIONE ECONOMICA	pag. 33

NOTA METODOLOGICA

La realizzazione del bilancio sociale permette di rendicontare in modo completo l'attività della cooperativa e di dare informazioni importanti a tutti gli stakeholders di riferimento (soci, lavoratori, committenti, clienti, pubbliche amministrazioni, cittadini). Il documento è stato redatto ai sensi dell'articolo 27 della legge regionale 20/2006 e secondo le linee guida contenute nella deliberazione della giunta regionale FVG n. 1992 del 9/10/2008. Sono state seguite le indicazioni della "Guida alla predisposizione del bilancio sociale nelle cooperative sociali del Friuli Venezia Giulia" pubblicato da Irecoop FVG a cura di E-labora. La predisposizione rispetta una serie di principi; Orizzonte fa propri quelli individuati dal Gruppo di studio per il bilancio sociale (GBS) e ripresi da Irecoop. Essi sono: Responsabilità, Identificazione, trasparenza, Inclusione, coerenza, Neutralità, Competenza di periodo, Prudenza, Comparabilità, Comprensibilità e chiarezza, Periodicità, Omogeneità, Utilità, Significatività, Verificabilità dell'informazione, attendibilità, Autonomia delle terze parti, Coinvolgimento. Il processo di costruzione del bilancio ha avuto diverse fasi. Gli stakeholders sono stati informati del progetto di realizzazione del bilancio e coinvolti per ottenere informazioni e feedback sull'operato della cooperativa. Nel corso del 2011 è stato somministrato un questionario di gradimento del servizio al principale stakeholder esterno. La predisposizione è avvenuta con il coinvolgimento del consiglio di amministrazione. Il bilancio sociale è sottoposto all'approvazione da parte dell'assemblea dei soci, congiuntamente al bilancio di esercizio.

Periodo di riferimento	Corrispondente all' esercizio contabile 2012
Organo che ha approvato il bilancio sociale	Assemblea dei soci
Organo che ha controllato il bilancio sociale	Consiglio di Amministrazione
Data di approvazione	25 maggio 2013
Obbligo di deposito presso il registro delle imprese	No

PUBBLICITA' E TEMPISTICA

La pubblicizzazione e diffusione del bilancio sociale avverrà prevalentemente con consegna a mano in formato digitale ai soci, committenti e clienti. Sarà disponibile una copia in formato PDF per invio e-mail e sui siti di Confcooperative FVG e della cooperativa stessa, che verrà realizzato nel corso del 2013.

INFORMAZIONI GENERALI

Nome della cooperativa	Orizzonte Società Cooperativa Sociale ONLUS
Codice fiscale e partita IVA	507480317
Registro Regionale delle Cooperative	A133510
Albo Regionale Cooperative Sociali	n. 64 sezione A
Registro delle Imprese di Gorizia - REA	57137
Indirizzo della sede legale	Via Vittorio Veneto 174 – 34170 Gorizia
Indirizzo della sede amministrativa	Via Latina 128 – 34076 Romans d'Is. (GO)
Indirizzo unità locale esterna	Via Armando Diaz 10 – 34076 Medea (GO)
Telefono e fax	0481.282089 – 0481 282090
Cellulari	3475281811-3483365525
E mail	coop.orizzonte@gmail.com
Pec	coopsocorizzonte@pec.confcooperative.it
Amministratori	
Ulcigrai Cristina	Presidente
Casali Cristina	Vicepresidente
Piccolo Michelina	Consigliere
Pin Alberto	Consigliere
Ulcigrai Alessandro	Consigliere
Zini Marco	Revisore legale dei conti

1.1. LA STORIA DELLA COOPERATIVA

“Orizzonte” Società Cooperativa Sociale ha la sua sede legale a Gorizia in via Vittorio Veneto 174, all' interno del Parco Basaglia, ex ospedale psichiatrico provinciale.

E' iscritta al Registro delle Imprese di Gorizia e all' Albo delle Cooperative con il numero A133510, Codice Fiscale e Partita IVA 00507480317.

“Orizzonte” è una Cooperativa Sociale di tipo A a mutualità prevalente, non ha scopo di lucro, è finalizzata al perseguimento dell' interesse generale della comunità, alla promozione umana e all' integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

“Orizzonte” nasce a Gorizia il 1 giugno 1995 per volontà di un gruppo di persone impegnate nell' ambito dell' assistenza domiciliare sul territorio e dell' assistenza psichiatrica all' interno del reparto che accoglieva le persone non reinseribili in società in seguito alla riforma Basaglia.

I soci fondatori sono: Temporin Laura, Altran Marina, Ungaro Mauro, Dollani Rita, Princic Ada, Cabroni Maria, Tercelli Laura, Trombini Simona, Musina Arianna, Stacul Marzia.

La Cooperativa “Orizzonte” aderisce sin dalla sua fondazione all' Unione delle Cooperative, presso i quali spazi viene stabilita la prima sede legale della Cooperativa.

Dalla prima metà del 1996 al 2011 Orizzonte si occupa del servizio di assistenza O.T.A. presso la Residenza Sanitaria Assistenziale Psichiatrica prima a Gorizia e poi a Cormons.

Nel 1997 Orizzonte vince la gara d' appalto indetta dal C.P.A.R. (Consorzio Provinciale Assistenza e Riabilitazione), e si occupa per un paio d' anni dei servizi di assistenza nei Centri Diurni gestiti dal consorzio stesso.

Nel 1998 la Cooperativa aderisce al Consorzio “Il Mosaico”, un consorzio di cooperative sociali che opera nelle province di Udine e Gorizia dal 1994.

Nel corso degli anni la Cooperativa riscontra la necessità di formare e specializzare il proprio personale in base alle mansioni assegnate.

Nel 2000 stipula un accordo di collaborazione con l' Istituto Neuro-Psicopedagogico, ora Centro Residenziale “Villa Santa Maria della Pace” dei Padri Trinitari di Medea (Go). Ad oggi la Cooperativa ha più di venti persone impiegate nei servizi assistenziali ed educativi presso il Centro.

Nel 2004 la Cooperativa aggiorna il proprio Statuto sociale adeguandolo alla riforma del diritto societario e diventa Società Cooperativa Sociale assumendo la forma giuridica di Società per Azioni.

Nel 2010 l' Azienda Sanitaria annuncia la chiusura della Residenza Protetta di Cormons. Tra il 2010 ed il 2011 la Cooperativa studia e cerca di realizzare soluzioni alternative, sia per accogliere gli ospiti della struttura, sia per dare continuità lavorativa alle operatrici. Dopo molte voci e incertezze, arriva la decisione definitiva da parte dell' Azienda di trasferire, alla fine di luglio

2011, gli ospiti presso la Casa di Riposo "Villa S. Giusto" a Gorizia.

Il Consiglio di Amministrazione decide di cercare nuovi spazi e investire nella qualità dei servizi, sia attuali che futuri. Ottiene così da settembre 2011 la gestione del post-accoglienza presso la scuola primaria di Medea, un piccolo servizio che viene però agganciato al progetto del doposcuola e che accoglie una ventina di bambini frequentanti il servizio con orario flessibile concordato preventivamente.

L'inizio del 2012 è ricco di nuovi spunti per la Cooperativa che prende in affitto un locale a Romans d'Isonzo che diventerà la nuova sede amministrativa ed operativa della Cooperativa.

A giugno il rinnovo delle cariche vede la fine di un'epoca con l'addio dall'amministrazione della socia fondatrice signora Laura Temporin. In ottobre divergenze di opinione relative al futuro della Cooperativa portano alle dimissioni del Presidente Pettarin ed alla sua sostituzione da parte della signora Ulcigrai Cristina nella veste di Legale Rappresentante e della signora Casali Cristina in qualità di Vice Presidente.

Inizia un nuovo capitolo: nella splendida cornice di Palazzo Lang, Orizzonte inaugura i nuovi servizi, apre infatti nella nuova sede di via Latina 128 a Romans d'Isonzo lo spazio bimbi "Cucù...Settete!" che accoglie bambini dai 6 ai 36 mesi, il servizio doposcuola per bambini dai 3 ai 14 anni, i laboratori di lingua inglese per bambini dai 18 mesi ai 14 anni ed i laboratori educativi individuali condotti dalla Dott.ssa Valentina Romita.

1.2. SCOPI E OGGETTO SOCIALE

Cooperativa Orizzonte, considerata a tutti gli effetti una cooperativa a mutualità prevalente ai sensi dell'art. 111-septies delle disposizioni di attuazione del Codice Civile e disposizioni transitorie, conformemente alla Legge 381/1991, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1 lett. A della legge 381/1991.

