

Bilancio Sociale 2014

Esercizio 2013

Redazione e raccolta dati
Anna Teresa Attademo
Angela Piccione

Si ringraziano le cooperative socie per aver fornito
le informazioni necessarie alla redazione.



CARICHE SOCIALI

Consiglio di Amministrazione

Presidente e amministratore delegato Antonio Gargiulo

Vicepresidenti Michele De Angelis
Giuseppe Pennacchio
Giacomo Smarrazzo

Componenti Rosario Brosca
Maria Vittoria Musella
Raffaella Palladino
Claudio Romano
Umberto Sessa
Luca Sorrentino
Alessandro Vasquez

Collegio sindacale Cristoph D'Ambra
Giulio Palma
Rosario Secondulfo

INDICE

Introduzione del presidente

Nota metodologica. Linee guida e definizione dei contenuti

1 - L' IDENTITA' DEL GRUPPO DI IMPRESE SOCIALI GESCO

Carta di Identità

La storia

La mission

I valori etici di riferimento

Il territorio

2 - LE ATTIVITA' E I SERVIZI

I servizi assistenziali e socio sanitari

La Scuola di Formazione dei Lavori Sociali

La casa editrice Gesco Edizione

Innovazione e sviluppo

La comunicazione

3 - LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

4. I NOSTRI INTERLOCUTORI

Gli stakeholder interni

Gli stakeholder esterni

Il sistema di gestione della qualità

5. IL RENDICONTO ECONOMICO

Andamento della gestione e andamento economico

Analisi della struttura patrimoniale

ALLEGATI

Questionario di gradimento del Bilancio Sociale

Rassegna stampa 2013



Introduzione del presidente

Il fenomeno del cooperativismo sociale storicamente si è sviluppato grazie all'azione di gruppi di persone che si associavano per operare cambiamenti con funzioni di "advocacy". Nell'ultimo decennio si è assistito ad una forte espansione numerica di organizzazioni no profit che hanno variamente agito con una comune mission: rappresentare una persona o un gruppo e tutelarne i diritti interloquendo con i poteri istituzionale. L'espansione ha tuttavia subito una dura battuta d'arresto per molteplici e diverse cause. Se «uno degli elementi cruciali del tempo in cui viviamo è la crisi della transazione tra istituzioni e individui» (Ferrara, 1999), è importante recuperare il tratto distintivo della cooperazione che risiede, oggi come allora, nella capacità di stabilire una relazione tra trasformazioni di welfare ed evoluzioni della domanda sociale.

E' opportuno ricordare che il lemma Crisi (Kiki) in giapponese appare composto da due radicali (abuna[i] pericolo e hata opportunità/meccanismo, telaio) giustapponendo su una stessa area grafica, semantica e logica, due concetti antitetici. Il termine rappresenta in un fermo immagine l'attimo in cui la compresenza di varie condizioni da vagliare, produce un vuoto di senso, prima che le cause opportune trasformino il "pericolo" in "opportunità". Ad oggi il gruppo Gesco è chiamato a rispondere coniugando i valori della propria mission agli attuali scenari socio-economici. Gesco ha inteso innovarsi per più efficacemente rispondere a bisogni sociali antichi ed emergenti in considerazione delle condizioni generali del nostro sistema economico e sociale. In ambito

filosofico per contrassegnare la nostra un'epoca è stato coniato il termine "narcinismo", neologismo formato dalle parole "narcisismo" e "cinismo". Il declino delle grandi ideologie si è accompagnato con l'avvento di una tendenza al materialismo spinto, allo sdoganamento sociale di un individualismo improvvido e sfrenato, della legittimazione etica del privilegio consumistico. E' per questo a nostro avviso indispensabile valorizzare e ricercare quelle nuove forme di aggregazione che si pongono come obiettivo quello di esprimere e lottare per il soddisfacimento di bisogni sociali ovvero della collettività. Una comunità che recupera la partecipazione quale strumento di trasformazione, che riacquista senso di appartenenza e identità e si fa promotrice del proprio benessere. In questo modus operandi non è pensabile trascurare o sottovalutare il principio di sussidiarietà, volano per il viraggio dell'impresa sociale a impresa di comunità che costituisce il più ambizioso obiettivo della vision del gruppo. Due pertanto le direttrici principali dell'innovazione del gruppo Gesco :

- progettare servizi e attività che rispondano ai bisogni del territorio e dei cittadini, che abbiano la capacità di auto sostenersi;
- promuovere la partecipazione attiva dei cittadini.

Gesco, ha avviato la progettazione e realizzazione di attività che offrano una risposta ai cittadini nelle aree della salute, dell'alimentazione e dei consumi critici e del reinserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Il Bilancio sociale 2014 esercizio 2013 del Gruppo Di Imprese Sociale Gesco, giunto alla sua 13° edizione, vuole essere non solo il rendiconto dell'attività aziendale prodotta nell'anno d'esercizio considerato, ma anche un valido strumento di un percorso virtuoso che contempla la Responsabilità Sociale come modello di comportamento nello sviluppo delle politiche sociali e ambientali messe in atto.

Attraverso la diffusione del bilancio sociale, consentiamo ai nostri diversi interlocutori di conoscere e di valutare le nostre scelte, le attività svolte, i risultati e le risorse impiegate nella realizzazione della nostra mission istituzionale.

Nota metodologica

Linee guida e definizione dei contenuti

Il bilancio sociale rappresenta per il Gruppo Gescò un importante strumento di rendicontazione sociale, attraverso cui rappresentare, in un quadro trasparente e omogeneo, gli obiettivi perseguiti, le attività realizzate, e i risultati raggiunti, assumendo responsabilmente gli impegni per l'anno successivo. Il bilancio sociale è realizzato secondo i principi della SA (Social Accountability) 8000, standard internazionale elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, contenente i requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva delle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità.

Il comportamento sociale ed etico del Gruppo Gescò è volto alla tutela dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori. In un più ampio modello di "impresa socialmente responsabile", è dedicata particolare attenzione alla qualità dei servizi e dei beni offerti, alla qualità del lavoro e dei sistemi di relazione sia interni sia esterni.

Pur mirando al raggiungimento di una consolidata posizione economica che consenta di poter restare sul mercato, il Gruppo Gescò si impegna a produrre benessere e qualità per i lavoratori, i clienti, i fornitori e tutta la comunità di riferimento.

I principi di rendicontazione sociale, presi a riferimento per la redazione del presente documento sono:

- le *Sustainability Reporting Guidelines* del Global Reporting Iniziative (GRI), contenenti gli indicatori fondamentali delle tre diverse dimensioni del concetto di sostenibilità: economica, sociale ed ambientale;
- i principi di redazione del *Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale* (G.B.S.);
- il *Network Lavoro Etico* per la gestione della Responsabilità sociale SA 8000.

Il Bilancio Sociale 2014 è riferito alle attività realizzate nel 2013, privilegia un linguaggio semplice, movimentato dalla presenza di tabelle e grafici che mettono a confronto i dati dell'anno in esame con quelli degli anni precedenti. In assenza di rilevanti variazioni con gli esercizi degli anni precedenti, la comparazione è volutamente assente.

Il Bilancio sociale 2014 non è pensato per una categoria specifica di lettori ma consultabile da parte di tutti coloro che quotidianamente entrano in relazione con noi. Il bilancio sociale rappresenta, non solo un valido strumento di comunicazione esterna, ma anche un efficace strumento di comunicazione interna.

Le associate, i dipendenti e collaboratori, i committenti pubblici, sono costantemente coinvolti nell'attività di raccolta dati e di redazione del bilancio, i destinatari sono frequentemente interpellati circa la qualità percepita dei servizi di cui usufruiscono.

La realizzazione di questi obiettivi comporta la sua diffusione, sia esterna sia interna, la pubblicazione sul sito www.gescosociale.it, la spedizione della copia cartacea ai vari committenti, la sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea e la successiva messa a disposizione di copie in formato elettronico presso tutti gli uffici del Consorzio Gescò.

La Struttura

Il bilancio sociale segue un modello strutturato in diverse sezioni:

- *l'identità* dove si descrive la storia del gruppo e le varie fasi di crescita, mission e valori etici;
- la *governance* dove si delinea l'organizzazione e la gestione del gruppo;
- gli *stakeholders*, invece, si esaminano le relazioni con quei soggetti, pubblici e privati che definiamo "i nostri interlocutori" e che sono il principale input a svolgere meglio la nostra attività;
- la distribuzione del *valore aggiunto*, sezione in cui Gesco presenta i propri risultati economici e il proprio impegno agli utenti e alle loro famiglie, ai lavoratori, ai clienti, alle comunità locali e alle pubbliche amministrazioni
- l'utilità sociale.

In allegato sono poi disponibili un questionario di gradimento del presente documento e una sintesi della rassegna stampa delle iniziative del gruppo per l'anno 2013.





CARTA DI IDENTITÀ

GESCO

Forma giuridica

Cooperativa sociale

Partita IVA

06317480637

Inizio Attività

1 settembre 1991

Aderisce a

Legacoop
Legacoopsociali
Drom?
CLESS?
Erfes?

È socio di

Consorzio Cooperfidi
Banca Popolare Etica
Banca Prossima???

Partecipa a

Forum del Terzo Settore
Campagna Sbilanciamoci
Campagna Non incarcerare il nostro carcere???

Gesco è un gruppo di imprese sociali attivo nella gestione dei servizi socio-assistenziali e socio – sanitari, da oltre venti anni.

Il filo rosso che lega la storia del Gruppo di imprese Sociali Gesco dalla sua nascita ad oggi è l'attenzione ai bisogni della persona umana. Lo sviluppo di un modello imprenditoriale sempre più capace di misurarsi, non solo con la qualità dei servizi offerti, ma anche con la soddisfazione dei lavoratori e dell'intera collettività, assicura lo svolgimento di attività diversificate nella certezza di promuovere e perseguire il benessere di chi versa in stato di disagio.

Le scelte strategiche del Gruppo D'impresе Sociali Gesco, realizzate negli ultimi anni e di cui ne sono diretta espressione la creazione di nuove aree aziendali, esprimono la forza ad essere un soggetto competitivo la cui continuità si esprime attraverso un lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l'identità e la soddisfazione della persona, il benessere della collettività e il rispetto della propria mission.

1 991 Nasce il Consorzio Gesco quando 8 cooperative tra le più intraprendenti cooperative sociali attive in Campania decidono di unire le proprie forze, spinte, da un lato, dal bisogno di dotarsi di

forme più stabili di coordinamento e di assicurarsi servizi di qualità, dall'altro dall'esigenza di svolgere una funzione di promozione della cooperazione sociale nella regione. Le prime iniziative vengono realizzate nel campo della salute mentale, in concomitanza con l'attuazione della legge 180 e la dismissione dei primi manicomi nel Meridione. Svolgendo un ruolo propulsivo per l'adozione della legge nazionale 381/91 sulla promozione della cooperazione sociale, nel corso degli anni, Gesco si contraddistingue per un graduale ma costante aumento delle proprie attività.

2001 I soci diventano 21. L'aumento costante dei soci, dalla prima metà degli anni '90 al 2001 ha contribuito a diversificare le attività e i settori di intervento del gruppo, favorendone il radicamento territoriale. Nel 2005 nasce la **Gesco edizioni**, casa editrice specificamente dedicata ai temi del terzo settore e nel 2007 nasce la prima **Scuola di formazione dei lavori sociali**, per la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori del settore

2011 I soci aderenti diventano 35 e l'offerta dei servizi sempre più ampia e diversificata. Gesco cura la promozione di numerose iniziative di carattere pubblico su temi di interesse generale, partecipa alla vita politica cittadina e nazionale, intervenendo in alcune delle questioni più delicate che, direttamente o indirettamente, toccano la vita dei cittadini. Svolge un ruolo propulsivo per la tutela dei diritti delle persone in difficoltà, e per sostenere lo sviluppo di servizi innovativi.

2013 i soci aderenti diventano 41. Si promuovono iniziative innovative per sviluppare nuova occupazione e rispondere ai nuovi bisogni emergenti, da evidenziare quelle legate al marchio Farepiù: ristorante e servizi di ristorazione collettiva, gruppo di acquisto collettivo, ma anche la nascita di un negozio gestito da utenti della salute mentale ("Che follia!", 2008), di una Scuola di formazione dei lavori sociali per l'aggiornamento delle professionalità nel settore dei servizi e dell'imprenditoria sociale.



La mission del gruppo

Gesco promuove e sostiene un modello di sviluppo sociale ed economico equo e sostenibile e una concezione di welfare non esclusivamente orientata dalle istituzioni e più collegata alle esigenze dei cittadini ed al benessere collettivo. Fare “impresa sociale” per Gesco significa fare propri i principi della centralità della persona, della democrazia interna, dell’organizzazione, della costruzione di un progetto per e con il territorio, attraverso la gestione trasparente di un processo di produzione partecipata, dove la base sociale è composta da una varietà di portatori d’interessi diversi.

