

***NuoveRisposte***

**Cooperativa Sociale - ONLUS a r.l.**

**BILANCIO SOCIALE**

**2021**

**NUOVE RISPOSTE SOC. COOP.  
II° EDIZIONE | [WWW.NUOVERISPOSTE.COOP](http://WWW.NUOVERISPOSTE.COOP)**

**INDICE**

INTRODUZIONE.....	2
LETTERA DEL PRESIDENTE .....	3
NOTA METODOLOGICA .....	4
1. IDENTITÀ.....	6
2. POLITICA E GOVERNANCE.....	20
3. ATTIVITÀ SOCIALE.....	30
4. I NOSTRI SERVIZI.....	47
5. RENDICONTO ECONOMICO.....	52
6. RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE .....	56
7. ATTIVITÀ DI INNOVAZIONE e SVILUPPO.....	58
8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	62
GLOSSARIO .....	63
TABELLA DI CORRELAZIONE.....	65
CONTATTI.....	67

## INTRODUZIONE

La recente evoluzione del ruolo svolto dalle imprese ha comportato il riconoscimento di una dimensione sociale e ambientale della loro attività, che si affianca e si integra con i profili economici, finanziari e competitivi della gestione, e della quale le stesse sono riconosciute come altamente responsabili. Ogni organizzazione è infatti oggi chiamata a rispondere degli impatti delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'ambiente, coerentemente con le nuove esigenze di benessere e norme comportamentali, sempre più spesso codificate in disposizioni legislative applicabili, poste dall'ormai consolidato e quanto mai diffuso paradigma dello sviluppo sostenibile. La collettività e la comunità di riferimento stessa esprime inoltre, in modo sempre più intenso, bisogni e attese che incidono sulla crescita del sistema imprenditoriale, sulla concezione stessa di sviluppo e sulla sua sostenibilità ambientale e sociale. Rispondere a tali responsabilità (*accountability*) significa innanzitutto assumere un comportamento responsabile, etico e trasparente, da integrare in tutti i processi di un'organizzazione, che tenga conto delle aspettative di tutti gli attori diretti e indiretti interessati dall'attività e dai suoi impatti, che siano essi positivi o negativi, e che possa contribuire allo sviluppo sostenibile. Per tali ragioni, se fino a qualche decennio addietro si riteneva sufficiente comunicare esclusivamente i dati relativi all'andamento economico e finanziario della gestione, perché queste erano le prevalenti informazioni richieste da quanti avevano interessi nelle aziende, oggi esiste un interesse generale che si manifesta non solo come somma delle aspettative delle singole persone che con l'impresa intrattengono rapporti diretti, ma anche come interesse della collettività, dell'ambiente nonché delle future generazioni.

Nel panorama degli strumenti di responsabilità sociale, ad oggi disponibili per le imprese, il Bilancio Sociale si caratterizza per essere veicolo di informazione e garanzia di trasparenza e responsabilità, al quale sono tenute le imprese sociali ed altri Enti di Terzo Settore (ETS) - *così come previsto dalle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore adottate con il Decreto Ministeriale del 4 luglio 2019* - per mettere a disposizione degli stakeholder (lavoratori, soci, utenti, pubbliche amministrazioni, e tutti i soggetti interessati all'attività dell'impresa) le informazioni circa le attività svolte e i risultati sociali conseguiti. Tramite il Bilancio Sociale, infatti l'organizzazione rende conto delle proprie scelte ovvero di come interpreta e realizza la sua missione e risponde ai suoi valori.

Elemento fondamentale del Bilancio Sociale è il processo che porta alla sua realizzazione. La qualità del processo di rendicontazione incide direttamente sulla capacità del documento di rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori e di costruire con essi un dialogo permanente. Redigere un Bilancio Sociale significa infatti intraprendere un vero e proprio processo culturale, non un mero esercizio tecnico, poiché non è definibile dalla semplice applicazione di una norma o dall'adozione di un modello, ma è da intendersi come strumento unico e originale che dà voce alla cultura aziendale e cooperativa.