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

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale delle comunità, coopera attivamente con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del terzo settore.

La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

La Cooperativa ha come oggetto sociale le seguenti attività:

- comunità alloggio per minori;

- gruppi famiglia per minori;
- centri di aggregazione sociale per minori;
- doposcuola;
- animazione territoriale;
- scuole di ogni ordine e grado;
- corsi professionali;
- comunità alloggio e centri per persone con disabilità fisica e psichica;
- assistenza domiciliare;
- strutture protette;
- centri diurni e case di riposo per anziani;
- trasporto infermi ed emergenza sanitaria;
- strutture sanitarie e riabilitative nonché la loro esplicazione sul territorio.

La Cooperativa, al fine di garantire il corretto perseguimento dell' oggetto sociale, si adegua agli orientamenti del codice della qualità cooperativa, dei comportamenti imprenditoriali e della vita associativa di Federsolidarietà e Confcooperative.

1.3 IL GOVERNO DELLA COOPERATIVA

1.3.1 GLI ORGANI DELLA COOPERATIVA

Cooperativa Orizzonte adotta il modello tradizionale di amministrazione e controllo. In questo modello l' assemblea è l' organo principale di governo. Uno dei principi fondamentali su cui si fonda una cooperativa è dunque quello della democrazia partecipativa: i soci eleggono il Consiglio di Amministrazione che elegge al proprio interno il Presidente.

Nelle cooperative i soci hanno gli stessi diritti di voto (una testa, un voto).

Gli organi della Cooperativa sono:

- l' **Assemblea dei Soci**
- il **Consiglio di Amministrazione**
- il **Presidente**
- il **Revisore legale dei conti**.

I compiti principali dell' Assemblea dei Soci, sono l' elezione del Consiglio di Amministrazione, l' approvazione del bilancio consuntivo, l' approvazione dei regolamenti interni.

Il Consiglio di Amministrazione eletto dall' Assemblea, è composto da 5 membri, la carica ha durata triennale.

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di gestire la società, di prendere tutte le decisioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, di eleggere il Presidente al suo interno, di curare l' attuazione delle delibere assembleari.

Il Presidente che viene eletto dal Consiglio di Amministrazione rappresenta la Cooperativa di fronte a terzi.

1.3.2. L' ASSEMBLEA DEI SOCI

L' Assemblea dei Soci al 31 dicembre 2012 era composta da 28 soci, 24 soci lavoratori e 4 soci simpatizzanti.

L' Assemblea dei Soci è stata convocata due volte nel corso dell' anno 2012:

- il giorno 26 maggio erano presenti 22 soci. Gli argomenti sottoposti alla valutazione dell' Assemblea sono stati: l' approvazione del Bilancio Consuntivo 2011, del Bilancio Sociale 2011 e la ratifica della cooptazione della signora Casali Cristina a consigliere;
- il giorno 09 giugno erano presenti 21 soci. L' oggetto della convocazione è stato il rinnovo del Consiglio di Amministrazione eletto all' unanimità dall' Assemblea nelle persone di: Ulcigrai Cristina, Casali Cristina, Piccolo Michelina, Pin Alberto, Pettarin Alessio.

1.3.3 LA COMPOSIZIONE DEL C.D.A.

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Orizzonte è composto al 31.12.2012 da i seguenti membri:

1. Ulcigrai Cristina (Presidente)

nata a Trieste (Ts) il 05 ottobre 1978, è socia lavoratrice dal 14 dicembre 2005, ha lavorato come educatrice presso il Centro Residenziale "Villa S. Maria della Pace" di Medea fino a maggio del 2009. Da giugno 2009 ad oggi si occupa dell' amministrazione, della gestione del personale, dell' implementazione del sistema di gestione della qualità ISO 9001:2008 e del coordinamento dei servizi della Cooperativa nella nuova sede di Romans d' Isonzo.

2. Casali Cristina (Vice Presidente)

Nata a Cormons (Go) il 19 aprile 1975, dal 6 aprile 2004 è socia lavoratrice della Cooperativa, ha ricoperto il ruolo di educatrice presso il Centro Residenziale "Villa S. Maria della Pace" occupandosi di persone affette da disabilità e gravi disturbi comportamentali. Da ottobre 2012 è coordinatrice del personale presso il Centro Residenziale di Medea e collabora attivamente nello sviluppo dei nuovi progetti della Cooperativa sul territorio.

3. Piccolo Michelina (Consigliere)

nata a S. Anastasia (Na) il 24 aprile 1957, è socia della Cooperativa dal 30 agosto 2002, lavora come educatrice presso il Centro Residenziale "Villa S. Maria della Pace" di Medea, dove si occupa di persone affette da disabilità intellettiva e gravi disturbi comportamentali.

4. Pin Alberto (Consigliere)

nato a Gorizia (Go) il 6 novembre 1976, è socio della Cooperativa dal 02 dicembre 2011, lavora come educatore presso il Centro Residenziale "Villa S. Maria della Pace" di Medea, dal 01 ottobre 2010 occupandosi di persone affette da disabilità intellettiva e disturbi comportamentali e dello spettro autistico.

5. Ulcigrai Alessandro (Consigliere)

nato a Trieste (Ts) il 18 giugno 1976, è socio della Cooperativa dal 02 febbraio 2012, lavora come educatore presso il Centro Residenziale "Villa S. Maria della Pace" di Medea, dal 14 luglio 2011 occupandosi di persone affette da disabilità intellettiva e disturbi comportamentali e dello spettro autistico.

Il Consiglio di Amministrazione è stato eletto dall' Assemblea dei Soci in data 9 giugno 2012 con regolare votazione.

Il membri del Consiglio di Amministrazione non percepiscono alcun compenso per l' impegno messo nella gestione della Cooperativa così come stabilito dal regolamento interno.

Nel corso del 2012 il CdA ha svolto il proprio ruolo riunendosi in 9 sedute.

Queste le principali tematiche affrontate:

- monitoraggio appalti
- bilancio di verifica periodica
- organizzazione nuovi servizi.

1.3.4. L' ORGANO DI REVISIONE

Cooperativa Sociale Orizzonte in quanto Società per Azioni è tenuta alla nomina di un solo Revisore dei Conti, il quale viene designato dall' Assemblea dei Soci e la cui carica ha durata triennale.

In data 24 maggio 2010 in regolare convocazione l' Assemblea ha nominato Revisore dei Conti per il triennio 2010-2013 il rag. Marco Zini, iscritto all' Albo dei Revisori, il compenso concordato è di €1000,00 annui lordi. Il suo mandato scadrà il 24 maggio 2013.

1.4 L' ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E LA GESTIONE AZIENDALE

La compagine sociale è costituita prevalentemente da donne con un rapporto di 21:7.

Quindici sono le socie donne impiegate nell' appalto di Medea, sei i soci maschi, due i dipendenti maschi e una dipendente femmina

Sei persone sono impiegate nei servizi educativi di Romans d' Isonzo: due socie e quattro dipendenti, tutte donne.

Due socie sono impiegate in amministrazione.

1.4.1. IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Nel corso degli anni Cooperativa Orizzonte ha riscontrato la necessità di dotarsi di un sistema di organizzazione e gestione del lavoro che sia in grado di migliorare le prestazioni aziendali. A questo scopo nel corso del 2010 ha deciso di elaborare, diffondere e gestire un adeguato Sistema

per la Gestione della Qualità conforme a quanto previsto dalla Norma ISO 9001:2008 e definito in accordo a un Manuale di Gestione per la Qualità, da relative Procedure Gestionali e da altri Documenti di Sistema. Il processo iniziato a dicembre si è concluso a giugno 2011.

Il sistema di gestione della qualità è il mezzo con il quale la Cooperativa Orizzonte intende assicurare la Qualità nell' erogazione dei suoi servizi. A tale scopo il sistema è stato strutturato per fornire ai clienti e utenti prestazioni adeguate e di elevati standard qualitativi migliorando costantemente.

- affidabilità** in termini di capacità di disporre di personale qualificato e addestrato e in termini di capacità di rispondere ai requisiti espliciti e impliciti del Cliente/utente;
- flessibilità** di risposta per rispondere con efficienza e sollecitudine alle esigenze contingenti degli utenti e in termini di capacità organizzativa e operativa;
- efficacia** delle attività svolte e dei servizi progettati;
- efficienza** intesa come capacità di coordinamento delle risorse umane e di impiego di beni e infrastrutture in maniera pianificata, coordinata, minimizzando i tempi di risposta alle esigenze del cliente;
- sicurezza** in termini di garanzie per clienti e utenti di operare senza determinare situazioni pregiudizievoli per le condizioni di sicurezza degli operatori di altre organizzazioni e del proprio personale.