Il Gruppo di Imprese Sociali Gesco opera in una dimensione economica finalizzata a produrre valore aggiunto comunitario, per accrescere il capitale sociale del territorio, per promuovere lo sviluppo economico, per favorire la crescita di forme di partecipazione diretta dei cittadini all’economia e ai processi di cambiamento delle comunità locali.

I principi in cui Gesco si riconosce sono:

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Perseguire costantemente i principi di correttezza e di serietà nei confronti dei propri interlocutori. Considerare essenziale per il benessere di una comunità, che ciascun individuo possa non solo sod-

disfare i propri bisogni primari, ma anche godere del tempo libero, poter vivere in rapporto con la natura, essere rispettati, partecipare alla vita della comunità. Utilizzare, dunque, un comportamento etico basato sul rispetto dell’individuo all’interno e all’esterno dell’organizzazione.

COLLABORAZIONE E CHIAREZZA CON GLI UTENTI

Prospettare, in primo luogo, il soddisfacimento dei bisogni manifestati dalle persone, valorizzandone le diversità. Operare attraverso criteri di obiettività, di imparzialità e di giustizia, favorendo il diritto all’informazione ed alla trasparenza e garantendo la possibilità di formulare suggerimenti ed indicazioni volti allo sviluppo del benessere collettivo.

ATTEZIONE AL TERRITORIO ED ALLA COMUNITÀ

Favorire un ri - orientamento politico e culturale da un “welfare del risarcimento” ad un “welfare delle opportunità”, basato non solo sulla cura e la riparazione ma anche sul sostegno e la promozione delle capacità di attivazione dei singoli individui, conciliando autonomia e responsabilità personali e collettive.

RISPETTO E TUTELA DELL’AMBIENTE

Impegnarsi attivamente nella ricerca di uno sviluppo compatibile mediante la progettazione e l’attuazione d’interventi che siano, innanzitutto, rispettosi dell’ambiente. Sostenere azioni tese a divulgare comportamenti più attenti a prevenire gli sprechi e le alterazioni dell’ambiente. Favorire momenti di informazione e formazione, in particolare nei settori dell’alimentazione, dei consumi critici, dell’utilizzo dell’uso sostenibile dell’energia e dell’impiego delle fonti rinnovabili.

SPIRITO DI RICERCA

Mantenere sempre vivo lo spirito di ricerca, di studio e di formazione, nella logica di approfondire, la conoscenza dei nuovi bisogni e la promozione di risposte innovative prediligendo come metodo di lavoro: il gruppo

VALORIZZAZIONE DELLE PROFESSIONALITÀ

Tutte le attività svolte dal Gruppo di Imprese sociali Gesco, sono svolte con impegno e professionalità. Il gruppo Gesco s'impegna a costruire percorsi di formazione dei propri collaboratori volti al miglioramento dei processi di lavoro, rinsaldandone il coinvolgimento emotivo, il senso e l'orgoglio di appartenenza e il grado di soddisfazione.

VALORE DELLE RISORSE UMANE ED INTEGRITÀ DELLA PERSONA

I dipendenti ed i collaboratori sono elementi indispensabili per il successo del Gruppo d'imprese sociali Gesco. Il Consorzio, pertanto, si prefigge di migliorare e valorizzare, attraverso l'organizzazione del lavoro e la formazione, le competenze possedute e il potenziale individuale dei propri dipendenti, garantendo, altresì, l'integrità fisica e morale dei suoi dipendenti, collaboratori e consulenti.

LAVORO DI RETE

Il gruppo Gesco crede fortemente nella necessità di collaborare con gli altri attori del territorio, dando protagonismo ai singoli ed alle famiglie nei nostri servizi e fuori da questi, costruendo azioni comuni con i cittadini, i gruppi sociali, le istituzioni per produrre ricchezza, moltiplicare gli stimoli, aumentare le opportunità



I valori etici di riferimento

In conformità alla propria mission il Gruppo d'impresa sociali Gesco promuove attività economiche e produttive nell'ambito, non solo della gestione dei servizi di prevenzione, cura e riabilitazione, ma anche delle iniziative che si collocano in maniera più specifica nelle aree dell'economia del benessere, della salute, dell'ambiente, dell'alimentazione, della cultura e del sapere, dell'area dei consumi critici, dei nuovi bisogni relazionali e del tempo libero, del turismo e della finanza etica.

L'obiettivo è quello di perseguire un modello di sviluppo sociale idoneo a combinare finalità di carattere economico con i bisogni sociali e valori etici di riferimento con le attività che svolgiamo.

S VILUPPO SOCIALE EQUO E SOSTENIBILE

Gesco promuove e sostiene un modello di sviluppo sociale ed economico equo e sostenibile e favorisce il coinvolgimento dei cittadini nella promozione di processi di cambiamento per la costruzione di una società giusta e accogliente.

O NESTÀ

Nell'ambito della propria attività professionale, gli operatori ed i

collaboratori del Gruppo Gesco sono tenuti alla esatta osservanza delle procedure aziendali e dei regolamenti interni, del Codice Etico e delle altre policy del Gruppo. In nessun caso il perseguimento dell'interesse proprio o di Gesco può giustificare una condotta non onesta.

I MPARZIALITÀ

Gesco evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

R ISERVATEZZA:

Gesco assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e di conformità alle norme giuridiche vigenti.

Q UALITÀ DEI SERVIZI

Gesco s'impegna a garantire servizi di qualità sia con il proposito di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, sia per sostenere la trasparenza e l'attenzione nei confronti dei propri utenti. A tal fine adotta procedure gestionali, basate sull'ottimizzazione dei processi e delle modalità di espletamento delle attività.

R ESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ:

Gesco s'impegna ad essere rispettosa delle leggi vigenti in materia di diritto alla salute e a sostenere iniziative di valore culturale e sociale.

C ONCORRENZA LEALE

Gesco fa proprio il valore della concorrenza leale, rinunciando a comportamenti ingannevoli, collusivi e di abuso.

Il territorio

Il radicamento territoriale del gruppo Gesco deriva sia dalle attività gestite direttamente dal consorzio, sia dal lavoro delle cooperative aderenti. Per quanto attiene la città di Napoli, le attività ed i servizi sono presenti in tutti i quartieri della città, mentre sono ormai numerosi i comuni della regione Campania ai quali il consorzio offre i propri servizi.

A dicembre 2013, la distribuzione territoriale dei servizi e delle attività dell'intero gruppo è riportata nella figura seguente.



Le nostre sedi operative

Napoli

- Via Vicinale Santa Maria del Pianto 61 - 80143, Centro Polifunzionale Torre 1
- Via Nuova Poggioreale 160/c, 80143, C/o sede Associazione Fare Più

Provincia di Napoli

- C/o cooperativa sociale PRISMA (associata), Vico Ruggiero 7/9 - 80062, Meta di Sorrento (NA)

Provincia di Avellino

- Contrada San Tommaso 57/A - 83100, Avellino

Provincia di Caserta

- C/o cooperativa sociale EVA (associata), Via Jan Palack Central Park scala B - 81055, Santa Maria Capua Vetere (CE)

Provincia di Benevento

- Via Ravagnone 1 - 82012, Arpaia (BN)

Provincia di Salerno

- Piazza Corsano 8 - 84010, Tramonti (SA)



2 LE ATTIVITÀ E I SERVIZI

I principali settori di intervento del gruppo Gesco sono rappresentati da: i servizi assistenziali e socio sanitari, la formazione, l'editoria.

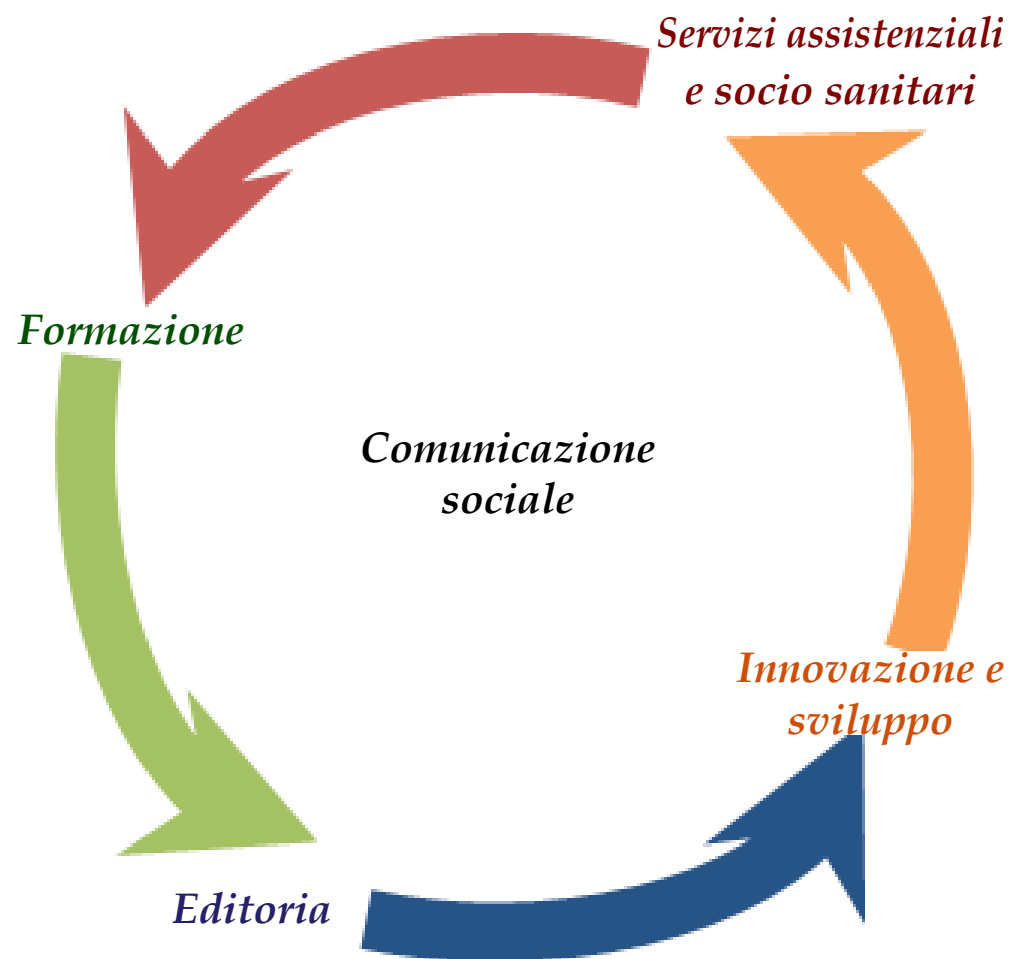
Ad esse si aggiungono le attività di innovazione e sviluppo, che si collocano in maniera più specifica nelle aree dell'economia del benessere, della salute, dell'ambiente, dell'alimentazione, della cultura e del sapere, dell'area dei consumi critici, dei nuovi bisogni relazionali e del tempo libero, del turismo e della finanza etica.

Trasversale a tutte le attività realizzate è la comunicazione sociale, cui Gesco ha da sempre dedicato particolare attenzione, investendo in essa energie e risorse.

Le caratteristiche specifiche di ottima qualità operativa espresse dalle cooperative socie, e lo spirito cooperativistico sempre presente all'interno del consorzio, hanno consentito la diversificazione delle attività, sostenendo la crescita aziendale.

Il nostro consorzio di cooperative sociali risulta essere ormai una realtà economica solida, efficiente e competitiva.

Le notevoli esperienze e le forti motivazioni dei soci e degli operatori delle cooperative aderenti generano una efficienza produttiva che rende il consorzio competitivo e qualificato su tutto il territorio regionale.



I servizi assistenziali e socio sanitari

Le attività caratteristiche del gruppo si svolgono prevalentemente nell'ambito dei servizi sociali complessi e della loro innovazione, in collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni e le Aziende Sanitarie Locali.

Sono realizzate nell'area dell'infanzia e adolescenza, della responsabilità familiare, della disabilità fisica e mentale, della terza età, della dipendenza, dell'immigrazione e degli interventi contro l'abuso.

Nell'anno considerato le attività del gruppo consistono in numerosi progetti e servizi gestiti dal consorzio e che possono essere riepilogati per le seguenti aree di intervento:

- *area dei servizi domiciliari*
- *area dei servizi residenziali*
- *area dell'accoglienza diurna*
- *Interventi di strada e di riduzione del danno*
- *Inserimento lavorativo*

Assistenza alle persone non autosufficienti anziani, disabili

Gestiamo RSA e centri diurni e offriamo assistenza domiciliare sociale, infermieristica e riabilitativa a persone non autosufficienti, sia minori sia adulti, e/o con problematiche di inserimento sociale. L'Assistenza Domiciliare consiste in una serie di prestazioni assistenziali fornite al proprio domicilio da operatori specializzati

Assistenza ai minori e alle famiglie

Offriamo assistenza domiciliare a famiglie che versino in situazioni di disagio relazionale e gestiamo case famiglia, asili nido e centri diurni per l'infanzia.