## LETTERA DEL PRESIDENTE

*Cari soci e cari dipendenti, quello che vi presentiamo è il nostro secondo Bilancio Sociale. Nel contesto di emergenza straordinaria che ha caratterizzato anche il 2021 la Cooperativa Nuove Risposte, ha confermato la capacità di assolvere al proprio ruolo di acceleratore sociale supportando i lavoratori e gli utenti, contribuendo alla crescita sostenibile e inclusiva, valorizzando i numerosi impegni e i risultati raggiunti, seppure in un contesto di complessità come quello del periodo considerato.*

*Per Nuove Risposte è stato un anno intenso, durante il quale è stato sperimentato e costantemente monitorato il manuale organizzativo che la Cooperativa ha redatto nel 2020, a seguito di un corposo lavoro di analisi riorganizzativa interna, funzionale ad uno sviluppo strategico coerente con le complesse modifiche di contesto e con gli obiettivi del ricambio generazionale degli organismi dirigenti.*

*Siamo consapevoli che il percorso avviato servirà a ridisegnare il futuro della nostra Cooperativa. Leggere in anticipo i bisogni, sperimentare risposte innovative, consolidare la dimensione solidaristica con quella economica, equivale a dire investire nel futuro. Abbiamo quindi analizzato punti di forza e di debolezza, abbiamo messo a regime il piano delle tre ASA, abbiamo assunto impegni e responsabilità verso la Comunità, continuando a mettere al centro del nostro lavoro la persona.*

*Partecipazione democratica, solidità economica, professionalità, solidarietà, sono e rimarranno i nostri principi fondamentali e distintivi.*

*Buona lettura!*

La presidente

*Elisa Paris*

## NOTA METODOLOGICA

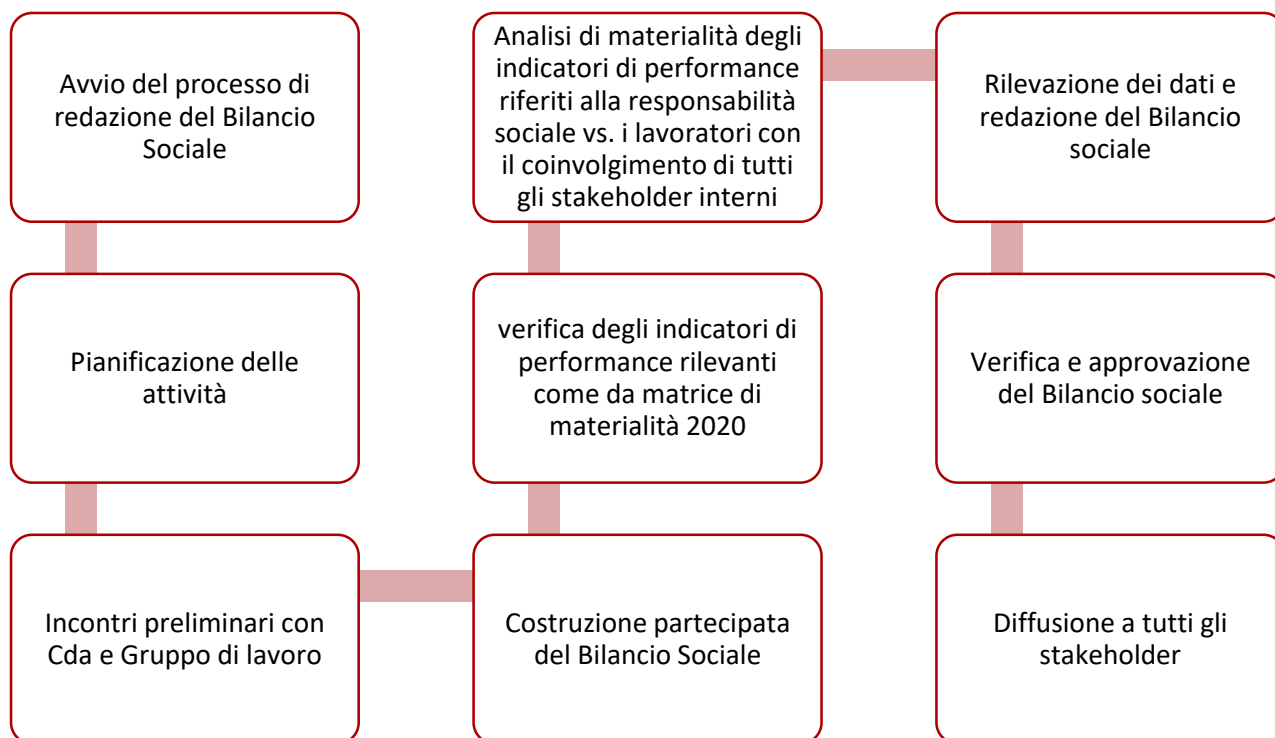
La seconda edizione del Bilancio Sociale della Cooperativa rappresenta il rendiconto dell'attività svolta da Nuove Risposte nell'anno 2021.