La Cooperativa Orizzonte modella costantemente la struttura funzionale e organizzativa al fine di offrire ai propri clienti un livello crescente di completezza del servizio, ampliando la gamma dei servizi; know-how di settore, investendo nella formazione del personale e nell'aggiornamento normativo per ampliare la sua competenza e professionalità, principi cardine della Politica per la qualità; soddisfazione per i clienti e utenti, attraverso l'erogazione di prestazioni di qualità, il senso di responsabilità e correttezza del proprio personale, l'accettazione e la gestione dei reclami sollevati sia formalmente che informalmente.

Lo strumento attraverso cui Cooperativa Orizzonte vuole sancire l'impegno a migliorare le proprie prestazioni nel perseguimento delle linee gestionali sopra richiamate è il Sistema di Gestione per la Qualità, che la Cooperativa vuole mantenere sempre aggiornato ed al servizio delle esigenze di pianificazione delle attività, messa in atto dei processi, monitoraggio/analisi, intervento e miglioramento.

Per rendere operativi quelli che sono i principi ispiratori della ISO 9001 non bastano però solo degli adempimenti formali, ma viene richiesto a tutto il personale uno sforzo comune ed integrato nell'assumere un atteggiamento pro-attivo nei confronti dell'obiettivo del miglioramento continuo.

La cooperativa Orizzonte ha attuato e aggiorna il proprio Sistema Qualità conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 attraverso la strutturazione delle seguenti attività.

Pianificazione/programmazione.

- 1) Determinazione di tutti i processi che rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità così come questo viene definito nel manuale di gestione;
- 2) Riconoscimento della sequenza e delle interazioni intercorrenti tra i processi identificati;

Esecuzione di attività e processi.

- 3) Implementazione di tutti quegli accorgimenti e strategie di monitoraggio che la Direzione e i Responsabili di funzione hanno ritenuto necessari al fine di garantire il controllo, rintracciabilità e l'efficacia di ogni attività e procedura;

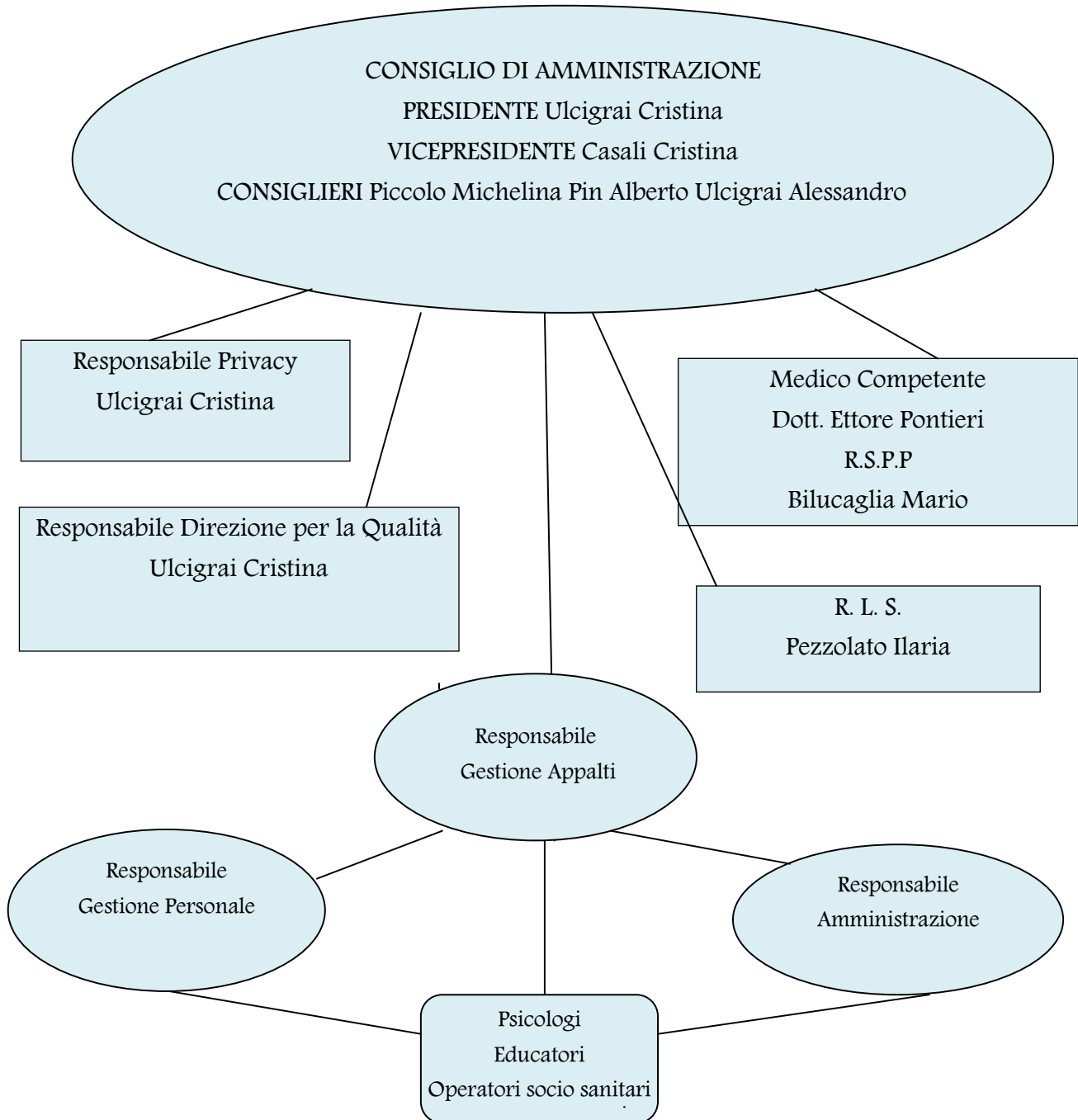
Verifica di quanto eseguito.

- 4) Messa a disposizione di tutte le risorse strumentali, cognitive ed umane necessarie al fine di attuare con efficacia i monitoraggi ed i controlli di cui al punto precedente necessari non solo ad accertare che servizi e prestazioni siano conformi alle attese ed ai requisiti di legge, ma anche che il Sistema di Gestione sia efficace nel controllare i processi stessi;
- 5) Misurazione dei dati emergenti dall'attuazione dei processi individuati impiegando, ove possibile, metodi di indagine e analisi di tipo statistico;

Agire per crescere e migliorare.

- 6) Attuazione delle azioni di correzione, prevenzione, miglioramento ragionevolmente indotte dalla lettura dei dati emergenti dai monitoraggi sull'intero Sistema, in sintonia con la Politica della Qualità approvata dalla Direzione e rientranti nella disponibilità di risorse economiche, umane e strumentali messe a disposizione per lo sviluppo e la crescita dell'intero Sistema.

1.4.2. L' ORGANIGRAMMA DI COOPERATIVA SOCIALE ORIZZONTE



1.4.3.LA GESTIONE AZIENDALE

IL PRESIDENTE

Ha la rappresentanza legale della Cooperativa. Presiede e coordina il consiglio di amministrazione e le riunioni dei soci. Coordina e monitora la gestione economica-finanziaria della cooperativa, vaglia periodicamente lo stato di avanzamento dei servizi. Effettua il riesame (Cda) e definisce, col supporto del responsabile della qualità, gli obiettivi per la qualità.

IL VICEPRESIDENTE

Fa le veci del presidente in caso di sua assenza. Gestisce i rapporti con i committenti, ricerca e promuove la partecipazione alle gare di appalto. Si interfaccia con il Responsabile Gestione Appalti. Coordina e monitora la gestione organizzativa della cooperativa, gestisce la comunicazione interna e con gli enti esterni.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Coordina sotto il punto di vista delle macro scelte di indirizzo la gestione di Orizzonte, le risorse umane operanti per conto dell'Organizzazione e le risorse finanziarie costituenti il capitale della Società. Vaglia periodicamente lo stato di erogazione del servizio e l'andamento dei flussi finanziari. Decide se partecipare alle gare di appalto ed effettua uno studio di fattibilità preliminare. Approva eventuali modifiche/varianti sostanziali al servizio richieste dagli enti appaltanti. Decide se procedere allo sviluppo di nuovi servizi su propria iniziativa: sviluppa il piano qualità e approva gli elementi in uscita della progettazione. Nomina il Responsabile Sistema Gestione Qualità (RGQ). Nomina il Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione (RDQ). Approva il Manuale della Qualità.