Accoglienza degli immigrati

Offriamo accoglienza agli immigrati attraverso un continuo lavoro di strada, e con l'erogazione di una serie di servizi volti principalmente, a dare:

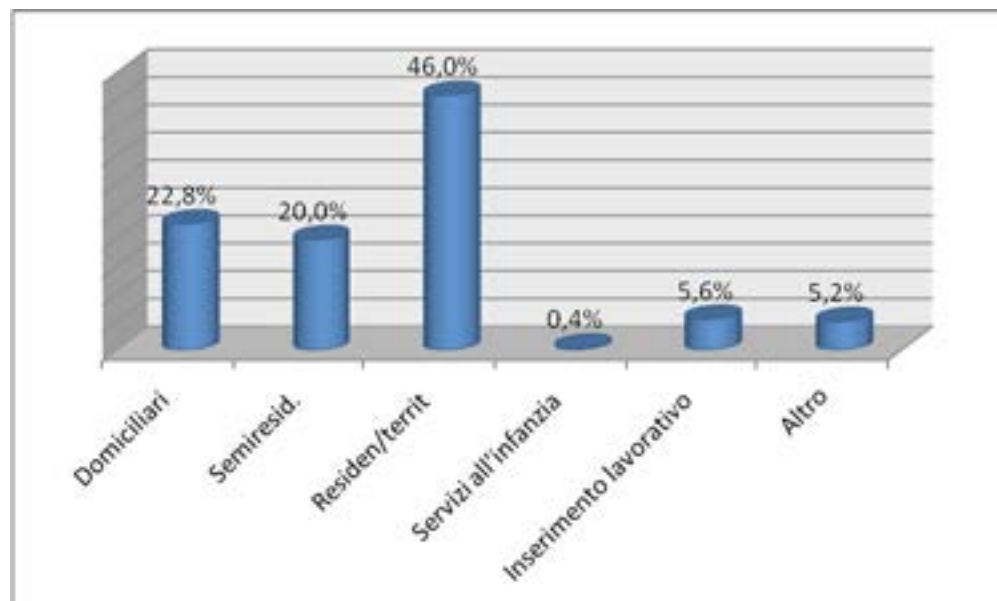
- Informazioni e orientamento
- Mediazione linguistico/culturale
- Accompagnamento presso strutture pubbliche e del privato sociale,
- Lavoro di rete con le istituzioni pubbliche e associazioni sul territorio

Assistenza e riabilitazione di sofferenti psichici

Gesco, direttamente o tramite le cooperative consorziate, ha sviluppato la seguente esperienza operativa attraverso la realizzazione di attività di assistenza, riabilitazione, e animazione per sofferenti psichici e la gestione socio sanitaria integrata di strutture residenziali e diurne. A queste attività si affianca la fornitura di pasti e attività di pulizia, lavanderia e manutenzione ordinaria.

	Residenziali	Domiciliari	Diurni	Territoriali
Anziani	♦	♦	♦	♦
Disabili	♦	♦	♦	♦
Minori e famiglie	♦	♦	♦	♦
Stranieri e rom				♦
Sofferenti psichici	♦	♦	♦	♦
Dipendenti da sostanze	♦		♦	♦
Persone svantaggiate nel mercato del lavoro				♦

Nel 2013 Il gruppo d'impresa sociale Gesco ha gestito circa 257 progetti, che raggiungono circa 18.110 mila utenti, di cui il circa 24% è formato da anziani e disabili, minori e famiglie 20% circa, e da stranieri e rom circa il 34%. Quanto alla tipologia di servizio, le attività residenziali e territoriali rappresentano una fondamentale quota dell'offerta e coprono circa metà dell'offerta disponibile.



La Scuola di Formazione dei Lavori Sociali

La **Scuola di Formazione dei lavori sociali** di Gesco nasce nel 2006 ed è qualificata nella formazione per le professionalità nel settore dei servizi sociali e dell'imprenditoria sociale.

Come nel settore dei servizi anche nella formazione Gesco ha diversificato la sua offerta fino ad includere nuovi settori di attività come la ristorazione, le fonti energetiche alternative, lo smaltimento rifiuti, la sicurezza dei luoghi di lavoro, la grafica e il web design.

Ad oggi la scuola offre:

- formazione professionale di primo e secondo livello,
- formazione post- laurea
- formazione continua e on the job
- percorsi di riqualificazione e reinserimento per disoccupati o lavoratori a rischio di disoccupazione o persone svantaggiate nell'accesso al lavoro
- percorsi formativi di sostegno all'auto- imprenditorialità e alla creazione di impresa
- attività transnazionali: scambi, stage, reti comunitarie
- percorsi di sperimentazione e sviluppo di nuovi metodi formativi basati sulle nuove tecnologie.

La Scuola di Formazione si avvale anche di un "Sistema Multipiattaforma" per la formazione a distanza (FAD).

Il prodotto FAD è strutturato in una piattaforma PHP + MySQL i cui contenuti didattici sono all'occorrenza esportabili e riadattabili a nuove piattaforme, così da consentire la trasferibilità e la riproducibilità dell'intervento formativo.

La formazione d'aula è caratterizzata dalla presenza di docenti esperti e qualificati e di un tutor d'aula che, oltre a gestire gli aspetti logistici legati alla realizzazione dei corsi, ha il compito di organizzare il materiale didattico e favorire la risoluzione di eventuali criticità emerse nel corso delle lezioni, così da favorire il buon andamento delle attività.

Nel 2013 la Scuola di Formazione dei lavori sociali ha organizzato i corsi per Assistenti familiari, Operatori di Infanzia, Operatori Socio Assistenziali e Tecnici dell'accoglienza sociale per un totale di 3000 ore di formazione e 50 operatori che hanno conseguito con successo la qualifica professionale.



Inaugurata nel 2005 la casa editrice **Gesco Edizioni** è nata per dare continuità e valore ad un'esperienza di ricerca avviata nel tempo in maniera informale e poco strutturata e dare visibilità ad un mondo che fatica ad autorappresentarsi nell'editoria tradizionale.

La casa editrice contempla due linee editoriali:

- **agendo book** con le collane di: economia, ricerca, sociale, storie, manuali e Dedalus;
- **agendo**, un'agenda annuale legata ad iniziative di carattere sociale e culturale insieme.

Agendo book

Fra i volumi più significativi degli ultimi tre anni segnaliamo:

2011 Educazione ai Diritti Umani con Adulti, a cura di *Fabio Di Nunno e Dora Esposito* Questo manuale propone a docenti, educatori, operatori sociali, e semplici cittadini, un percorso che tende sviluppare la conoscenza e la promozione dei nostri diritti fondamentali, a seconda di tempi e luoghi del lavoro di ciascuno

2012 Spunti e appunti per rileggere il lavoro professionale, a cura di *Marianna Giordano e Barbara Trupiano*. Il libro offre un contributo al processo di riflessione in corso in Italia sul lavoro sociale: sul significato, sulle caratteristiche, sui nodi critici, in una società in crisi

2013 Il Vocabolario sociale, a cura di *Ida Palisi, Fabio Corbisiero, Nicola De Blasi*. Quali sono le parole più appropriate per parlare di sociale? Il volume risponde a una domanda di chiarezza e di orientamento in un mondo complesso, fatto molto spesso di tecnicismi ed espressioni non corrette. Una sorta di vademecum per sapere sempre quali sono le parole più giuste da usare (e come utilizzarle) quando si parla di fenomeni o avvenimenti che caratterizzano il sociale.

Agendo

È l'agenda che Gesco edizioni dedica ogni anno ad un tema diverso e pubblica a sostegno di un progetto sociale.

Si chiama agendO, come il maschile di "agenda" ma, soprattutto, come il gerundio di "agire". Perché agendo non vuole essere solo un taccuino quotidiano, ma rappresentare concretamente l'impegno sociale di chi lo realizza e di chi lo acquista. Le agende, pubblicate dal 2006 al 2013, hanno insito nel titolo l'argomento: agendo 2006 'a fatic; 2007 i ribelli; 2008 città; 2009 napul'è; 2010 clandestini; 2011 acqua; 2012 piazze, 2013 storie.

Tutte le edizioni presentano il tema trattato con foto e racconti e vedono la collaborazione di fotografi, scrittori, giornalisti, famosi e non. Ogni anno parte del ricavato delle vendite è destinata ad una iniziativa sociale.

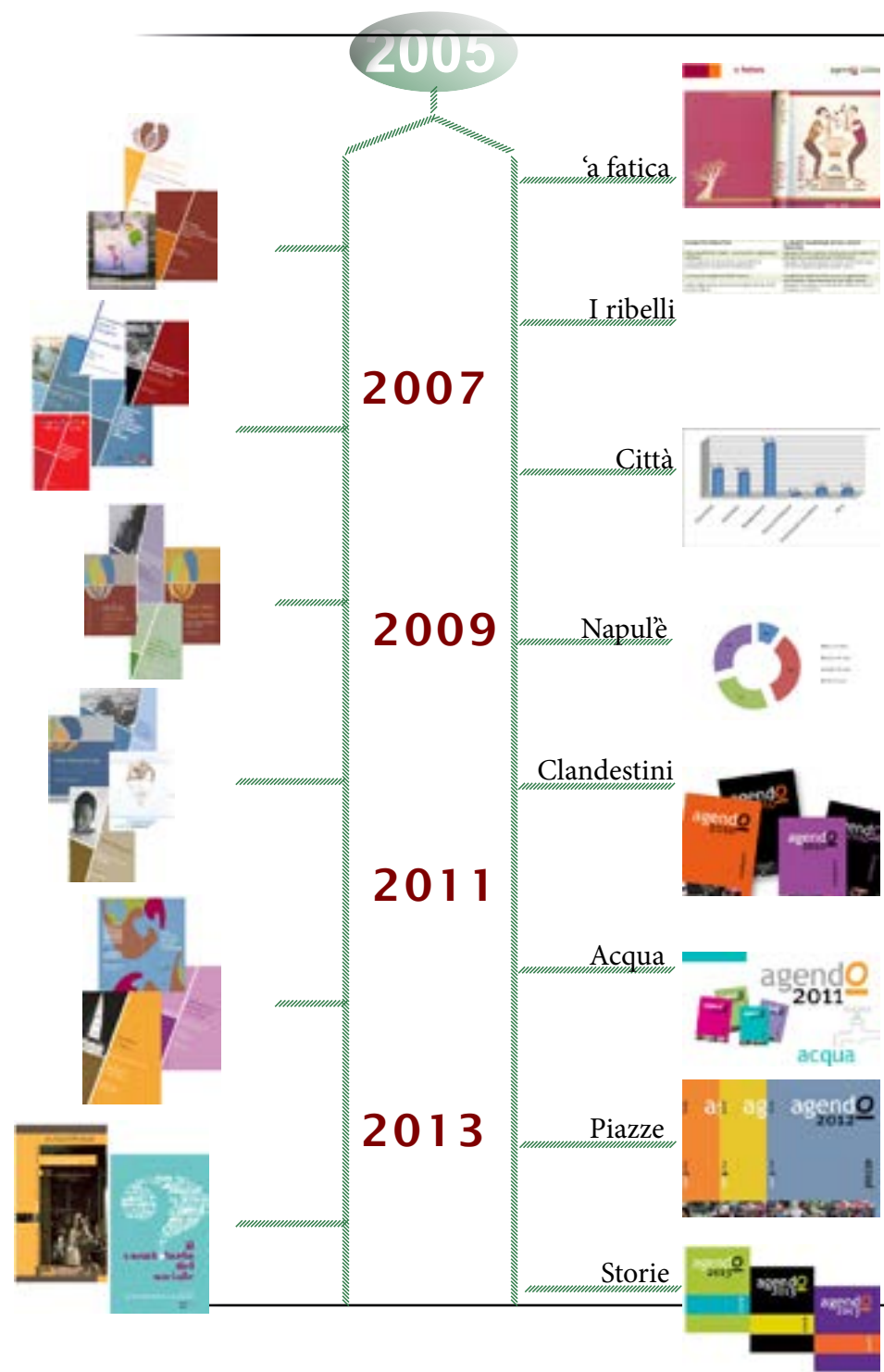
Agendo 2013 è dedicata alla memoria di Massimo De Benedictis, un operatore sociale e un amico che ha speso la vita per dare sollievo e fiducia a chi stava male, scomparso il 17 marzo 2012.

Raccoglie 12 storie di persone che si sono perse e poi ritrovate, persone che hanno trovato forza nell'amore, e l'amore nella cura e nel sostegno di operatori sociali che dedicano, a questo, la vita. Le storie attraversano diversi temi - integrazione, violenza di genere, infanzia, disabilità, salute mentale, terza età, prostituzione, inserimento lavorativo, dipendenze, famiglia – per diventare racconti, testimonianze, lettere, ricordi di persone in carne ed ossa.

Le storie sono state raccolte e ricostruite grazie al lavoro sociale delle cooperative che ce le hanno fornite e sono corredate dalle immagini di fotografi sensibili alle tematiche sociali: Alessia Capasso, Luigi Iacopo De Blasi, Alessandra del Giudice, Eliana Esposito, Roberta Ferraro, Fulvia Menghi, Giacomo Musella, Renato Orsini. I testi sono a cura degli scrittori Raffaella Ferrè e Guido Piccoli; il progetto grafico è dello Studio Eikon.