Il processo di elaborazione del Bilancio Sociale 2021, ha coinvolto risorse interne alla cooperativa, dal C. di A. a tutti i soci e lavoratori. Il processo è stato coordinato dal Gruppo del Bilancio Sociale formatosi al compito in occasione della redazione del primo Bilancio sociale, a seguito del percorso formativo che, nel 2021, Nuove Risposte ha commissionato alla società cooperativa ETICAE-Stewardship in Action, da anni impegnata in attività di formazione e consulenza alle aziende per la rendicontazione sociale e la valutazione d'impatto.

Verificata la conferma degli indicatori di performance individuati l'anno precedente con il C. di A. ed un gruppo di soci lavoratori aventi mansioni organizzative e direttive, il Gruppo di lavoro del B. S. ha predisposto un questionario da somministrare a tutti i lavoratori, soci e non soci, per rilevare:

- L'eventuale corrispondenza tra gli indicatori di performance riferiti alla responsabilità sociale della Cooperativa verso i propri lavoratori, individuati dal C. di A. ed il gruppo ristretto di soci, con quelli individuati da tutti i lavoratori, soci e non soci;
- l'impatto generato dall'esercizio della responsabilità sociale di Nuove Risposte verso i lavoratori, in termini di soddisfazione/insoddisfazione per ciascuno degli indicatori individuati.

Al fine di verificare la comprensibilità dei quesiti e di condividerne i contenuti, prima della somministrazione, i questionari sono stati esaminati con un gruppo di soci lavoratori rappresentativo delle varie professionalità e dei diversi contesti lavorativi della Cooperativa. Il focus group ha consentito di migliorare lo strumento di indagine grazie alle modifiche suggerite nel corso del lavoro analitico. La stesura definitiva è stata posta all'attenzione della Direzione per una ulteriore valutazione ed inviata per e-mail a tutti i lavoratori in allegato alla lettera di presentazione del questionario.



Il Bilancio Sociale di Nuove Risposte è stato redatto in *compliance* con “*Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 9 agosto 2019*”, ma al fine di rispondere al meglio ai principi di trasparenza e partecipazione sono stati presi come riferimento per le attività di redazione anche altri principali standard e modelli di rendicontazione nazionale ed internazionale quali:

- Linee guida GBS (Gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale);
- Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit (Agenzia per le Organizzazioni Non lucrative di Utilità Sociale- 2011);
- GRI (Global Reporting Initiative);
- Standard Accountability 1000.