Si occupa degli acquisti di rilevanza strategica per la crescita della cooperativa.

RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'

Cooperativa Sociale Orizzonte ha identificato un Responsabile per la Gestione della Qualità, nella persona della signora Ulcigrai Cristina, la quale ha l'incarico di organizzare e seguire il Sistema Gestione Qualità, svolgendo attività di coordinamento, controllo e verifica dei processi della Cooperativa.

Il Responsabile Gestione Qualità cura l'attuazione, l'aggiornamento ed il miglioramento del Sistema di Gestione, gestisce l'emissione e la distribuzione del Manuale e delle procedure e ne garantisce l'osservanza da parte di tutto il personale, fornisce al Consiglio di Amministrazione i

dati necessari per il Riesame periodico della Direzione, registra le Non Conformità, propone e fa attuare le azioni correttive e preventive che siano state riconosciute come necessarie, elabora ed analizza i dati derivanti dal monitoraggio e li riferisce al Consiglio di Amministrazione, effettua attività di formazione e sensibilizzazione sulle tematiche inerenti la Qualità presso tutto il personale della Cooperativa, promuove la consapevolezza del personale sull' importanza della soddisfazione delle richieste degli utenti.

RESPONSABILE GESTIONE APPALTI

Il Responsabile della Gestione Appalti si occupa della pianificazione, organizzazione e realizzazione dei servizi della Cooperativa e degli appalti vinti.

Gestisce le riunioni con il personale interno ed i committenti, stabilisce le competenze del personale necessarie per l' erogazione dei servizi.

Effettua le verifiche ed i monitoraggi sui servizi erogati, valida i lavori quando necessario.

Stabilisce i periodi di prova del nuovo personale e le modalità di affiancamento.

Formalizza gli incarichi di servizio agli operatori, organizza e gestisce i turni del personale e programma le attività educative. Si occupa inoltre della formazione e dell' addestramento del personale, predisporre progetti e piani qualità da sottoporre al Consiglio di Amministrazione, comunica e risolve i problemi legati all' erogazione dei servizi, stampa e consegna la modulistica del Sistema Gestione Qualità necessaria al personale, gestisce e cura la trasmissione, raccolta e archiviazione della documentazione interna alla Cooperativa. Gestisce le norme di origine esterna e le altre fonti informative, si preoccupa della comunicazione degli aggiornamenti normativi e verifica la loro ottemperanza. Registra e risolve reclami e Non Conformità, propone e fa attuare le azioni correttive e preventive che siano state riconosciute come necessarie. Gestisce i fornitori e gli acquisti ordinari. Controlla e smista la posta.

Per Cooperativa Orizzonte la persona incaricata della gestione appalti è la signora Ulcigrai Cristina.

RESPONSABILE GESTIONE PERSONALE

Il Responsabile della Gestione del Personale fornisce le presenze e tutti i dati necessari al consulente del lavoro per l' elaborazione delle buste paga.

Archivia ed aggiorna la documentazione inerente il personale, assiste il personale nella compilazione di tutta la documentazione necessaria all' assunzione. Consegna le buste paga e accredita gli stipendi.

Gestisce le ferie, i permessi, le assenze del personale, elabora il programma ferie del personale ed i turni di lavoro.

Il Responsabile della Gestione del Personale si occupa anche di selezionare ed inserire i nuovi assunti all' interno dell' organizzazione aziendale.

Per Cooperativa Orizzonte il responsabile della gestione del personale è la signora Ulcigrai Cristina.

RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE

Il Responsabile dell' Amministrazione si occupa di fatturazione, gestione degli incassi, recupero crediti, pagamenti a fornitori, pagamenti ai soci per le attività svolte, rapporti con gli Istituti di credito.

Si occupa anche della gestione dei documenti amministrativi e della documentazione necessaria alla partecipazione alle gare d' appalto.

Il ruolo di responsabile amministrativo viene svolto dalla signora Ulcigrai Cristina.

ASSISTENTI, EDUCATORI, PSICOLOGI

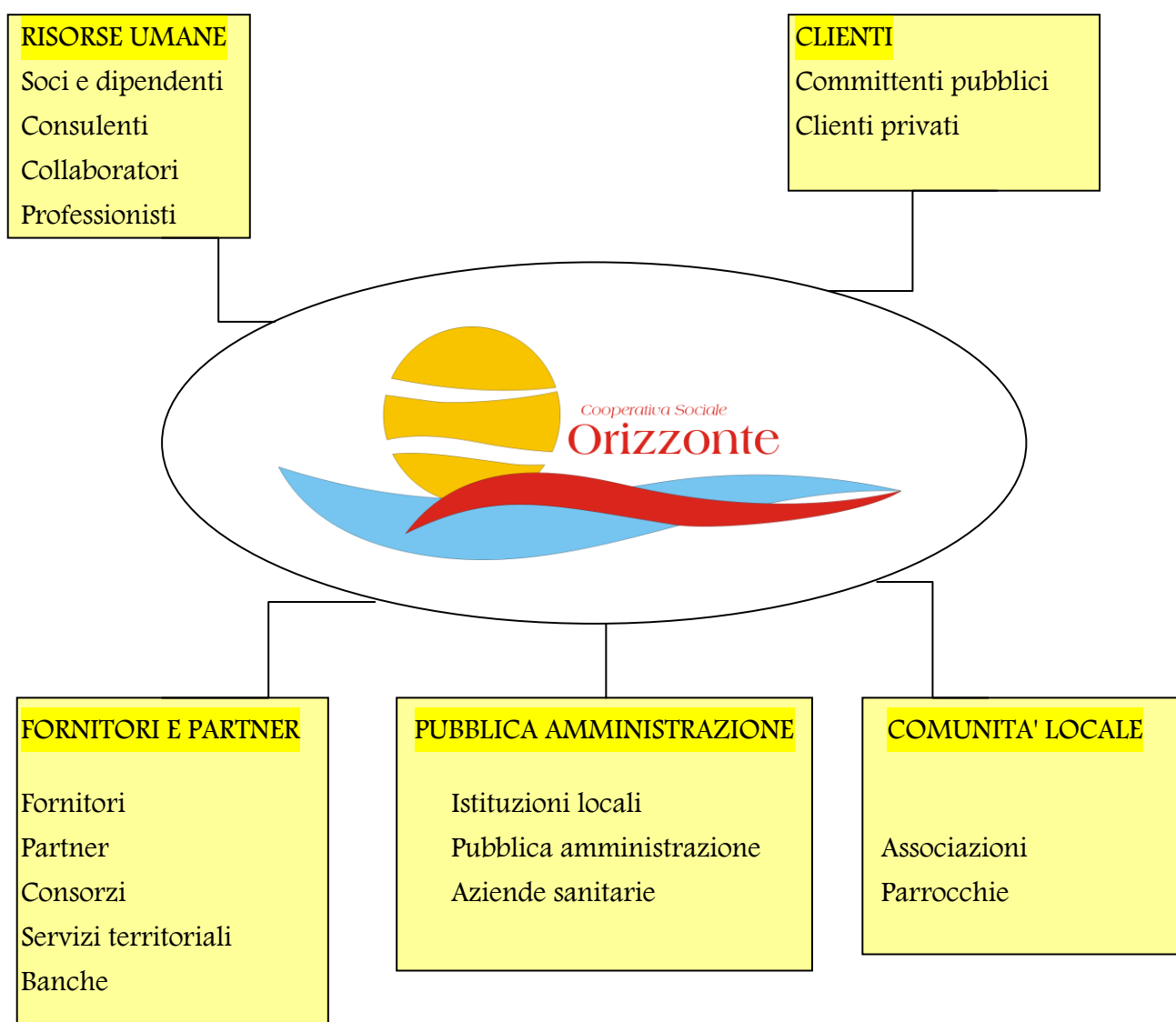
Si occupano di assistenza alla persona e igiene dell' utente, attività psico-educativa, progettazione e gestione dei servizi a loro affidati.

2.1 GLI INTERLOCUTORI DI COOPERATIVA SOCIALE ORIZZONTE

Il Bilancio sociale è un documento rivolto agli interlocutori sociali che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nell' esercizio dell'attività di Cooperativa Sociale Orizzonte.