Al 31 dicembre 2013 sono stati pubblicati 23 libri per una tiratura di circa 12.000 copie e 7 agende per un totale di quasi 20.000 copie.

La distribuzione di tutti i volumi della casa editrice ha coinvolto numerose librerie, 200 organizzazioni del terzo settore, 3 caffè letterari, 26 enti di formazione, 12 associazioni di categoria, 4 ordini professionali, 6 istituzioni, 6 fondazioni ed istituti di credito, 3 sindacati e 3 botteghe del commercio equo e solidale. La rete di distribuzione è prevalentemente campana anche se non sono mancate iniziative di promozione sull'intero territorio nazionale, privilegiando il coinvolgimento di alcune importanti città del centro-nord tra cui Parma, Firenze e Bologna.



Innovazione e sviluppo

Gesco sta procedendo non solo all'implementazione e all'innovazione delle attività imprenditoriali tradizionali, ma anche ad una sostanziale diversificazione delle stesse.

Questa nuova filosofia di azione nasce dall'idea che sia necessario rifondare su basi diverse una solidarietà di cittadinanza basata sulla sinergia di forze e risorse presenti nella società civile e nel sistema pubblico per far fronte a quei bisogni che il sistema tradizionale dei servizi non è in grado di colmare.

Gesco, vuole assumersi questa responsabilità proponendo e realizzando iniziative che si collocano in maniera più specifica nelle aree della salute, dell'alimentazione e dei consumi critici e del reinserimento lavorativo di persone svantaggiate. Tra le iniziative implementate nel corso del 2013, va segnalato il potenziamento dell'area della ristorazione.

Con l'apertura della mensa aziendale nel 2009 e del ristorante/tavola calda nel 2011, Gesco ha mosso i primi passi nel campo della ristorazione e del banqueting, inaugurando il marchio **Fare Più**.

Un settore di sicuro interesse che ha spinto il gruppo a verificare le condizioni per l'implementazione dell'attività sperimentabile nei più svariati contesti, con l'avvio di percorsi di collaborazione con soggetti

leader del settore come Zanussi e Costa Group, per citarne alcuni.

Sono in gestazione diversi progetti in questa area che prevedono l'ampliamento dell'attuale superficie del ristorante, determinando un significativo aumento dei posti a sedere; la realizzazione di un laboratorio di cucina polifunzionale adatto a svolgere le seguenti attività: Ristorazione Tradizionale; Ristorazione Collettiva (refezione scolastica e ospedaliera); Produzione di Pasta, Pane, pizza, prodotti da rosticceria e dolci; Take Away; Chef a Domicilio, banqueting e catering.

Un vero e proprio laboratorio di idee, dove poter far incrociare competenze ed esperienze a partire da una comune passione il "mangiar bene".



La comunicazione sociale

La comunicazione sociale del gruppo Gesco punta da un lato a promuovere i nuovi ambiti di attività, dall'altro a consolidare la sua immagine di gruppo di imprese sociali con un'esperienza ventennale nel campo dei servizi alla persona. Dunque si propone come riferimento privilegiato per cittadini e operatori del settore. Per raggiungere questo obiettivo, Gesco, in linea con gli anni passati, ha organizzato nell'anno considerato più di un evento al mese. L'organizzazione di eventi è sempre stata una delle aree più sviluppate, grazie ai continui stimoli provenienti dalle nuove attività del gruppo, oltre che dall'evoluzione del dibattito sulle politiche sociali, cui Gesco partecipa in veste di attore sociale accreditato.

Nella promozione degli eventi in calendario un ruolo decisivo è svolto dalla comunicazione interna (tra i dirigenti e i lavoratori, tra Gesco e le cooperative, gli enti del terzo settore, gli operatori sociali pubblici e privati) che avviene attraverso contatti mailing e telefonici, finalizzati al coinvolgimento e alla partecipazione delle persone interessate alle tematiche oggetto di dibattito.

Ci sono poi altri strumenti di promozione delle attività del gruppo Gesco: dal tradizionale sito web www.gescosociale.it, il veicolo principale di comunicazione, promozione e diffusione di eventi, notizie, rassegne

stampa, costantemente aggiornato; il portale www.napoliclik.it portale cittadino di notizie e opportunità che si propone di progetto è quello di offrire aggiornamenti, informazioni e spunti partendo da un approccio critico, attento alla sostenibilità economica, al rispetto per l'ambiente, al consumo responsabile e solidale, al benessere, alla salute, alla buona cucina, l'intento di NapoliClick è quello di mettere al centro i cittadini, le associazioni e le imprese e promuovere così servizi di qualità gratuiti o a costi sostenibili; ai nuovi social network (i profili Facebook di Gesco, Gesco edizioni, Fare più; il blog di Gesco Formazione) che tendono soprattutto a una più larga diffusione dei contenuti della comunicazione in seno alla società civile.

Inoltre continua nel 2013 Gesco prosegue la gestione del portale Napoli Città Sociale promosso dall'assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Napoli www.napolicittasociale.it. Il portale viene diffuso attraverso una Newsletter, trasmessa a cura della redazione, un indirizzario mail di oltre un migliaio di persone e attraverso i contatti del profilo Facebook dedicato.



L'ufficio stampa

Gli eventi vengono diffusi ai media mediante comunicati stampa, elaborati e diramati dall'ufficio stampa.

L'ufficio stampa ha costruito e consolidato nel corso di questi anni rapporti stabili con agenzie di stampa e testate di settore, e con il sistema dei media locali: le redazioni delle principali testate cittadine (La Repubblica, Il Corriere del Mezzogiorno, Il Mattino, Il Denaro, Roma e Cronache di Napoli), le emittenti radiofoniche e televisive a diffusione regionale (tra le prime ricordiamo: Radio Club 91, Radio Crc, Radio Kiss Kiss, Radio Marte; tra le seconde: Rai, Telecapri, Canale 21, Napolitv, Canale 8, Canale 9). Sempre di più, grazie anche alle attività nate negli ultimi anni, l'ufficio stampa sta allargando il suo raggio anche a testate di respiro nazionale.

Gesco elabora in media 30 comunicati stampa all'anno, non solo per annunciare conferenze stampa, iniziative ed eventi vari, ma anche per rappresentare ai media, locali e nazionali, il punto di vista del gruppo su tematiche di attualità sociale.

Un altro strumento trasversale di comunicazione è la rassegna stampa, un servizio ormai stabile che l'ufficio stampa svolge regolarmente ogni giorno e che riguarda determinate tematiche di interesse sociale (la rassegna stampa quotidiana); oltre che tutte le iniziative del gruppo e delle sue cooperative (le rassegne stampa specifiche).

Gli articoli che l'ufficio stampa seleziona, raccoglie, impagina quotidianamente vengono poi rilegati a fine anno in una rassegna stampa annuale, destinata a una vasta diffusione.

La web Radio

L'informazione e, più in generale, la comunicazione hanno rivestito negli anni un ruolo fondamentale nella politica di Gesco che, investendo tempo e risorse, ha creato le basi per un rapporto più diretto con il mondo dei media locali e nazionali e con le testate che più specificamente si occupano di tematiche sociali. Il mondo associativo rappresenta, nel suo complesso, una soggettività e una riconoscibilità che chiede di avere voce oltre i classici canali di stampa.

Per questi motivi Gesco ha in programma di realizzare una web radio ritenendo il mezzo radiofonico per versatilità, immediatezza e infinite possibilità di diffusione costituisce uno strumento innovativo per il terzo settore, in grado di dare nuova voce alla comunicazione sociale. La radio rappresenta una nuova opportunità di comunicazione che vede protagonisti i comunicatori e i giornalisti sociali, e non solo, delle organizzazioni non profit.



3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Gli organi statutari del gruppo sono tre: il Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei Soci e il Collegio Sindacale. L'organizzazione operativa prevede, invece, aree funzionali, come di seguito riportato nell'organigramma aziendale, aggiornato a dicembre 2013, in cui sono espresse le linee di comunicazione e le modalità di interazione tra le funzioni.

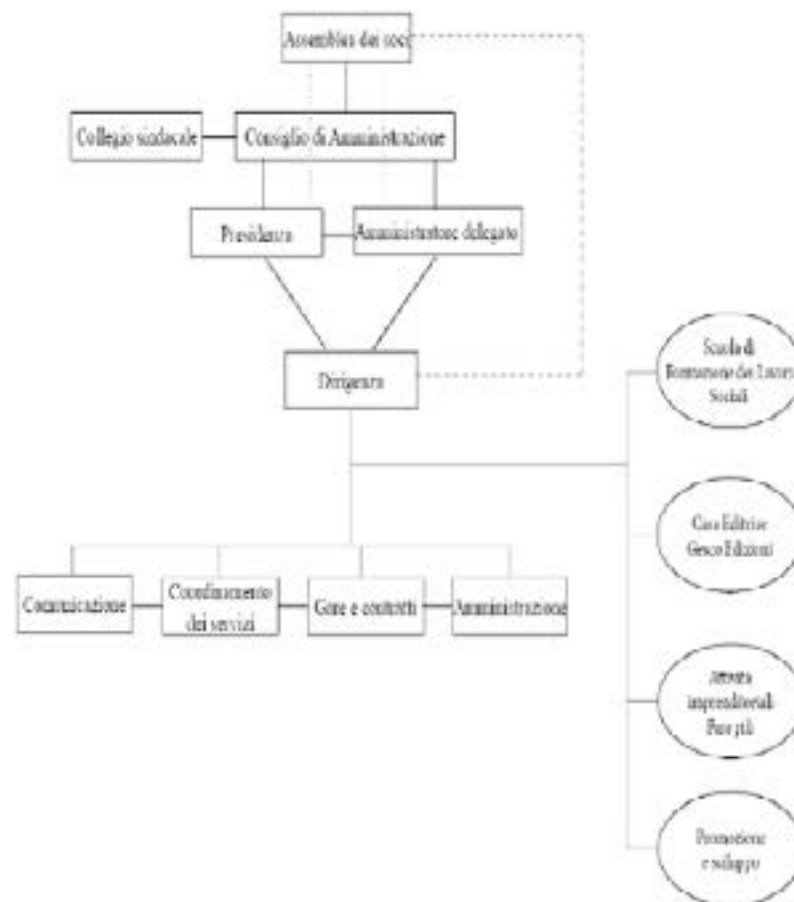
Ogni socio partecipa attivamente alla gestione di Gesco, sia attraverso una propria rappresentanza negli organismi statutari sia attraverso incontri periodici di confronto e verifica, quali riunioni di coordinamento, gruppi di lavoro, gruppi di studio, seminari, e convegni. Questa impostazione è finalizzata a mantenere costante il livello di partecipazione alle decisioni, per assicurare un'adeguata attività di informazione sulla politica del gruppo e di condivisione delle strategie.

La gestione delle attività burocratiche amministrative avviene in una struttura centrale, divisa per aree funzionali: amministrativa, di progettazione, di coordinamento, di comunicazione; di formazione, mentre i servizi e i progetti sono realizzati direttamente dai soci.

I servizi sono affidati ai soci sempre democraticamente, rispettando i principi di competenza, chiarezza e trasparenza, secondo le caratteri-

stiche specifiche e le disponibilità e rispettando il regolamento interno.

Ogni socio partecipa attivamente alla gestione di Gesco, sia attraverso una propria rappresentanza negli organismi statutari sia attraverso incontri periodici di confronto e verifica, quali riunioni di coordinamento, gruppi di lavoro, gruppi di studio, seminari, e convegni. Questa impostazione è finalizzata a mantenere costante il livello di partecipazione alle decisioni, per assicurare un'adeguata attività di informazione sulla politica del gruppo e di condivisione delle strategie.



La gestione delle attività burocratiche amministrative avviene in una struttura centrale, divisa per aree funzionali: amministrativa, di progettazione, di coordinamento, di comunicazione; di formazione, mentre i servizi e i progetti sono realizzati direttamente dai soci. I servizi sono affidati ai soci sempre democraticamente, rispettando i principi di competenza, chiarezza e trasparenza, secondo le caratteristiche specifiche e le disponibilità e rispettando il regolamento interno.

- **Presidenza**

Il Presidente rappresenta il Consiglio di Amministrazione rendendo operative le sue decisioni. Inoltre supervisiona l'attività di promozione del consorzio e delle consorziate; gli affari societari; gli investimenti e il budget aziendale. Presiede la programmazione e pianificazione delle attività del consorzio e dei soci. Decide e orienta la Politica per la Qualità; effettua il riesame del Sistema Qualità; approva i documenti prescrittivi del Sistema Qualità e verifica le attività del Responsabile Qualità. Pianifica l'attività formativa del consorzio ed assiste nella pianificazione anche le Consorziate.