## LA STRUTTURA

La struttura del documento, è stata definita a partire da quanto indicato all'interno delle *Linee Guida del Terzo Settore per la redazione del Bilancio Sociale*, e presenta 8 principali ambiti di rendicontazione individuati durante le attività di stakeholder engagement. Tali ambiti, emersi dall'analisi di materialità condotta nel corso del processo, sono stati identificati, dal Cda e dal campione di soci interni alla cooperativa, come maggiormente rilevanti per far emergere gli aspetti materiali della cooperativa. Gli aspetti materiali della responsabilità sociale verso gli stakeholder interni ha visto il coinvolgimento di tutti i lavoratori.

1.1. IDENTITÀ	1.2. POLITICA E GOVERNANCE	1.3. ATTIVITÀ SOCIALE	1.4. I SERVIZI
1.5. RENDICONTO ECONOMICO	1.6. RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE	1.7. ATTIVITÀ DI INNOVAZIONE E SVILUPPO	1.8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Le informazioni e dati rendicontati in questo Bilancio Sociale sono la fotografia delle performance della Cooperativa nel periodo compreso fra l'1/01/2021 e il 31/12/2021.

## I DESTINATARI

I destinatari principali del Bilancio Sociale 2021 sono gli stakeholder interni della cooperativa. Il documento, a seguito della validazione e approvazione dall'Assemblea dei soci, verrà diffuso a tutti gli stakeholder della cooperativa attraverso i principali canali di comunicazione di Nuove Risposte e pubblicato sul sito: [www.nuoverisposte.coop](http://www.nuoverisposte.coop)

## 1. IDENTITÀ

<b>Denominazione</b>	NUOVE RISPOSTE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS a r. l.
<b>C.F.</b>	04953470582
<b>P.IVA</b>	01331631000
<b>Sede Legale</b>	Via Emilio Longoni 11/b -13 - ROMA
<b>Sede Operativa</b>	via Fratelli De Filippo 3- FROSINONE

<b>Tipologia</b>	Cooperativa sociale di tipo A
<b>Anno di costituzione</b>	1980
<b>Centrale di appartenenza</b>	Legacoop - Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue
<b>Adesione a Consorzi</b>	NIDI nel VERDE Cooperativa Sociale ONLUS
<b>Convenzioni con Enti, Università, etc.</b>	Università degli Studi di Roma La Sapienza, Università degli Studi di Roma Tre, Istituto Superiore di 2° grado ecc: tirocini/alternanza Scuola - Lavoro

## CERTIFICAZIONI

<b>UNI 11034</b>	Servizi all'Infanzia- Requisiti del Servizio
<b>ISO 9001:2008</b>	Sistemi di gestione per la qualità
<b>ISO 14001:2015</b>	Sistemi di gestione ambientale
<b>ISO 45001:2018</b>	Sistemi di gestione della Sicurezza e della Salute sul lavoro

## 1.1 CHI SIAMO

La Cooperativa Nuove Risposte è nata dall'iniziativa di 9 soci che hanno condiviso, a cavallo tra gli anni '70 e gli anni '80, l'esigenza di sperimentare Servizi che fossero in grado di promuovere forme di sostegno e di assistenza alla persona fragile senza sradicarla dal suo domicilio e dal suo contesto sociale. Erano gli anni in cui crescevano significativamente l'età media della popolazione e l'aspettativa di vita e, a questi mutamenti demografici, si associava la rapida diffusione delle famiglie di tipo nucleare. Il modello di servizio messo a punto in pochi anni con risultati positivi, per la popolazione anziana, veniva successivamente impiegato per sostenere a domicilio cittadini con altre tipologie di fragilità tra cui le persone disabili, i nuclei familiari con minori a rischio di emarginazione sociale e le persone affette da disagio psichico. Ciascuna delle esperienze iniziate a domicilio ci consentiva di riconoscere come comprimari di quelli essenziali, i bisogni di socializzazione e partecipazione sociale degli utenti. Nasceva, quindi, l'esigenza di sperimentare servizi che promuovessero la vita sociale ed aggregativa: centri diurni, soggiorni, attività culturali e socializzanti. L'approccio alle difficoltà educative dei minori, inoltre, ci induceva ad orientarci con determinazione nella realizzazione di servizi come i nidi, le ludoteche e, nel 2020, dei primi Poli Infanzia per la sperimentazione della continuità educativa Zerosei. È stato un percorso lungo 40 anni ed ognuno di essi ha rappresentato un punto di arrivo per alcuni obiettivi attesi ed un punto di partenza per nuove esperienze progettuali.