Si tratta quindi da un lato di coloro che impiegano risorse in azienda sotto forma di mezzi patrimoniali, o prestazioni di lavoro, forniture di merci e servizi ecc., dall' altro, coloro che utilizzano i risultati dell'attività aziendale e sui quali si riflette anche indirettamente tale attività.

Destinatari del bilancio sociale sono, quindi, tutti quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività dell'azienda.



I PORTATORI D'INTERESSE (STAKEHOLDERS)

Categoria di stakeholder	Tipo o natura della relazione
1. Soci	<ul style="list-style-type: none"> - Mutualistica - Informativa - Decisionale
2. Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> - Lavorativa - Informativa
3. Clienti	<ul style="list-style-type: none"> - Vendita di beni e servizi - Informativa
4. Committenti	<ul style="list-style-type: none"> - Prestazione di servizi - Affidatario diretto di servizi - Partner in co-progettazione - Informativa
5. Utenti	<ul style="list-style-type: none"> - Somministrazione di interventi - Informativa
6. Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisto di beni e servizi - Informativa
7. Pubblica amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> - Fiscale - Burocratica - Partnership in interventi - Informativa
8. Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> - Animazione - Promozione - Destinataria di liberalità - Informativa

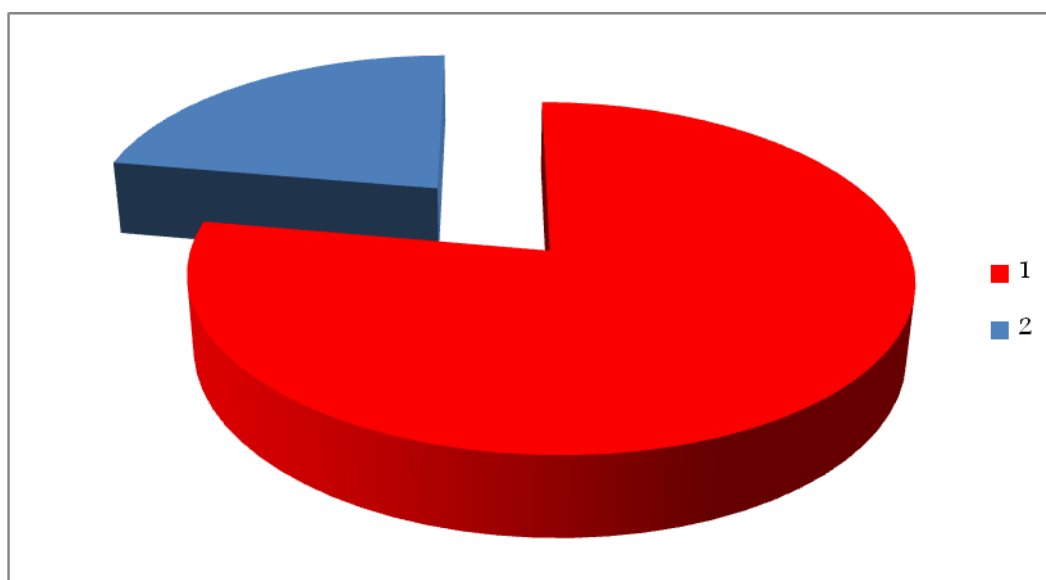
2.2 IL PERSONALE DI COOPERATIVA SOCIALE ORIZZONTE



Il personale di Cooperativa Sociale Orizzonte è composto da:

- Operatori Socio Sanitari (corso di formazione professionale regionale di 1000 ore)
- Psicologi
- Educatori professionali
- Tecnici dei servizi sociali

Tutti i dati sotto riportati fanno riferimento al 31.12.2012 e si riferiscono ai lavoratori, vengono esclusi i 5 soci non lavoratori.

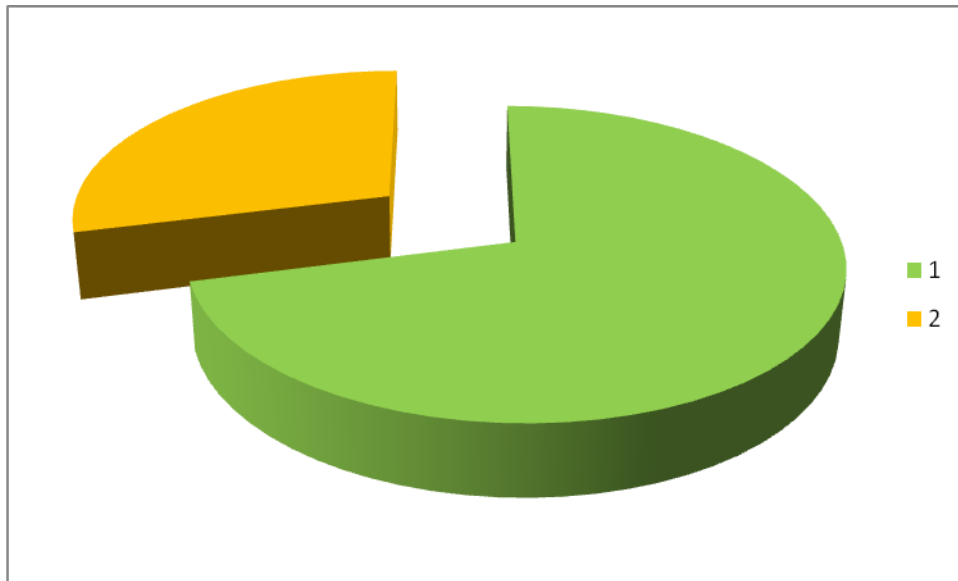
TABELLA 1. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER SESSO



	NUMERO	PERCENTUALE %
 DONNE	26	76,48
 UOMINI	8	23,52

Da questo grafico si nota che il personale di sesso femminile è nettamente superiore rispetto alla componente maschile.

TABELLA 2. DISTINZIONE DEL PERSONALE TRA SOCI E DIPENDENTI





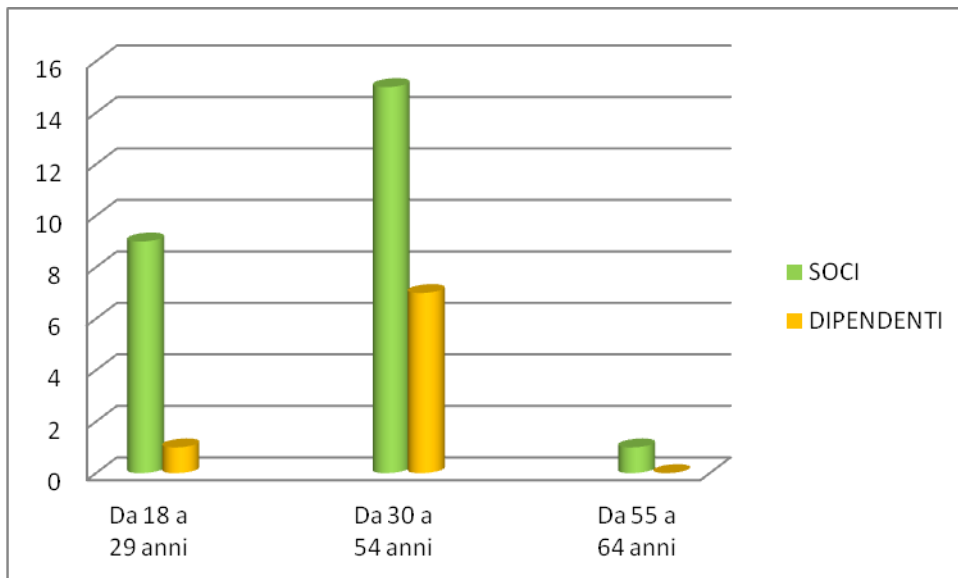
	NUMERO	PERCENTUALE %
 SOCI	22	64,70
 DIPENDENTI	12	35,29