- **Gestione qualità e sicurezza**

Il Responsabile della Qualità ha diverse finalità: mantenere i rapporti con l'Organismo di Certificazione; rappresentare l'interfaccia fra Pubblica Amministrazione ed il personale del Consorzio per tutto ciò che riguarda il Sistema Qualità; curare l'elaborazione, l'emissione e la revisione del Manuale Qualità adeguandolo alle esigenze aziendali.

Il Responsabile della Qualità coordina l'attività di risoluzione delle non conformità e la gestione delle Azioni Correttive e Preventive, verificandone l'attuazione entro i termini previsti.

Verifica l'applicazione in Azienda delle disposizioni previste dal D.L-

gs. 626/94 (sicurezza nei luoghi di lavoro) mantenendo aggiornata la documentazione per la sicurezza.

- **Coordinamento dei servizi**

L'ufficio coordinamento rappresenta l'interfaccia con il committente e con i soci per tutto quanto riguarda la gestione delle attività operative: raccogliere la documentazione di registrazione dei servizi prodotta, elaborandola per effettuare la rendicontazione ai committenti e per contabilizzare il lavoro del personale coinvolto; coordinare l'attività di controllo e valutazione sulle attività erogate sia direttamente, sia attraverso i soci stessi raccogliendo ed archiviando i documenti di registrazione prodotti. Monitorare la soddisfazione degli Utenti, con il supporto dell'area della comunicazione, mediante la somministrazione di appositi questionari.

- **Amministrazione**

L'ufficio in questione, per quanto riguarda la gestione dei servizi, è deputato al coordinamento dei rapporti burocratico – amministrativi con l'ente titolare del servizio, alla rendicontazione quantitativa degli interventi, alla fatturazione, ai rapporti amministrativi con il personale.

L'ufficio amministrativo direttamente per il consorzio si occupa di: effettuare il Controllo di Gestione; predisporre il budget; gestire la contabilità; gestire la cassa centrale; ricevere le richieste di acquisto dalle varie funzioni e gestire l'attività di acquisto di beni e servizi (che non siano prestazioni d'opera da parte delle Consorziate) oppure interessare le Pubbliche Amministrazioni per gli acquisti di maggiore entità; gestire la documentazione contabile, fiscale e previdenziale; tenere i rapporti con le banche; gestire incassi e pagamenti archiviando la documentazione di supporto.

- **Segreteria organizzativa**

Protocolla i documenti in ingresso ed in uscita da GESCO, registrandoli nell'apposito Registro di Protocollo ed archiviandone una copia.

Gestisce ed aggiorna la documentazione informativa dei soci (natura giuridica, sede, oggetto di attività, etc.), raccolta dall'ufficio comunicazione. La segreteria organizzativa si occupa anche dello smistamento della corrispondenza verso l'interno del consorzio e verso tutti i soci in collaborazione con l'ufficio comunicazione.

- **Affari generali, gare e contratti, progetti e risorse umane**

Identifica, seleziona e propone alle Pubbliche Amministrazioni la partecipazione alle gare è il compito principale di questo ufficio. Si occupa, inoltre di predisporre, curare, gestire ed archiviare i contratti stipulati sia con i committenti (verificandone la coerenza con l'offerta effettuata) che con i soci. Coordinare le attività e le rendicontazioni per i progetti europei. Predisporre, curare e gestire la contrattualistica verso terzi.

- **Comunicazione**

L'ufficio comunicazione cura sia la comunicazione interna che quella esterna, intrattenendo rapporti con i media locali e nazionali e con le testate che più specificamente si occupano di tematiche sociali. Cura sia il sito web www.gescosociale.it che la Newsletter, bollettino quindicinale di informazione di Gesco. Altri compiti istituzionale dell'ufficio comunicazione sono: redigere, in base alle informazioni ricevute dai soci, il Bilancio Sociale; predisporre gli strumenti per consentire il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e dei familiari in collaborazione con l'ufficio di coordinamento.

L'area comunicazione, con la sua redazione, gestisce anche due portali: www.napolicittasociale.it (gestito da Gesco per conto del Co-

mune di Napoli) e www.napoliclick.it (progetto nato nel 2013 per iniziativa del gruppo allo scopo di dare spazio e voce, oltre che alle opportunità del territorio napoletano, anche alle nuove attività imprenditoriali).

- **Attività di imprenditoria sociale.**

La promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale è lo scopo ultimo di quest'area che lavora in sintonia con l'Agenzia per la Promozione dell'Economia sociale (L'APE) fin dal 2001 per supportare ed accompagnare lo sviluppo ed il consolidamento delle imprese che operano nel sociale, con particolare attenzione al Mezzogiorno.

Tra le attività svolte: attività di promozione e di creazione di impresa sociale; interventi per investimenti in capitali di rischio; azioni di intervento a sostegno dello sviluppo locale; servizi di consulenza economica-finanziaria; interventi di marketing sociale; consulenza per l'accesso ai programmi pubblici e per la gestione dei servizi di pubblica utilità; supporto e monitoraggio dei processi di sviluppo e consolidamento imprenditoriale. Nell'area sviluppo si collocano anche le attività che Gesco sta promuovendo e realizzando con il marchio Farepiù.



4. I Nostri Interlocutori

La costruzione del bilancio sociale rappresenta per il Gruppo d'Imprese sociali Gesco un'occasione per coinvolgere tutte le persone che, a vario titolo, hanno contatti con il gruppo (approccio multistakeholder) in un percorso di partecipazione democratica e di valutazione del lavoro svolto e dei risultati conseguiti. Dunque, essere inseriti in una fitta rete di relazioni diventa condizione principale di sviluppo per le imprese sociali, che producono ricchezza mediante una serie di scambi con altri soggetti di natura pubblica, privata, sociale, associativa, etc e che con modalità diverse influenzano o sono influenzati dalle loro attività. Nella redazione del nostro bilancio sociale, nel confronto con i nostri stakeholders, abbiamo scelto di stabilire un rapporto dinamico definendo palesemente gli standard qualitativi e di performance che si vogliono mantenere ed accrescere, sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista etico-sociale: conoscerne il numero; capire da chi è composto il proprio capitale sociale; ricercare le informazioni di cui ogni stakeholder ha bisogno; sapere a chi si deve rendere conto; identificare i beni di scambio con tutti gli stakeholders in rete.

Nel percorso di costruzione dei principali interlocutori (stakeholder) è previsto il costante coinvolgimento di: cooperative socie, dipendenti e collaboratori, soci delle cooperative, destinatari dei servizi, partner di progetto, committenti, società civile, movimento cooperativo, fornitori, enti di ricerca e università, media, amministrazioni locali.

La comunicazione, infine, è un altro elemento chiave di tutte le nostre strategie operative in quanto ci consente di aprire un canale privilegiato nei confronti di tutte le parti coinvolte nella rete di relazioni così costruita.

I nostri principali portatori di interesse possono suddividersi in due categorie rispetto alle relazioni che li caratterizzano: gli stakeholders interni e gli stakeholders esterni. A sua volta ogni categoria è suddivisa in ulteriori sottocategorie che fanno riferimento a figure concrete.



Stakeholder interni: il personale

Le relazioni tra il Gruppo d'impresa sociali Gesco ed i lavoratori sono regolate dallo Statuto, dal regolamento aziendale, dal CCNL, dal manuale SA8000, dai sistemi di qualità adottati nei servizi, dagli atti deliberativi dell'Assemblea dei Soci, dal CdA e dagli organismi tecnici.

Il consorzio Gesco ha voluto intraprendere il percorso di certificazione SA8000, fermamente convinta dell'importanza di un riconoscimento ufficiale che garantisse in modo oggettivo e verificabile lo svolgimento dell'attività secondo criteri di responsabilità sociale. Il Gruppo d'impresa sociali Gesco ricerca la partecipazione attiva ed il coinvolgimento concreto degli operatori nell'applicazione del sistema di responsabilità sociale, mediante un'opera costante di formazione e sensibilizzazione riguardo alle tematiche socialmente ed eticamente rilevanti.

Le risorse umane sono il centro dei processi produttivi del Gruppo d'impresa sociali Gesco sia in termini di valore economico sia in termini di qualità dei servizi offerti.

Nel dare risalto al rispetto dei principi della Norma SA8000, che dettano i requisiti per la Responsabilità Sociale dell'Azienda, si prediligono, nei dati che di seguito sono presentati, le azioni attuate per il conseguimento degli obiettivi di miglioramento del personale interno alla struttu-

ra organizzativa dell'Azienda.

La struttura organizzativa del gruppo d'impresa sociali Gesco si compone di personale che ha una funzione centrale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Pertanto, il consorzio Gesco s'impegna a promuovere il coinvolgimento del personale alle varie iniziative progettuali a tutti i livelli in modo attivo e propositivo e secondo un modello organizzativo aziendale che si basa su valori chiaramente identificabili e condivisibili.

Gli operatori chiedono	Gesco offre
lavoro qualificato, stabile , non precario, equamente retribuito;	impegno serio e rigoroso nel lavoro e nel rispetto dei principi etici e professionali di riferimento
valorizzazione professionale e possibilità di partecipazione al governo dell'impresa;	impegno alla partecipazione attiva ai momenti della vita del Gruppo d'impresa sociali Gesco
uso equo e trasparente delle risorse;	condivisione della visione etica e programmatica dell'Azienda relativamente all'uso delle risorse
tutela della salute, del proprio progetto di vita, della propria dignità	impegno a favorire una visione d'insieme e l'azione di gruppo e collettiva

La base sociale conta circa **2.828** operatori, impiegati a vario titolo nelle attività del gruppo. Oltre il 60% del personale ha un contratto di lavoro dipendente, circa un quarto un contratto di lavoro a progetto.

Sostanzialmente stabili i profili professionali, tra cui si nota la predominanza di assistenti di base e operatori sociali e socio sanitari.

Al 31 dicembre 2013 il personale in forza presso il solo consorzio Gesco (al netto delle associate) è pari a 41 unità ed è composto da 13 uomini e da 28 donne. Di seguito si riportano alcuni dati di dettaglio sulla composizione del personale e sull'implementazione della politica

di responsabilità sociale nei confronti del personale.

Composizione dell'organico

Un rapido confronto con il totale dell'organico dell'anno precedente evidenzia un incremento del personale per l'anno 2013 di circa 7 unità con un turnover che ha riguardato la dimissione di 1 impiegato, e l'inserimento di 8 nuovi assunti. Il 68% del personale è di genere femminile, nel rispetto di una politica delle pari opportunità perseguita da sempre dal consorzio Gesco.

Tabella 1. Distribuzione del personale per ruolo. Anni 2012- 2013

	2012	2013	M	F
Dirigenti	7	7	6	1
Quadri	2	2	1	1
Impiegati	25	32	6	26
Totale	34	41	13	28

I dati relativi alla composizione dell'organico del consorzio Gesco per fasce d'età evidenziano subito come l'età dei dipendenti non scenda in nessun caso al di sotto dei diciotto anni, coerentemente con i principi di Responsabilità Sociale, oltre che con la normativa vigente in materia, posti a base delle nostre scelte di politica aziendale.

Tabella 2. Distribuzione del personale per sesso ed età

	M	F	Totale
fino a 30 anni		4	4
da 31 a 40 anni	2	12	14
da 41 a 50 anni	3	8	11
oltre 51 anni	8	4	12
Totale	13	28	41

In generale si rileva un sostanziale equilibrio della distribuzione del personale nelle diverse fasce di età, con una leggera prevalenza di occupati di età compresa tra i 31 e i 50 anni. In questa classe di età figura anche il maggior numero dei collaboratori, a testimonianza della presenza di professionalità consolidate evidenziata anche dalla ripartizione del personale per anzianità all'interno dell'organizzazione.

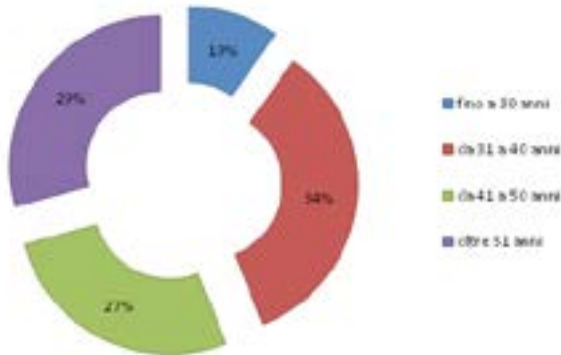


Fig. 1 Distribuzione del personale per età

La presenza di 30 dipendenti occupati nel consorzio Gesco da oltre 5 anni, di cui 8 con un'anzianità aziendale superiore ai 10 anni, è espressione concreta, da un lato, della capacità dell'azienda di attrarre e trattenere presso di sé il personale, dall'altro del forte senso di appartenenza alla realtà aziendale da parte dei collaboratori.

Tabella 3. Distribuzione del personale per anzianità

	M	F	Totale
fino a 5 anni	3	8	11
da 6 a 15 anni	10	20	30
oltre 15 anni	—	—	—
Totale	13	28	41

Come si evince dalla tabella 4 oltre il 75% del personale impiegato all'interno del consorzio Gesco ha un contratto a tempo indeterminato: il 60% con un impiego a tempo pieno e un ulteriore 15% con un impiego a tempo parziale (sia orizzontale che verticale, in relazione alle esigenze espresse dai lavoratori).