## 1.2 COSA FACCIAMO

Nuove Risposte progetta e realizza servizi per la prevenzione, cura e recupero delle condizioni di salute delle persone, assumendo a loro fondamento la definizione data dall'OMS al concetto di salute, "uno stato di totale benessere fisico, mentale e sociale" e non semplicemente assenza di malattia o infermità. Per questo, i servizi che eroga svolgono una costante funzione socializzante, ben rappresentata dalla definizione di "domicilio allargato", concepita nel '94 a conclusione di una ricerca sociale svolta nei territori presidiati. Per essa il domicilio non è delimitato dalle mura domestiche ma dal contesto territoriale e sociale frequentato. Il domicilio allargato è lo spazio vitale di ogni persona, fatto di riferimenti fisici e sociali che connettono luoghi e relazioni, formali ed informali. Per questo, i servizi di Nuove Risposte promuovono costantemente la socialità nell'ambito della famiglia, della scuola e dell'ambiente di lavoro, della comunità di appartenenza.

La maggior parte dei servizi è gestita per conto di Enti pubblici (Comuni, Distretti sociali, ASL), ma sono attivi anche contratti di servizio con privati cittadini e le convenzioni con Enti privati.

La Cooperativa organizza le proprie attività all'interno di tre Aree Strategiche di Affari: **Asa Welfare, Asa Zerosei e Asa Sviluppo.**

### Asa Welfare

#### **Servizi socio assistenziali ed educativi ai minori di età con disagio socio educativo e/o a rischio di istituzionalizzazione.**

Le azioni riferite a questo ambito si realizzano con la gestione dei servizi educativi domiciliari e dei centri diurni di aggregazione sociale. Entrambe le tipologie di servizio consistono di percorsi di accompagnamento del minore e della sua famiglia orientati al superamento delle condizioni problematiche, per i quali assumono particolare importanza le attività di sostegno alla genitorialità. Con i preadolescenti e gli adolescenti si realizzano anche percorsi di orientamento ed accompagnamento scolastico e professionale.

**I servizi residenziali**, come le Case famiglia, accolgono i minori di età per i quali siano stati disposti provvedimenti legali di allontanamento dalle famiglie, temporanei o definitivi.

Per i minori di età Nuove Risposte realizza anche **servizi di Assistenza educativa e culturale** nelle Scuole primarie e secondarie di primo grado e **servizi di Assistenza specialistica** nelle Scuole secondarie di secondo grado e nei centri di formazione professionale.

**Servizi domiciliari, semi residenziali e residenziali per le persone disabili**, realizzati per sostenere i destinatari nella gestione delle difficoltà inerenti le attività di vita quotidiana, dei rischi di emarginazione sociale, dei percorsi più adeguati al raggiungimento di una vita indipendente.

**Servizi domiciliari, semi residenziali e residenziali per le persone anziane** parzialmente o totalmente non autosufficienti.

In questo ambito figurano anche i Centri diurni per Anziani fragili e i Centri diurni per malati di Alzheimer ed altre demenze assimilate e per persone affette da Parkinsonismo.

**Servizi domiciliari, semi residenziali e residenziali per le persone con problematiche psicosociali e/o affette da patologie psichiatriche.**

Le azioni sono orientate a prevenire e contrastare l'istituzionalizzazione e a promuovere la de-istituzionalizzazione anche attraverso l'accoglienza abitativa.