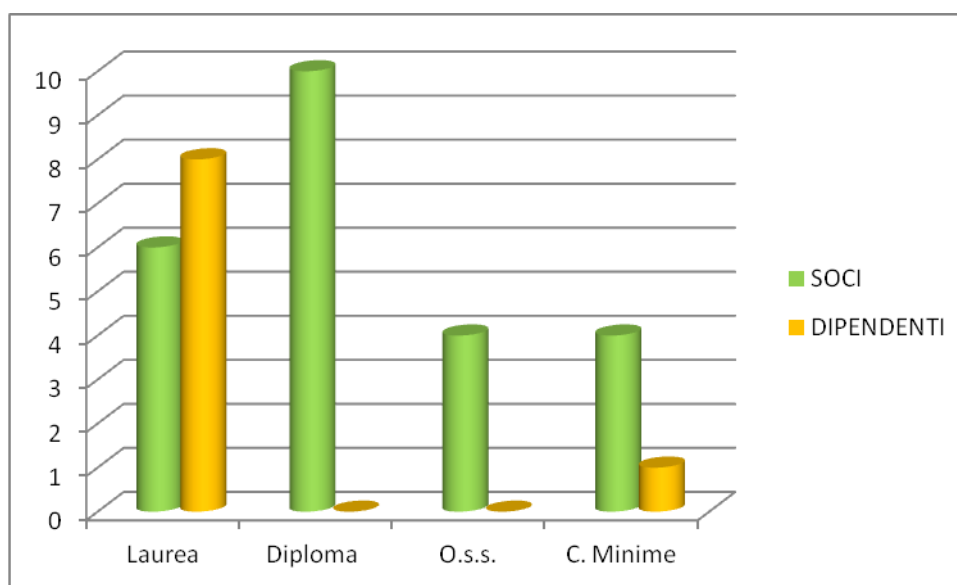
TABELLA 3. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER ETA'



FASCIA DI ETA'	SOCI	DIPENDENTI	TOTALE	%
Da 18 a 29 anni	9	1	10	30,30
Da 30 a 54 anni	15	7	22	66,66
Da 55 a 64 anni	1	0	1	3,04
Oltre 65 anni	0	0	0	0
TOTALE	25	8	33	100

Da questa tabella si evince che la maggior parte del personale della Cooperativa si colloca tra i 30 ed i 54 anni, si parla addirittura del 66% della forza lavoro.

TABELLA 4. DISTRIBUZIONE DEI LAVORATORI PER TITOLO DI STUDIO



TITOLO DI STUDIO	SOCI	DIPENDENTI	TOTALE	PERCENTUALE %
Laurea	6	9	15	44,12
Diploma superiore	11	0	11	32,36
Operatore Socio Sanitario	4	0	4	11,76
Addetti all' assistenza	4	0	4	11,76
TOTALE	25	9	34	100,00

Questa tabella evidenzia che più del 75 % del personale è in possesso di laurea o diploma di scuola secondaria.

TABELLA 5. ANZIANITA' DI SERVIZIO

PERMANENZA IN COOPERATIVA	SOCI	DIPENDENTI	TOTALE	PERCENTUALE %
< di 1 anno	1	8	9	26,48
Da 1 a 3 anni	12	1	13	38,24
Da 4 a 6 anni	7	0	7	20,58
Da 7 a 10 anni	3	0	3	8,82
>di 10 anni	2	0	2	5,88
TOTALE	25	9	34	100,00

Da questa tabella si nota che più del 35% del personale lavora in Cooperativa da più di 4 anni, il restante 65% con anzianità di servizio inferiore ai 3 anni è dovuto ad un incremento della forza lavoro richiesta dai nostri committenti ed all' avvio dei nuovi servizi educativi sul territorio.

TABELLA 6. DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER PROVENIENZA

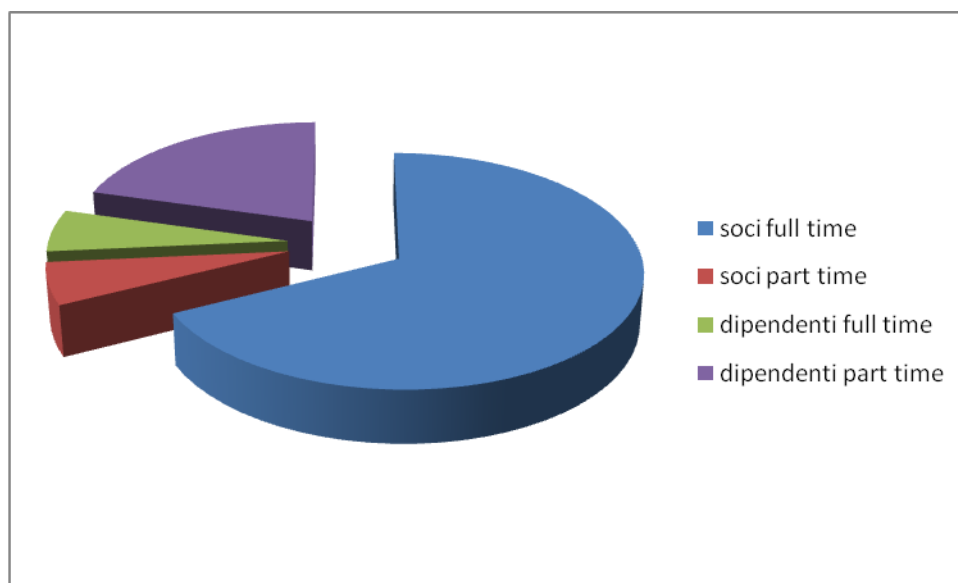
PROVINCIA	COMUNE	SOCI	DIPENDENTI
GORIZIA	CORMONS	1	1
	FARRA D' ISONZO	1	0
	GORIZIA	5	1
	GRADISCA D' ISONZO	1	0
	MEDEA	1	0
	MONFALCONE	1	0
	ROMANS D' ISONZO	4	0
	SAGRADO	2	1
	S. LORENZO ISONTINO	1	1
	STARANZANO	1	0
	VILLESSE	2	1
	TOTALE	20	5

PROVINCIA	COMUNE	SOCI	DIPENDENTI
PORDENONE	CORDENONS	1	0
	TOTALE	1	0

PROVINCIA	COMUNE	SOCI	DIPENDENTI
UDINE	AIELLO DEL FRIULI	0	1
	GONARS	1	0
	SAN LEONARDO	0	1
	SAN VITO AL TORRE	2	0
	TRICESIMO	0	1
	VILLA VICENTINA	1	0
	UDINE	0	1
	TOTALE	4	4

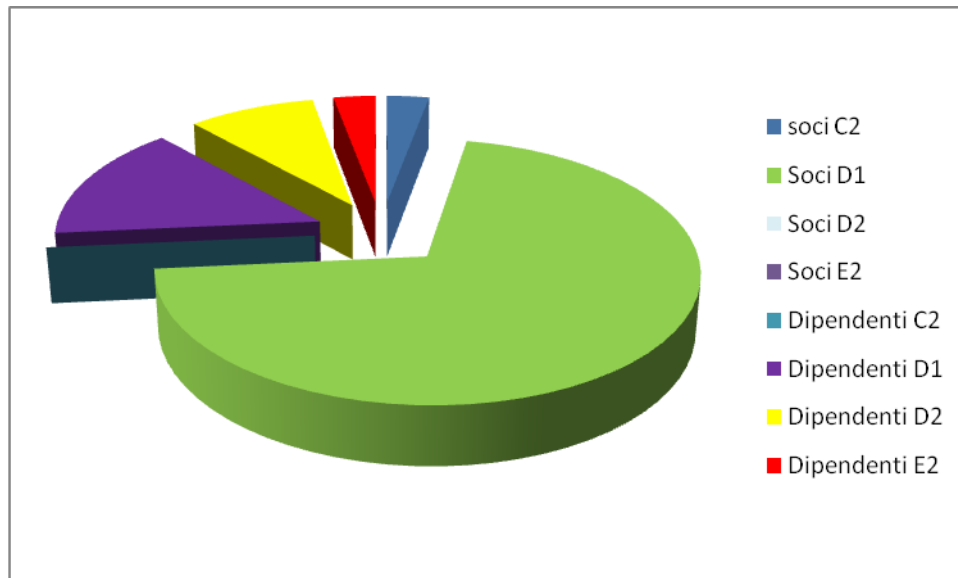
Tutto il personale della Cooperativa è assunto con contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato, con l' applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di categoria. Al 31 dicembre 2012 non sono presenti altre forme contrattuali (a progetto, voucher, a chiamata ecc.)