Tabella 4. Distribuzione del personale per tipo di contratto

	M	F	Totale
FT tempo indeterminato	9	16	25
PT tempo indeterminato	-	6	6
PT tempo determinato	-	2	2
Collaborazioni a progetto	2	4	6
Prestazioni professionali	2	-	2
Totale	13	28	41

Analizzando l'organico dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale, si rileva che nel 2013 la maggioranza dei lavoratori subordinati è inquadrata nelle categorie D1 e D2, che rappresentano circa il 40% del totale. Seguono 11 unità di personale inquadrato nella categoria C1.

Tabella 4. Distribuzione del personale per tipo di inquadramento contrattuale

A1	B1	C1	C2	D1	D2	D3	E1	Eq2	E2	F1Q	Tot
2	1	11	1	7	9	1	2	1	2	4	41

Quanto alla distribuzione del personale per aree funzionali, è possibile rilevare una netta prevalenza del personale impiegato nell'area amministrativa, nella comunicazione e nel coordinamento dei servizi. Meno consistenti numericamente sono le nuove aree di intervento, come quelle rappresentate dalla area innovazione e sviluppo e in quella commerciale, in cui convergono anche le professionalità presenti nelle

altre aree funzionali, dato il carattere necessariamente integrato delle attività del gruppo. Poco più di un lavoratore su quattro è impiegato in strutture esterne alla sede aziendale (tabella 6).

Tabella 6. Distribuzione del personale per area funzionale

	M	F	Totale
Area amministrativa	3	6	9
Area gara e contratti	1	2	3
Area coordinamento	2	4	6
Area della comunicazione	-	7	7
Area formazione	-	1	1
Area promozione e sviluppo	1	-	1
Area commerciale	1	-	1
Altro (strutture esterne)	5	8	13
Totale	13	28	41



L a politica di responsabilità sociale

• LAVORO INFANTILE

Il gruppo d'impresa sociali Gesco non ammette l'utilizzo di lavoro infantile, non impiega e non ha mai impiegato persone di età inferiore ai 16 anni o minorenni che non abbiano adempiuto agli obblighi scolastici. Allo stato attuale Il gruppo d'impresa sociali Gesco non ha dipendenti minorenni. Il gruppo d'impresa sociali Gesco seleziona i propri fornitori affinché assicurino il rispetto dei principi etici e non utilizzino lavoro infantile.

Obiettivo 2013

Il Gruppo d'impresa sociali Gesco non avendo impiegato dipendenti minorenni si impegna in progetti esterni che mirino a contrastare il lavoro minorile.

Per sensibilizzare la comunità locale sulle tematiche relative ai diritti dei minori Il Gruppo d'impresa sociali Gesco ha organizzato e/o supportato nel 2013 interventi di lungo termine per l'infanzia con particolare attenzione all'educazione scolastica e prescolastica, alla salute, alla nutrizione e alla protezione da sfruttamenti e abusi, coinvolgendo le famiglie e le comunità locali, al fine di garantire cambiamenti duraturi nella vita di bambini e bambine.

Nel 2013 ha organizzato:

- Corsi sull'affido familiare: percorsi organizzati dalla Scuola di formazione dei lavori sociali Gesco riconosciuti dall'Ordine degli Assistenti sociali, per operatori sociali e assistenti sociali.

- Seminario "Il modello tagesmutter - mamme di giorno: sviluppo di metodologie e strumenti di collaborazione tra ente pubblico e imprenditoria sociale": convegno per operatori dell'infanzia, rappresentanti delle istituzioni pubbliche e del terzo settore. Organizzato da coop. Dedalus

e dal gruppo Gesco.

Nel 2013 ha partecipato con la redazione di Napoli Città Sociale al Convegno "La famiglia oltre la separazione. Riflessioni ed esperienze a confronto": organizzato dall'AMI, Associazione (Avvocati) Matrimonialisti Italiani, riconosciuto dall'Ordine degli Avvocati. Convegno aperto a tutti, ma rivolto soprattutto agli avvocati

Infine nel 2013 ha sostenuto e organizzato interventi della Fondazione Affidò onlus, fondata nel 2006 da Gesco con l'Associazione Progetto Famiglia di Salerno per sostenere l'accoglienza di bambini e ragazzi in difficoltà attraverso lo strumento dell'affidamento familiare.

La Fondazione Affidò onlus ha promosso attività formative e di sensibilizzazione. Tra queste la creazione del primo portale web sull'affido familiare in Campania - www.affidofamiliare.it, realizzato con il contributo della Fondazione Banco di Napoli. Il portale si configura come luogo di condivisione di buone prassi, di diffusione delle informazioni, di riflessione congiunta sui punti di forza e di debolezza dell'accoglienza familiare, di raccordo di sinergie sovra-territoriali e di strategie innovative per l'ampliamento delle reti di famiglie affidatarie e solidali.

Tabella 7. Obiettivi 2014, azioni e indicatori

OBIETTIVO 2014	AZIONE	PERIODO	INDICATORI
Migliorare e favorire iniziative volte a sensibilizzare la comunità locale sulle tematiche relative ai diritti dei minori	Organizzare e promuovere interventi a favore dell'infanzia	Entro Dicembre 2014	Numero di iniziative sostenute
Incrementare la formazione professionale tra i lavoratori	Offrire la disponibilità ad iniziative di collaborazione con altri percorsi di formazione professionale	Entro Dicembre 2014	Numero di collaborazioni intraprese

• LAVORO FORZATO E OBBLIGATO

Il lavoro deve essere prestato volontariamente, sulla base di regole chiare e del rispetto reciproco tra le parti coinvolte. L'informazione, quindi, gioca un ruolo fondamentale nel garantire il rispetto di questa norma. Il Gruppo d'impresa sociali Gesco è costantemente impegnato a far sì che tutti i suoi dipendenti siano pienamente consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro contratto di lavoro. Tali informazioni vengono fornite:

- *In fase di selezione*: vengono fornite informazioni sulla mansione, sul tipo di contratto e sull'inquadramento;
- *In fase di assunzione*: al momento della firma del contratto e della consegna dei relativi documenti. Tutti i lavoratori devono essere pienamente consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro contratto di lavoro, per questo motivo Il Gruppo d'impresa sociali Gesco assicura un'adeguata informazione all'atto della sottoscrizione del contratto, attraverso la consegna del Codice Etico, della procedura dei reclami, del regolamento interno e di un estratto del CCNL relativo ai provvedimenti disciplinari;
- *Per tutta la durata della prestazione professionale*: quotidianamente l'ufficio Risorse Umane è sempre disponibile a rispondere a qualsiasi domanda dei lavoratori in merito ai loro diritti e doveri e consente di consultare ed avere informazioni sul contratto di lavoro.

Il Gruppo d'impresa sociali Gesco non ammette che il lavoro prestato dalle persone che impiega sia ottenuto dietro minaccia di una qualsiasi penale. Nessun lavoratore ha mai lasciato in deposito in azienda denaro o originali di documenti, che possano essere utilizzati in forma di ricatto. Non è inoltre ammessa alcuna forma di traffico di esseri umani, tramite reclutamento, trasferimento o alloggio di persone mediante alcuna forma di coercizione o raggio.

Obiettivo 2013

Il Gruppo d'impresa sociali Gesco intende conservare l'attuale situazione di non utilizzo di lavoro obbligato.

Nel 2013 Il Gruppo d'impresa sociali Gesco non ha per nessun motivo utilizzato metodi coercitivi per costringere i lavoratori all'esercizio delle proprie funzioni e non ha registrato alcun reclamo.

Misure in favore dei dipendenti

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo Gesco nell'intento di promuovere sempre più un comportamento eticamente corretto nei confronti dei soci e del personale, ha promosso una serie di iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita di tutto il personale.

Alcune iniziative riguardano la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, altre tendono a realizzare benefici economici concreti agli operatori e alle loro famiglie.

Tra le iniziative di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, Gesco sostiene la flessibilità di orario per il personale dipendente attraverso diversi strumenti:

- *banca delle ore*
- *agevolazione del part-time sia orizzontale che verticale*
- *flessibilità in entrata e in uscita*
- *orario compatto*
- *lavoro a domicilio*
- *permessi aggiuntivi*
- *congedi parentali*
- *possibilità di aspettativa non retribuita*

Il consorzio Gesco da tempo ha avviato una politica attenta alle esigenze non solo dei propri dipendenti ma anche di quanti hanno con il

consorzio rapporti meno strutturati, tra le iniziative intraprese ci sono quelle di sostegno al reddito familiare attraverso :

- una convenzione tra Gesco e Banca Etica per favorire la sottoscrizione del mutuo per la prima casa, di piccoli prestiti, la disponibilità di scoperto del conto corrente, per l'accesso agevolato ad iniziative di microcredito per piccoli progetti imprenditoriali per il coniuge o i familiari, per la rateizzazione sull'acquisto di libri scolastici;
- la costituzione di un gruppo di acquisto collettivo;
- la realizzazione di una mensa aziendale;

Tabella 8. Obiettivi 2014, azioni e indicatori

OBIETTIVO 2014	AZIONE	PERIODO	INDICATORI
Migliorare la percezione dei lavoratori in merito al clima aziendale	Realizzare un'indagine di soddisfazione del personale con la somministrazione di un questionario ad hoc	Entro Dicembre 2014	Indice medio di qualità della soddisfazione del personale
Migliorare la fidelizzazione del personale	Prevedere forme di sostegno e di riconoscimento con lo scopo di aiutare quei soci lavoratori in difficoltà	Entro Dicembre 2014	Numero reclami

• SALUTE E SICUREZZA

Il consorzio Gesco garantisce ai propri lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre ed ha intrapreso adeguate misure per prevenire incidenti e danni alla salute che possano verificarsi in relazione al lavoro, minimizzando per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo inerenti l'ambiente di lavoro.

La salute e la sicurezza dei dipendenti durante lo svolgimento del

loro lavoro è stata da sempre trattata con massima attenzione e serietà dall'azienda, anche prima dell'adeguamento ai requisiti della norma SA8000.

Obiettivo 2013

L'azienda si propone periodicamente degli obiettivi di miglioramento da raggiungere al fine di minimizzare, per quanto ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro.

L'azienda è impegnata in modo concreto in questo attraverso le azioni descritte di seguito.

- **La stesura del documento di valutazione dei rischi**, ai sensi del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, che ha lo scopo di effettuare la valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza. Il presente documento soggetto ad aggiornamento periodico ove si verificano significativi mutamenti . La valutazione dei rischi è stata effettuata dal Datore di Lavoro con la collaborazione del Medico Competente, per quanto di sua competenza, del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il coinvolgimento preventivo del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza. Per la redazione del documento si procede alla individuazione delle attività lavorative e ad ogni singola fase sono stati attribuiti i rischi: derivanti dalla presenza dell'operatore nell'ambiente di lavoro indotti sul lavoratore dall'ambiente esterno conseguenti all'uso di macchine ed attrezzature connessi con l'utilizzo di sostanze, preparati o materiali pericolosi per la salute.

- A tutti i lavoratori viene garantita **adeguata formazione in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro** (come stabilito dagli art. 36 e 37 del D.Lgs 81/08): in particolar modo nel caso di ingresso di nuovi lavoratori o per cambiamento delle mansioni di quelli già dipendenti viene effettuata formazione con consegna di materiale didattico/informativo predisposto ad hoc.

- L'azienda si impegna, ove possibile, ad **utilizzare prodotti eco-compatibili** o che abbiano il minor impatto ambientale possibile, compatibilmente con le esigenze connesse alle attività e **a informare e sensibilizzare i cittadini**.

Malattia

Di seguito, riportiamo i dati relativi ai permessi per malattia registrati nel corso del 2013 e confrontati con quelli del 2012.

Tabella 8. Distribuzione dei gg di malattia nel 2012 e 2013

	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	Tot
2013	62	67	29	2	6	24	13	3	4	18	22	7	257
2012	29	27	28	26	30	17	13	14	33	37	12	19	285

Il confronto per gli anni 2012 e 2013 ci descrive una lieve riduzione del totale dei giorni di malattia usufruiti dai dipendenti negli anni considerati. Infatti, l'andamento mensile dei giorni di malattia rappresentati dal grafico, ci indica una media mensile in flessione per il 2013 di 21,4 giorni di malattia a fronte di una media mensile di 23,7 giorni di malattia per tutto il 2012.

Se andiamo a considerare, invece, l'andamento mensile del singolo anno avremo un minimo di giorni di malattia utilizzati nel 2013 di 2 e

nel 2012 di 12 a fronte di un massimo di utilizzo nell'anno dei giorni di malattia che per il 2013 è di 67 giorni e per il 2012 di 37.