**Asa Zerosei**

Coinvolge la gestione dei Nidi e, dal 2020, dei primi Poli Infanzia per la sperimentazione di progetti di continuità educativa Zerosei anni. L'offerta dell'ASA non si limita alla erogazione dei servizi di cura e formazione di qualità, ma si caratterizza per la capacità di costruire reti di relazione per le famiglie che si concretizzano nell'offerta di supporti per la continuità educativa con la scuola, relazioni con i consultori familiari, collegamenti in rete con le biblioteche locali, rapporti di collaborazione con i comitati di quartiere e altre agenzie presenti sul territorio.

**Asa Sviluppo**

È stata Istituita nel 2020 per svolgere attività di studio e ricerca a carattere epidemiologico – statistico e sociologico per la rilevazione dei bisogni dei territori presidiati e progettare, tanto interventi migliorativi dei servizi esistenti, quanto servizi innovativi da avviare a sperimentazione. Inoltre l'Asa Sviluppo nasce per gestire e monitorare i progetti in sperimentazione con l'obiettivo che si consolidino e vengano messi a sistema. Una delle prime azioni di questa Asa è stata la ricerca, svolta nel corso del 2020, per rilevare i bisogni degli utenti nel lungo periodo di lockdown, consentendo di progettare e realizzare una rimodulazione dei servizi, soprattutto quelli chiusi per disposizioni nazionali e regionali, corrispondente alle effettive necessità delle persone assistite.

Il 2021 è stato un anno importante per l'ASA Sviluppo perché ha accompagnato la Cooperativa nel suo percorso di evoluzione strategica orientato all'individuazione e sperimentazione di nuovi strumenti per la creazione di valore sociale, come descritto nel capitolo 7. INNOVAZIONE E SVILUPPO del presente documento.

Le tre Aree strategiche sono supportate da una molteplicità di azioni che Nuove Risposte realizza per migliorare costantemente la qualità dei servizi che eroga, promuovere la partecipazione sociale e culturale dei destinatari, sostenere i processi di coesione sociale:

a) organizzazione e realizzazione di percorsi formativi e di aggiornamento professionale interni; partecipazione ad eventi formativi esterni; promozione della partecipazione dei lavoratori a corsi di riqualificazione professionale per l'adeguamento dei titoli formativi alle modifiche normative che regolano i servizi;

b) attività di informazione e di promozione culturale e sociale, anche attraverso l'organizzazione di eventi artistici, musicali, teatrali e ricreativi;

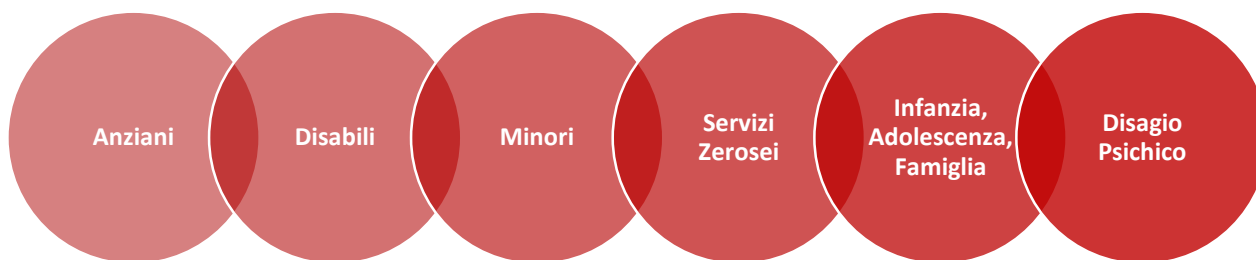
c) gestione di attività editoriali e pubblicitarie coerenti con lo scopo e l'oggetto sociale della Cooperativa;

d) organizzazione di vacanze e soggiorni di vacanze assistite per la promozione del turismo sociale;

e) costituzione del fondo per lo sviluppo tecnologico e per la ristrutturazione ed il potenziamento aziendale.