TABELLA 7. TIPOLOGIE CONTRATTUALI



	Full time	Part time		LIVELLO			
				C2	D1	D2	E2
SOCI	23	2		1	24	0	0
DIPENDENTI	2	7		0	5	3	1
TOTALE	25	9		1	29	3	1
%	73,52	26,47	%	2,94	85,29	8,82	2,94

TABELLA 8. LIVELLI CONTRATTUALI



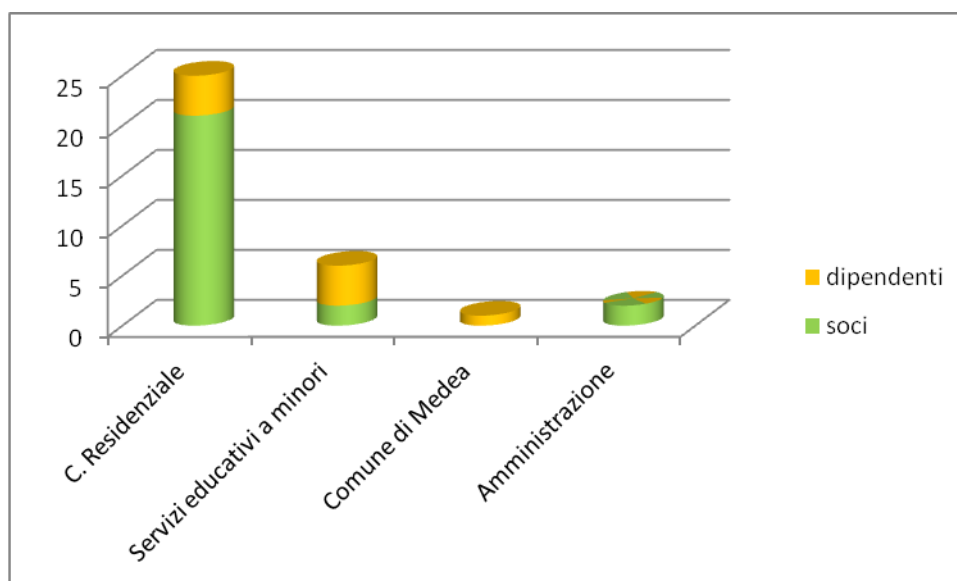
Per quanto riguarda invece gli inquadramenti contrattuali, al 85,29 % del personale è stato assegnato il livello D1 (ex V livello) con qualifica di educatore, al 2,94% del personale è stato assegnato il livello C2 (nuovo livello creato per inquadrare operatori socio sanitari operanti in struttura) con mansione di addetto all'assistenza, al 8,82 % è stato assegnato il livello D2 (ex VI livello) con qualifiche di educatore, al 2,94% è stato assegnato il livello E2 con qualifica di coordinatore.

VALORE DELLE RETRIBUZIONI

Per quanto riguarda il valore delle retribuzioni, questi sono i termini:

- il livello di inquadramento più basso utilizzato da Orizzonte è il C2; il valore minimo al momento dell'assunzione è pari a € 7,96 al quale verranno aggiunti gli scatti di anzianità;
- al momento dell'assunzione per un livello D1 il valore della retribuzione, a dicembre 2012 è pari a € 8,38782 al quale verranno aggiunti gli scatti di anzianità;
- il valore minimo invece per un livello D2 al momento dell'assunzione è pari a € 8,84806 al quale verranno aggiunti gli scatti di anzianità;
- il valore minimo per un livello E2 al momento dell'assunzione è pari a € 10,63613 al quale vanno aggiunti gli scatti di anzianità.

TABELLA 9. SUDDIVISIONE PER AREE DI COMPETENZA



Come già accennato in precedenza la maggior parte del personale di Orizzonte è impiegato presso il Centro Residenziale "Villa S. Maria della Pace" di Medea con 25 unità, (21 soci e 4 dipendenti), 6 persone sono impiegate nei servizi educativi rivolti ai minori presso le scuole primarie dell'Istituto Comprensivo di Romans d' Isonzo e nei servizi Spazio bimbi "Cucù... Settete!" e Doposcuola (2 socie e 4 dipendenti). Due socie si occupano dell'area amministrativa e dirigenziale, mentre 1 dipendente lavora presso il Comune di Medea occupandosi di un progetto di riqualificazione dell' Ara Pacis di Medea.

TABELLA 10. TURN OVER DEL PERSONALE

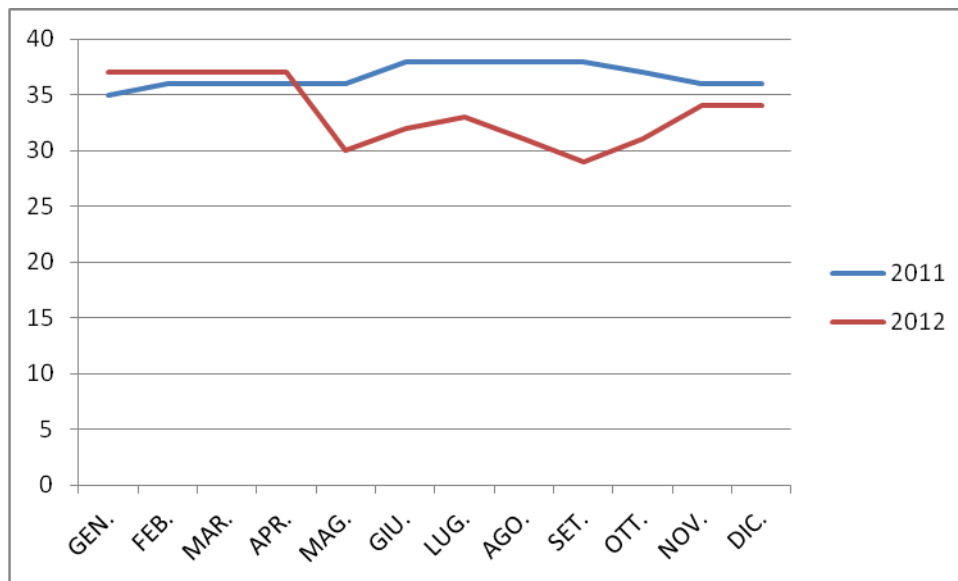
	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	+/-
2011	35	36	36	36	36	38	38	38	38	37	36	36	+1
2012	37	37	37	37	30	32	33	31	29	31	34	34	-3

La tabella illustra il turn over del personale mettendo a confronto il 2011 e il 2012. Guardando la tabella si nota che da gennaio a maggio si è verificato un calo di 7 unità nel numero del personale, questo perché a fine aprile è stato dimesso il personale che ha usufruito della cassa integrazione in deroga dopo la chiusura della Residenza Protetta di Cormons nel luglio 2011.

Considerando i dati del personale effettivamente attivo nei servizi della cooperativa, si nota che in realtà si è verificato un aumento di 4 unità.

Nella tabella successiva viene visualizzato l' andamento graficamente.

TABELLA 11. TURN OVER DEL PERSONALE



2.3 QUALITA' DEL LAVORO: FORMAZIONE, COINVOLGIMENTO

2.3.1 LA FORMAZIONE

La formazione delle risorse umane riveste in Cooperativa Orizzonte un ruolo molto importante. Essa infatti, contribuisce alla qualificazione dell'impresa oltre che alla valorizzazione dell'individuo.

Nel corso del 2011 è stata formato/aggiornato tutto il personale, il 2012 è stato un anno di pianificazione e riorganizzazione dei servizi, quindi non è stata fatta formazione se non quella obbligatoria per legge.

I FORNITORI DI BENI E SERVIZI

I fornitori della cooperativa Orizzonte si dividono in fornitori di beni e servizi.

La cooperativa si avvale di un commercialista per la tenuta della contabilità, di un consulente del lavoro e di un responsabile esterno per la sicurezza. Si appoggia ad un ente privato per le visite mediche e accertamenti sanitari.

ELENCO DEI FORNITORI DI ORIZZONTE

Fornitori di servizi	
STUDIO ELABORAZIONI CASAGRANDE	consulente del lavoro . Gradisca d'Isonzo
NEW DATA srl	elaborazione dati e contabilità - Gorizia
BILUCAGLIA MARIO	responsabile per la sicurezza corsi di formazione e materiale didattico formativo
CREDITO COOPERATIVO	Istituto di credito - Gorizia
UNIPOL ASSICURAZIONI	Servizi assicurativi e fidejussioni
POSTE ITALIANE	Servizi postali
SALUS srl	sicurezza, igiene e medicina del lavoro - Gorizia
CONSORZIO IL MOSAICO	Consulenza, assistenza, general contractor
CONFCOOPERATIVE FEDERSOLIDARIETÀ	- rappresentanza, assistenza e tutela delle cooperative
UNIONE PROVINCIALE COOPERATIVE (GO)	assistenza, tutela, revisione, consulenza - Gorizia
IRECOOP FVG	Ente di formazione di Confcooperative - Udine
FONCOOP	Fondo per il finanziamento della formazione - Udine
ENAIP FRIULI VENEZIA GIULIA	Ente formativo - Gorizia
AUREA PROFESSIONAL	Consulenza per qualità, controllo gestione, sicurezza
CERTIQUALITY	Organismo accreditato per la gestione qualità
TELECOM	Servizi telefonici e internet