Infortuni

Il consorzio Gesco monitora costantemente l'andamento degli infortuni del proprio personale, Per quanto riguarda il tasso di infortunio, il sistema di gestione per la sicurezza mantiene monitorato in particolare un indicatore l'indice di incidenza convenzionalmente n. infortuni x 1.000/n. lavoratori. Nel 2013 nessun dipendente Gesco ha subito infortuni.

Ferie e permessi

Infine, nel 2013 l'azienda ha erogato ai suoi dipendenti 918 gg. di ferie, 24 gg. di permessi, 257 gg. di malattia, 19 gg. di congedo straordinario handicap e 44,4 gg. l. 104. Non vi sono state richieste di congedo maternità o malattie per infortuni.

Tabella 9. Obiettivi 2014, azioni e indicatori

OBIETTIVO 2014	AZIONE	PERIODO	INDICATORI
Potenziare la formazione e l'aggiornamento sulla sicurezza dei lavoratori e delle figure aziendali della sicurezza	Incrementare le occasioni formative e il tasso di partecipazione del personale	Entro Dicembre 2014	N. di corsi realizzati e personale raggiunto
Monitorare gli indici di infortunio	Nell'eventuale presenza di infortuni per il 2014 individuarne le cause e intervenire sulle stesse, al fine di ottenere una riduzione	Entro Dicembre 2014	N. infortuni/ totale personale

• **LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

Il consorzio Gesco assicura, nell'ambito dei vincoli contrattuali assunti dai lavoratori, il pieno diritto a formare ed aderire ai sindacati di loro scelta ed il diritto alla contrattazione collettiva. Per il Consorzio Gesco e il gruppo d'impresе sociali Gesco è di fondamentale importanza garantire ai lavoratori la tutela dei loro diritti. Pertanto, il Consorzio Gesco s'impegna a sostenere la piena libertà dei lavoratori di aderire a manifestazioni di piazza o di costituire comitati interni, rifiutando qualsiasi forma di discriminazione per l'appartenenza o non appartenenza ad associazioni sindacali ed applicando pienamente il Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali. Perseguire questo obiettivo ha comportato per l'anno considerato un accrescimento delle adesioni a sindacati di propria scelta da parte dei lavoratori, nonché l'aumento dei rappresentanti sindacali.

Obiettivi 2013

1) Favorire La Presenza Dei Sindacati E Dei Loro Rappresentanti.

I risultati raggiunti nel 2013 testimoniano che si è rafforzato in Azienda un clima di collaborazione costruttiva che evidentemente si traduce e trova conferma nell'assenza di contenziosi e di ore di lavoro perse per sciopero.

2) Sensibilizzare Il Personale Sui Principi Etici In Occasione Dei Momenti Formativi Sulla Sa8000.

Nel 2013 sono stati realizzati diversi incontri sulla Responsabilità Sociale con tutti i lavoratori del Gruppo d'impresе sociali Gesco e il materiale di informazione è diventato parte integrante insieme al Codice Etico, alla procedura dei reclami, al regolamento interno e ad un

estratto del CCNL relativo ai provvedimenti disciplinari da consegnare al lavoratore all'atto della sottoscrizione del contratto.

Tabella 10. Obiettivi 2014, azioni e indicatori

OBIETTIVO 2014	AZIONE	PERIODO	INDICATORI
Favorire la presenza dei sindacati e dei loro rappresentanti	Accordare incontri riservati al personale con o senza la presenza dei sindacati	Entro Dicembre 2014	N. di nuovi iscritti al sindacato
Migliorare la percezione dei lavoratori in merito al clima aziendale	Realizzare un'indagine di customer satisfaction con la somministrazione di un questionario per valutare la soddisfazione del personale	Entro Dicembre 2014	Livello medio generale di soddisfazione

• **DISCRIMINAZIONE**

Il Gruppo d'impresе sociali Gesco ritiene che le risorse umane siano un fattore fondamentale per competere con successo nel mercato e, dunque, capitale da salvaguardare e valorizzare.

L'azienda rifiuta ogni forma di discriminazione e garantisce pari opportunità ed equità di trattamento a tutti i dipendenti indipendentemente da sesso, religione, provenienza, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica.

A tale scopo l'azienda provvede a:

- effettuare la selezione del personale tenendo in sola considerazione elementi oggettivi quali qualifiche, titoli di studio o istruzione ed esperienza rapportati alle funzioni da ricoprire;

- corrispondere le retribuzioni ad ogni lavoratore in base alle mansioni svolte da ciascuno nel rispetto di quanto previsto nel CCNL della

cooperazione sociale.

- garantire la formazione a tutti i dipendenti;
- effettuare le promozioni o le mobilità verticali in base alle qualifiche raggiunte, alle capacità dei singoli e in base alle necessità organizzative e gestionali.

Il Gruppo d'impresе sociali Gesco garantisce pari opportunità e non attua né permette interferenze di alcun tipo nella vita privata dei dipendenti, che sono liberi di seguire principi o pratiche connessi alla loro razza, ceto, origine o religione.

• **DISCRIMINAZIONE DI GENERE**

I principi di democraticità e di uguaglianza sono garantiti dal Gruppo d'impresе sociali Gesco anche attraverso la presenza delle donne e lo spazio che esse riescono a ritagliarsi nella gerarchia organizzativa. In realtà, la presenza femminile non solo non manca ma è addirittura di gran lunga più elevata rispetto a quella maschile. E le ragioni di ciò risiedono essenzialmente nella tipologia delle prestazioni offerte dalla nostro Gruppo, che per la loro natura di servizi alla persona (cura ed assistenza) meglio si prestano ad essere fornite dalla figura femminile, come del resto testimonia

il fatto che già in sede di prima valutazione dei curricula l'offerta di lavoro femminile è di gran lunga superiore a quella maschile.

Fin dalla sua costituzione il Consorzio Gesco ha ricoperto un ruolo davvero importante nel promuovere e favorire l'integrazione lavorativa delle donne che al 31.12.2013 rappresenta ben il 63,4% dell'intero organico aziendale.

La presenza delle donne è assicurata in tutte le categorie contrattuali anche se risulta ancora poco presente a livello dirigenziale.

Obiettivo 2013

Assicurare La Presenza Femminile Nella Categoria Dirigenziale

Azione

Il Gruppo d'impresе sociali Gesco s'impegna per i prossimi anni ad incrementare ed assicurare la presenza femminile anche a livelli dirigenziali e gestori ad ulteriore conferma della particolare attenzione da sempre manifestata dalla Direzione alla presenza femminile in Azienda e non solo nelle mansioni di assistenza e cura degli utenti ma anche nell'esercizio delle funzioni di coordinamento dei servizi.

• **PROCEDURE DISCIPLINARI**

L'azienda non assume condotte lesive della dignità dei lavoratori e bandisce in modo assoluto forme di abuso fisico, verbale o di coercizione mentale.

Obiettivo 2013

Salvaguardare Gli Equilibri Che Sono Alla Base Del Buon Funzionamento Dell'Azienda

Azione

Nel caso in cui i lavoratori non rispettino gli impegni sottoscritti nel contratto (ritardi, assenze ingiustificate ecc.) e creino con il loro comportamento danno economico e/o di immagine alla società, vengono applicate pratiche disciplinari regolamentate dai Contratti Collettivi Nazionali di settore. In ogni caso l'azienda prima di dare attuazione a tali provvedimenti, privilegia il dialogo ed il confronto sull'interpretazione dei fatti.

• ORARI DI LAVORO

L'azienda si conforma all'orario di lavoro previsto dai Contratti Collettivi Nazionali della Cooperazione Sociale. La disposizione effettiva delle ore di lavoro dipende essenzialmente dalla categoria dei lavoratori che possono essere suddivisi in amministrativi e turnisti.

Per quanto attiene al lavoro straordinario, è stato sempre nostro preciso orientamento non farne uso, preferendo una più razionale e flessibile organizzazione del lavoro. Ai lavoratori non è richiesto di effettuare un monte ore settimanale superiore a quello contrattualmente stabilito, sebbene possa essere necessario effettuare lavoro straordinario che viene retribuito con una percentuale aggiuntiva stabilita dal contratto.

Obiettivo 2013

Migliorare Il Rapporto Tra Tempi Di Lavoro E Tempi Di Vita Familiare Dei Lavoratori

Azione

Ottimizzare il rapporto tra tempi di lavoro e tempi di vita familiare dei lavoratori resta uno dei principali obiettivi dell'Azienda che da sempre sostiene forme di flessibilità dell'orario di lavoro. Dato che la maggioranza dell'organico è costituito da donne l'Azienda ha previsto non solo il ricorso a permessi e congedi, ma anche l'uso di veri e propri strumenti di elasticità oraria.

• RETRIBUZIONE

L'azienda riconosce ai dipendenti i livelli contrattuali e retributivi adeguati al ruolo ed alle mansioni assolte.

In nessun caso l'azienda eroga un salario per una settimana lavorativa che non sia conforme ai minimi retributivi legali in quanto l'obiettivo

minimo è soddisfare i bisogni primari del personale, cercando tramite l'adozione di strumenti premianti di apportare un ulteriore guadagno ai lavoratori.

L'azienda garantisce che:

- la retribuzione venga corrisposta senza alcuna discriminazione;
- le buste paga siano chiare e comprensibili e l'ufficio Risorse Umane sia sempre disponibile per qualsiasi chiarimento o informazione;
- gli stipendi siano regolarmente erogati con bonifico bancario.

L'azienda si avvale della collaborazione di una società di consulenza esterna per quanto riguarda la contabilità delle buste paga, che comunque vengono controllate anche internamente per verificarne correttezza e completezza.

Obiettivo 2014

Sostenere Il Potere Di Acquisto Delle Famiglie Dei Lavoratori

Tabella 11. Obiettivi 2014, azioni e indicatori

OBIETTIVO 2014	AZIONE	PERIODO	INDICATORI
Sostenere il potere di acquisto delle famiglie dei lavoratori	Accordi con le catene di rete per l'acquisto di beni di uso primario; Convenzioni con centri di medicina preventiva e diagnostica, Convenzioni con centri per le cure odontoiatriche, pediatriche e specialistiche; assistenza sociale di sostegno alle famiglie con portatori di handicap e anziani.	Dicembre 2014	Totale azioni realizzate



Stakeholder interni: le associate

41 *organizzazioni consorziate*

A dicembre 2013 il gruppo si compone di **41 soci**:

- 36 sono cooperative sociali sia di tipo A sia di tipo B
- 2 sono cooperative di produzione e lavoro,
- 1 cooperativa di consumo che promuove l'acquisto, anche collettivo, di prodotti di qualità, realizzati con tecniche a ridotto impatto ambientale e distribuiti da produttori che non sfruttano il lavoro nero;
- 2 Imprese sociali.

Il gruppo mostra un radicamento consolidato in tutto il territorio regionale, seppur più forte nella provincia di Napoli. Circa il 70% dei soci ha sede legale a Napoli e provincia, 5 nella provincia di Salerno, 2 in quella di Benevento, 2 in quella di Caserta e 1 in Lombardia. Ne deriva che circa il 98% dei servizi è dislocato sul territorio campano, in particolare a Napoli e provincia (66%), il restante 2% in Basilicata.

1047 *soci*

La base sociale si compone di oltre mille soci. Tale risultato è il frutto di situazioni eterogenee: da un lato, va segnalato l'investimento di una quota non trascurabile di consorziate nello sviluppo della mutualità interna con il continuo incremento del numero di soci, dall'altro, la contemporanea riduzione della base sociale di altrettante consorziate legata al particolare stato di sofferenza del settore.

2.643 *operatori*

La base sociale conta circa duemilaseicentoquarantatre operatori, impiegati a vario titolo nelle attività del gruppo. Oltre il 60% del personale ha un contratto di lavoro dipendente, circa un quarto un contratto di lavoro a progetto.

Sostanzialmente stabili i profili professionali, tra cui si nota la predominanza di assistenti di base e operatori sociali e socio sanitari. Già da quest'anno varie cooperative hanno dichiarato la necessità di dover ridurre il personale per un totale di circa 143 unità.

Stakeholder esterni

GLI UTENTI

Destinatari primi a cui è rivolta la complessa attività aziendale sono gli utenti , ovvero, le persone socialmente deboli del territorio e a cui il Gruppo D'impresе Sociali Gesco offre risposte ai loro bisogni.

Chiarezza, ascolto e partecipazione rappresentano le basi imprescindibili del rapporto che il Gruppo D'impresе Sociali Gesco instaura con i propri Utenti.

I principali valori di riferimento nel rapporto con gli utenti possono essere così sintetizzati:

- **Eguaglianza**, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità e continuità**, ovvero obiettività, giustizia e regolarità dell'erogazione dei servizi.
- **Cortesia e flessibilità**, sono i valori alla base dei rapporti che il consorzio Gesco trattiene con gli Utenti
- **Partecipazione**, il consorzio Gesco vuole instaurare rapporti di collaborazione attiva con i propri Utenti.
- **Efficienza ed efficacia**, si offre all'utente il miglior servizio possibile con le risorse disponibili.