## AMBITI DI INTERVENTO

Nuove Risposte da anni svolge attività, pubblica e privata, prevalentemente sui seguenti ambiti di intervento per specifiche tipologie di utenza:

**PUBBLICO**

- Comune di Roma;
- Municipi 4°, 5°, 6° e 7°;
- Comune di Tivoli (servizi su territorio ASL RM5);
- ASL RM2;
- Distretto sociale A della provincia di Frosinone;
- Distretto sociale B della Provincia di Frosinone;
- Comune di Isola di Liri (FR);
- Comune di Carpineto Romano (RM);
- Impresa sociale Con i Bambini (progetto Totem);
- CRA Acea (nido aziendale);
- Regione Lazio.

**PRIVATO**

- Adulti e minori NRA (Nuove Risposte Ascolta);
- Anziani e disabili RM;
- Anziani e disabili FR;
- Minori 0-6 Settecamini;
- Minori 0-6 Torresina;
- Minori Centri estivi IV e V Municipio.

**1.3 IL TERRITORIO E IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

La prima sede di Nuove Risposte era ubicata nel quartiere Centocelle, allora appartenente al VII Municipio di Roma (ad oggi, V Municipio). Per i primi anni, quella sede ha rappresentato l'epicentro delle attività svolte nel territorio in via sperimentale. Mentre si mettevano a punto le procedure e gli strumenti di lavoro più efficaci, i primi servizi si consolidavano dando origine a moltiplicazioni e diversificazioni che, progressivamente, raggiungevano i territori dei Municipi limitrofi. A tutto il 2021, le attività che Nuove Risposte realizza nel Comune di Roma, ricadono nei Municipi della zona est della città: il IV, il V, il VI e VII Municipio. Fanno eccezione: il Nido Aziendale di ACEA che insiste nel I Municipio; il Progetto TOTEM che, gestito in partenariato con altre realtà del Terzo Settore, coinvolge anche i territori del III e XI Municipio; il Servizio di Assistenza in appartamento supportato presso UOC - CSM – D8 (iniziato ad ottobre del 2021) ricadente nell'VIII Municipio, in zona Garbatella.

Il quadrante est di Roma, oltre ad includere 2 Municipi (V e VII) tra i più densamente abitati della città, presenta i più alti indici di disagio sociale calcolati su base Roma (Annuario statistico 2017 del comune). Il VI Municipio, in particolare presenta indici di disagio sociale superiore alla media nazionale. Sono territori che

esprimono comunità complesse, caratterizzati da processi di urbanizzazione di tipo emergenziale che, in pochi decenni, hanno sovrapposto ad una urbanizzazione di tipo rurale insediamenti industriali ed abitativi popolari che accoglievano migranti provenienti dal centro e dal sud Italia, funzionali allo sviluppo industriale. Con le prime crisi industriali e lo sviluppo del terziario, distanziati dai quartieri popolari si sono sviluppati i quartieri residenziali perlopiù scelti da famiglie neo costituite, per la vicinanza al centro della città e per la miglior sostenibilità dei costi degli immobili. Per le stesse ragioni, questi territori si caratterizzano per la significativa incidenza di immigrati di prima e seconda generazione.

Sono comunità in continuo e rapido divenire, sia dal punto di vista demografico che sociale e culturale, comunità che hanno bisogno di maturare protagonismo per il perseguimento collettivo di obiettivi comuni.

Nel 1994 Nuove Risposte rileva il ramo d'azienda di Frosinone di una cooperativa in liquidazione amministrativa e, insieme alle attività rileva tutto il personale impiegato garantendone la continuità occupazionale. Da quella acquisizione Nuove Risposte ottiene il *know how* per la gestione dei nidi e, pochi anni dopo, promuove nel territorio provinciale l'innovazione dei Centri diurni per malati di Alzheimer e demenze assimilate.