SEAT PAGINE GIALLE	Servizi editoriali e pubblicitari - Trieste
COOPERATIVA SOCIALE IL GRANDE CARRO	servizi di pulizie e traslochi - Gorizia

Fornitori di beni	
BRAUNIZER E MAGRIS	Ferramenta, copia di chiavi
CARTPLAST 2001	materiale cancelleria al dettaglio - Gradisca
CENTRO UFFICIO ANTONINI	materiale cancelleria al dettaglio - Gorizia
COMUNE DI MEDEA	Affitto aula scolastica per il doposcuola
COOP CONSUMATORI NORDEST	Centro commerciale, cancelleria - Gradisca
FRIULUFFICIO	Assistenza e vendita prodotti per ufficio - Udine
GT SERVICE	grafica e stampa digitale - Gorizia
L'OASI	Assistenza e vendita computer - Monfalcone
TRATTORIA "AL PORTICO"	Cena sociale - Romans d'Isonzo
MAXICARTA SRL	materiale cancelleria all'ingrosso - Gorizia
MEDIA WORLD	Vendita apparecchi elettronici, cellulari - Monfalcone
EMPORIO ISTRIANO TESSUTI	Tende e tendaggi - Papariano
PRINK GESTART	Cartucce per stampanti - Gorizia
SERIMANIA	Stampa serigrafica - gorizia

TECNOUFFICIO	assistenza fotocopiatrice – Monfalcone
SME	materiali di consumo stampanti e fax – Gradisca
VANNINI EDITORE	Editore scientifico di psicologia, pedagogia, disabilità
ZUCCHETTI SOFTWARE	Software gestionali per le aziende - Padova

I CLIENTI E COMMITTENTI

I clienti e committenti di Orizzonte sono per la maggior parte soggetti privati. Il committente principale è sicuramente il Centro Residenziale Villa s. Maria della Pace di Medea, gestito dall'ordine religioso dei Padri Trinitari, che impiega gran parte della forza lavoro della cooperativa.

Da settembre l'Istituto Comprensivo di Romans d'Isonzo ha affidato alla cooperativa il servizio di post-accoglienza per la scuola primaria di Medea ed il servizio di pre-accoglienza alla scuola primaria di Mariano del Friuli

Alla fine del 2012 la cooperativa ha tra i suoi clienti 37 famiglie, che usufruiscono dei servizi di doposcuola e spazio gioco nella nuova sede di Romans d' Isonzo e dei servizi educativi individualizzati sul territorio.

2.4 OBIETTIVI E ATTIVITÀ

OBIETTIVI

La cooperativa agisce per il conseguimento del benessere generale della comunità. Orizzonte ritiene che questa sia la via principale da seguire per un cambiamento e un'innovazione all'interno dello stesso movimento cooperativo.

Con questi presupposti, gli obiettivi lavorativi di Orizzonte sono: l'ampliamento dell'offerta di servizi, con attenzione alla realtà locale in cui è inserita, in modo da fungere da catalizzatore delle esigenze e richieste della comunità. Allo stesso tempo si fa promotrice di una cultura diversa, parte attiva nel cambiamento di mentalità quanto mai necessario. Con lo stesso spirito opera per il mantenimento dei servizi già attivati, nel rispetto dei bisogni del committente, del cliente, dell'utente, attivando risorse per soddisfare i requisiti richiesti e creare fiducia, per rinforzare la rete relazionale del territorio e innestare in esso nuove idee e progetti. Per questo è fondamentale la crescita delle competenze professionali del personale.

ATTIVITÀ

L'inizio del 2012 porta con sé ancora gli strascichi del 2011, la chiusura del reparto di Cormons e l'impossibilità di ricollocare il personale porta alla chiusura a fine marzo della cassa integrazione in deroga ed il conseguente licenziamento delle 8 operatrici socio sanitarie. La cooperativa si trova costretta a fare un ragionamento sul proprio futuro indirizzo, in quanto non competitiva nel settore assistenziale rispetto alle grosse ditte che si stanno affacciando sul territorio, come dimostrato anche dalla perdita della gara di appalto per il centro diurno sull'Alzheimer di Romans d'Isonzo. Si decide quindi di puntare sul settore educativo ai privati.

Si decide di acquisire uno spazio proprio dove sviluppare questi progetti e portare lì la sede amministrativa, (essendo dal 2005 ospiti nella sede della cooperativa "Il grande carro").

Gran parte dell' anno 2012 viene utilizzato per l' allestimento degli spazi e la progettazione dei nuovi servizi, con la volontà di creare sul territorio un rapporto tra i bisogni concreti, le risorse a disposizione e le risposte possibili. La famiglia e la scuola infatti, non sempre possono offrire ai bambini uno spazio quotidiano di gioco, di riposo, di attenzione e di relazione affettiva libera da altri impegni. Per questo la creazione di situazioni di raccordo tra momenti scolastici ed extrascolastici si pone come centro di una politica formativa globale, di un progetto educativo in cui razionalizzare e capitalizzare le risorse del territorio. In questa dimensione si decide di inserire e sviluppare il futuro della cooperativa per diventare un punto di riferimento educativo riconoscibile per la comunità.

A ottobre inizia l' attività dello spazio gioco "Cucù... Settete!" che accoglie bambini dai 18 ai 36 mesi secondo quanto stabilito dalla L.R. 20 del 18 agosto 2005 (Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia). All' interno dello spazio gioco il personale educativo, oltre ai



laboratori manipolativi, artistico/espressivi e alla lettura delle fiabe, propone laboratori educativi in lingua inglese.



Di pari passo viene portato avanti il servizio di doposcuola rivolto ai bambini della scuola primaria trasferendo il modello sperimentato nella scuola primaria di Medea durante l' anno scolastico 2011/2012 nella nuova sede di Romans. La proposta riguarda lo svolgimento dei compiti scolastici e lo studio individuale e di gruppo con l' obiettivo del raggiungimento di un' autonomia

organizzativa e di lavoro dei bambini, in un clima collaborativo e di accettazione che

favorisca dinamiche di auto-mutuo aiuto. L'offerta viene in breve tempo ampliata per far fronte alle richieste delle famiglie e si decide di avviare il servizio di doposcuola e recupero scolastico individuale per i ragazzi della scuola secondaria di primo grado.

Inoltre vengono proposti:

- Servizio di accoglienza pomeridiana per i bambini della scuola dell'infanzia;
- Laboratori in lingua inglese per la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado;
- Laboratori psico-educativi per ragazzi e famiglie in difficoltà;
- Supporto scolastico dsa;
- Centri estivi e supporto alle famiglie durante i periodi di chiusura delle scuole.

Già dopo due mesi di attività si registravano:

- 16 iscritti allo spazio gioco
- 14 al doposcuola ed ai servizi per la scuola dell'infanzia
- 22 iscritti ai laboratori di lingua inglese.

La positiva esperienza del post-accoglienza svolto a Medea nell'anno 2011/2012 consolida la collaborazione con l'Istituto Comprensivo di Romans d'Isonzo che conferma l'affidamento del post-accoglienza presso la scuola primaria di Medea ed affida alla cooperativa il servizio di pre-accoglienza presso la scuola primaria di Mariano del Friuli per l'anno scolastico 2012/2013.

A luglio 2012 viene affidato dal Comune di Medea alla cooperativa il progetto per il gemellaggio con la cittadina di Castelculier e a novembre il progetto per la valorizzazione dell'Ara Pacis.

Per tutto il 2012 la Cooperativa impiega presso il Centro Residenziale "Villa Santa Maria della Pace" una ventina di educatori che si occupano della gestione dei progetti educativi concordati con la direzione del centro stesso e dell'inserimento e realizzazione di progetti individualizzati per i nuovi ospiti della struttura.

ESAME DELLA SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO

	31/12/12	31/12/11	VARIAZIONE
A) CREDITI VERSO I SOCI	0	155	
B) IMMOBILIZZAZIONI	21.046	16.751	
C) ATTIVO CIRCOLANTE	451.615	497.530	
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	2.314	5.928	
TOTALE ATTIVO	474.975	520.364	-

PASSIVO

	31/12/12	31/12/11	VARIAZIONE
A) PATRIMONIO NETTO	249.480	284.295	-12,55%
C) TRATTAMENTO DI FINE LAVORO	95.831	108.252	-10,33%
D) DEBITI	96.918	99.054	-3,15%
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	32.746	28.763	13,84%
TOTALE PASSIVO	474.975	520.364	-8,84%
Differenza valore - costi	-33.956	23.629	243,70 %