- **Miglioramento continuo**, si cerca continuamente e costantemente di migliorare la qualità dei servizi erogati

Obiettivo 2014

Il Gruppo D'impresе Sociali Gesco in un' ottica gestionale, legittimata dalla logica di un miglioramento continuo, s'impegna nei confronti dell'utenza attuale e futura di investire nell'attività di formazione continua e di qualificazione del personale anche con il sostegno di collaborazioni con associazioni, enti pubblici e/o privati ed università.

I FINANZIATORI

I rapporti che il Consorzio d'impresе sociali Gesco, trattiene con i propri finanziatori sono basati su criteri d'integrità, rispetto degli accordi contrattuali, trasparenza e tempestività nel fornire le informazioni. Anche per quest'anno d'esercizio non esiste alcun contenzioso con i finanziatori.

I CITTADINI

Il consorzio d'impresе sociali Gesco per tipologia societaria e mission è parte interna alle politiche sociali del territorio. Oltre a perseguire obiettivi di eccellenza e nell'ottica della circolarità delle risorse, la maggior parte delle prestazioni di servizio svolte dall'azienda sono direttamente usufruite dalla "collettività". A tal fine il Consorzio Gesco ha stabilito finalità e iniziative rivolte al territorio di appartenenza, identificando nel radicamento territoriale uno tra i suoi valori fondamentali.

L'AMBIENTE

Nell'avviare qualsiasi iniziativa operativa il gruppo d'impresa sociali Gesco , valuta il corrispondente impatto ambientale con cura e attenzione. Promuove la partecipazione dei propri collaboratori a convegni e corsi di formazione aventi come oggetto il miglioramento della qualità della vita e l'attenzione per l'ambiente.

Nello svolgimento della propria attività il Consorzio Gesco non produce rifiuti "pericolosi". I toner e le cartucce usati per le stampanti , una volta esauriti, vengono raccolti e consegnati alla ditta indicata per il riciclo, negli uffici viene , invece, realizzata la raccolta differenziata della carta attraverso appositi contenitori.

LE RETI DI COLLABORAZIONE

Sono oltre **300** le organizzazioni in rete, per lo più associazioni di volontariato e cooperative sociali; seguono in misura minore consorzi di cooperative e fondazioni.

Circa **120** gli enti pubblici coinvolti, tra i quali amministrazioni comunali, provinciali e regionali, ambiti territoriali, aziende sanitarie locali, università e centri di ricerca.



Il sistema di gestione della qualità

Nel periodo 2013 il Gruppo d'impresa Gesco si è impegnato nel progetto relativo al sistema qualità sia con il proposito di migliorare in efficienza ed efficacia i servizi offerti, sia per sostenere la trasparenza e l'attenzione nei confronti dei propri utenti. Il compimento graduale di questo programma ha consentito, inoltre, l'elaborazione di specifiche procedure relative all'attività degli uffici, consentendo l'ottimizzazione dei processi e delle modalità di espletamento delle attività.

Le principali fasi di questo progetto, sono rappresentate da:

- la redazione della Carta dei Servizi;
- la realizzazione del Bilancio Sociale 2013;
- l'adozione e il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001 – n. CI/14779 certificazione di qualità, ottenuta nel 2002, per le attività di “Progettazione e gestione di servizi socio-sanitari, servizi assistenziali, servizi per l'infanzia successivamente estesa anche per la progettazione ed erogazione di attività formative”, e dei di servizi di ristorazione collettiva, mense e catering. Il processo ha portato ad un miglioramento nei rapporti di comunicazione tra i diversi uffici, uniformando l'utilizzo della modulistica e favorendo una corretta e oggettiva comprensibilità delle varie attività svolte.

- l'adozione della S.A. 8000 lo standard internazionale Social Accountability 8000 è un modello gestionale che indica il comportamento etico delle Organizzazioni che lo adottano.

- l'implementazione di ISO 14001 e' una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale. Sviluppo sostenibile, ecocompatibilità, prevenzione dell'inquinamento e miglioramento continuo sono gli obiettivi che si prefigge.

La Politica della Qualità del Gruppo D'impresa Sociali Gesco è fondata principalmente sulla organizzazione di un sistema in grado di fornire al cliente, interno ed esterno, un servizio qualitativamente adeguato alle sue esigenze e appropriato ai requisiti attesi dall'utilizzatore finale.

Il monitoraggio dei processi dei servizi erogati secondo il Sistema di Qualità adottato si è articolato per l'intero anno 2013 attraverso due tipologie di strumenti:

- **STRUMENTI DI SISTEMA**

Includono il Manuale della Qualità, le Procedure ed alcuni modelli di utilizzo comune cioè l'insieme dei documenti, delle procedure e dei modelli la cui applicazione si estende a tutta l'attività in corso.

- **STRUMENTI DI AREA**

Comprende l'insieme dei documenti (procedure operative, istruzioni di lavoro, modelli, questionari di rilevazione del gradimento) propri di ogni specifica area operativa utili a migliorare l'organizzazione del servizio e a qualificare l'offerta.

Il Gruppo D'impresa Sociali Gesco assicura altresì che la Politica della Qualità sia patrimonio di ogni singolo componente mediante una distribuzione controllata del Manuale Qualità e l'affissione negli uffici del testo integrale della Politica stessa.



5. Il rendiconto economico

Andamento della gestione e andamento economico

L'obiettivo primario dell'andamento della gestione del Gruppo d'impresе sociali Gesco è quello di coniugare l'affermazione del nostro consorzio come realtà economica di impresa con lo scopo di tutelare, promuovere e sviluppare la cooperazione sociale nella regione ed in modo prevalente le cooperative aderenti. In tal modo anche nelle aziende non profit, il soddisfacimento di condizioni di equilibrio economico costituisce premessa indispensabile per garantire nel tempo la continuità aziendale e perseguire le dichiarate finalità sociali in condizioni di autonomia economica.

Data la specificità delle aziende non profit ed i suoi caratteri gestionali atipici, appare indispensabile garantire la soddisfazione dei requisiti richiesti dalla committenza, attraverso alcune condizioni basilari come la continuità nel tempo del rapporto fiduciario con la collettività di riferimento, nonché maggiore attenzione alle Cooperative socie.

Nel garantire la trasparenza dell'attività svolta al fine di consentire la continuità e il perseguimento della propria mission, di seguito si presentano alcuni passaggi del bilancio d'esercizio 2013 e relativa nota

integrativa del Consorzio Gesco che ne rappresentano l'andamento economico certificato ed approvato dal consiglio di Amministrazione e dai soci del Gruppo d'impresе sociali Gesco.

“Per quanto riguarda la gestione economica si riscontra nel 2013 un decremento del valore della produzione ed un miglioramento nei risultati di gestione.

Esprimiamo soddisfazione per i risultati conseguiti soprattutto in considerazione dell'ormai lungo periodo di crisi che attraversa l'economia dell'intero paese ed ancor di più il settore nel quale operiamo. Ma un'efficiente ed esperta organizzazione, attenta al contenimento dei costi di gestione ha risposto nel miglior modo possibile nel corso dell'esercizio 2013.

Il decremento del valore della produzione nasce da una precisa scelta del consiglio di amministrazione di ridurre notevolmente il fatturato nei confronti degli enti pubblici che hanno lunghissimi tempi di pagamento.”

“L'esercizio 2013 mostra complessivamente una situazione aziendale piuttosto migliorata rispetto ai precedenti esercizi, pur risentendo ancora della fase alquanto delicata dei precedenti anni legata alla situazione finanziaria che Gesco e le cooperative socie hanno attraversato”.

“Come è ben noto a tutti la sofferenza delle cooperative, negli ultimi anni è stata generata dalle seguenti situazioni:

- allungamento eccessivo dei tempi di riscossione dei crediti verso gli enti pubblici;*
- insufficiente capacità di finanziarsi delle cooperative;*
- pagamento mensile delle retribuzioni degli operatori.*

Per far fronte alle esigenze delle cooperative, ma anche a quelle del consorzio stesso, nell'ultimo anno Gesco ha ricercato e concretizzato numerose e consistenti operazioni finanziarie per reperire le liquidità necessarie.”

Analisi della struttura patrimoniale

Da un primo esame della struttura aziendale del consorzio, nonostante le serie difficoltà esposte in precedenza, si può affermare che la nostra impresa mantiene una situazione di equilibrio patrimoniale si rilevano le classiche caratteristiche strutturali delle imprese di servizi.

Per quanto riguarda la solidità patrimoniale si nota una buona struttura aziendale ed è evidente la forte presenza del patrimonio proprio quale fonte di finanziamento dell'impresa.

La crescita costante del patrimonio netto è rappresentata nella tabella 12.

Tabella 12. Distribuzione del patrimonio netto nell'ultimo quinquennio	
Anno di riferimento	Valore del patrimonio netto
2009	2.781 Migliaia di euro
2010	2.847 Migliaia di euro
2011	2.922 Migliaia di euro
2012	3.134 Migliaia di euro
2013	3.357 Migliaia di euro

Il Valore della produzione è di circa 25 milioni di euro, il “core business” è rappresentato dall'area dei servizi socio-assistenziali ed educativi, che rappresentano il 97% circa del valore complessivo della produzione realizzata nell'esercizio.

Per le prestazioni dirette si è ricorso in modo prevalente alle cooperative socie alle quali vengono affidati i principali servizi e progetti che il consorzio acquisisce. Alle cooperative socie è stato affidato circa la maggior parte dei servizi affidati dal consorzio.

I servizi vengono affidati alle cooperative socie con delibera di consiglio di amministrazione considerando le specifiche competenze delle

stesse e la territorialità dei soci.

Gli affidamenti ad altre cooperative non socie ovvero ad altri enti o imprese derivano dalla costituzione di varie associazioni temporanee di impresa avvenute nell'esercizio, sempre con delibera del consiglio di amministrazione, al fine di ottenere maggiori requisiti territoriali e tecnici per la gestione di nuovi servizi. In questi casi il consorzio si rivolge prevalentemente ad altre organizzazioni cooperative del territorio regionale con le quali si condividono principi ed obiettivi della mutualità e del terzo settore.”

Risultati dell'esercizio

Per quanto riguarda la destinazione dell'utile di esercizio si ritiene di formulare una proposta basata sui seguenti punti:

- accantonamento del 30% al fondo di riserva legale per un importo pari a euro 58.686;
- accantonamento del 3% ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione per un importo pari a euro 5.867;
- accantonamento della parte restante dell'utile a riserva indivisibile ex art. 12 della L.904/77 per euro 131.067

Il **valore aggiunto** rappresenta la ricchezza creata in un determinato periodo dall'attività dell'impresa sociale a vantaggio della collettività e ripartita secondo criteri economicamente e socialmente rilevanti. Il valore aggiunto mostra la composizione e la distribuzione della ricchezza prodotta a diversi interlocutori strategici quali lavoratori, comunità locale (destinatari/protagonisti di progetti di integrazione), finanziatori, terzo settore, istituzioni pubbliche (stato, governi regionali e/o locali).

La riclassificazione del bilancio secondo lo schema del valore ag-

giunto permette di evidenziare anche la ricchezza che l'impresa assegna all'impresa stessa.

Tabella 13. Distribuzione del valore aggiunto		
Il Valore Aggiunto	Esercizio 2013	Esercizio 2012
Ricavi netti	26.793.394	28.881.803
Costi Esterni	24.392.738	24.675.955
Valore Aggiunto	2.400.656	2.405.848
Costo del lavoro	1.018.586	1.005.263
Margine Operativo Lordo	1.382.070	1.400.585
Ammortamenti Svalutazioni ed altri accantonamenti	190.069	202.758
Risultato Operativo	1.363.001	1.197.827
Proventi-Oneri Finanziari	- 861.330	- 861.183
Risultato Ordinario	501.671	336.644
Componenti straordinarie nette	- 31.192	- 48.080
Risultato prima delle imposte	292.461	288.564
Imposte sul reddito	96.841	93.287
Risultato netto	195.620	195.277

Tabella 14. Ripartizione del valore aggiunto		
Ripartizione del Valore Aggiunto	Esercizio 2013	Esercizio 2012
Remunerazione del personale	1.018.586	1.005.263
Remunerazione della Pubbl. Ammin.	96.841	93.287
Remunerazione capitale di credito	861.330	861.183
Remunerazione del sistema impresa	418.032	440.257
Remunerazione Fondi Mutualistici	5.867	5.858
Valore Aggiunto Globale Netto	2.400.656	2.405.848

OBIETTIVI FUTURI

Evoluzione della gestione

“Per quanto riguarda il futuro del nostro consorzio, esponiamo successivamente un quadro generale degli aspetti che formano le linee principali dell'intervento nell'esercizio in corso alla data odierna.

Continuerà la fase di investimenti nelle nuove attività menzionate nel presente documento e si tenterà di produrre fin da subito margini operativi accettabili.

Il consiglio intende continuare con la solita convinzione l'attività di promozione e sviluppo della cooperazione sociale e migliorare la qualificazione aziendale del consorzio, delle cooperative socie e soprattutto la qualificazione degli operatori diretti”