La provincia di Frosinone si caratterizza per una forte contraddizione. Pur essendo un territorio del centro Italia, molti indicatori di disagio socio economico la allineano a diverse province del sud, dagli indici di vecchiaia ai redditi familiari, ai tassi di disoccupazione. Dal punto di vista geografico, presenta un'elevata dispersione territoriale (ben 36 comuni sui 91 contano una popolazione inferiore a 5.000 abitanti costituita prevalentemente da persone di età superiore ai 65 anni). Il concorso delle caratteristiche descritte pone problemi di sostenibilità economica dei servizi e la necessità di individuare gli strumenti più efficaci per migliorare la prossimità dei servizi al cittadino.

Un altro territorio presidiato da Nuove Risposte dal 2018 con la gestione del Centro diurno disabili e disagio psichico e dal 2020 con il progetto "Dopo di noi" rivolto a persone con disabilità grave che sperimentano forme di abitare autonomo, sulla base di appositi piani personalizzati, è il comune di Tivoli capofila del distretto socio sanitario RM5.3. I servizi gestiti servono i 18 comuni del Distretto socio sanitario, 15 dei quali contano una popolazione inferiore ai 3.000 abitanti e 8 comuni una popolazione inferiore a 1.000 abitanti. Complessivamente, negli ultimi anni, il territorio è interessato da un trend di incremento di popolazione, probabilmente facilitato dalla saturazione abitativa di Roma e dal grado di sostenibilità economica della città stessa, incrementando il pendolarismo lavorativo. Al pari della provincia di Frosinone, il Distretto RMG3 presenta problemi di dispersione territoriale e di accessibilità ai servizi, parzialmente compensati da un dinamismo economico trainato anche dall'annessione di alcuni Comuni alla Città Metropolitana.

## 1.4 I NOSTRI VALORI, MISSION E VISION

### *La mission*

*Attraverso la conoscenza dei bisogni del territorio e la loro interpretazione, realizziamo servizi innovativi per il benessere delle persone, ponendole sempre al centro del nostro agire quotidiano. Mettendo le nostre competenze a disposizione degli altri promuoviamo e sosteniamo l'inclusione sociale dando nuove risposte.*

### *La vision*

*Nuove Risposte ha attraversato i suoi primi 40 anni di storia revisionando periodicamente la sua vision e ciò ha consentito di sviluppare le proprie attività diversificandole e di consolidare il proprio radicamento territoriale, assumendo un ruolo significativo nello sviluppo del welfare locale. Grazie al patrimonio di risorse anche immateriale accumulato, oggi si prepara ad un ulteriore salto di qualità per assumere un ruolo di primo piano nei processi di sviluppo locale e di coesione sociale. I progetti ed i servizi realizzati sono sempre più orientati alla costruzione di comunità in cui le persone abbiano, e si possano impegnare ad avere, autonomia e relazioni di qualità, a prescindere dalle loro condizioni. A tal fine individua due strategie fondamentali: il coinvolgimento sempre maggiore e più efficace degli utenti/clienti nei processi di ideazione ed erogazione dei servizi; la promozione/realizzazione di progetti integrati con soggetti istituzionali e non dei territori di riferimento, generativi di comunità solidali e partecipative.*

### *I valori*

*Per Nuove Risposte, i destinatari dei servizi che eroga sono cittadini titolari di diritti, persone dotate di risorse oltre che portatori di bisogni specifici. Per questa ragione, gli interventi e le azioni progettuali sono concepiti per sostenere l'autonomia degli utenti/clienti e sollecitarne la capacità collaborativa evitando i rischi di dipendenza assistenziale. L'agio personale e sociale è un valore che ispira anche la gestione delle risorse umane della Cooperativa, costantemente impegnata nella promozione della continuità lavorativa alle condizioni normative ed economiche migliori possibili, nel miglioramento continuo della professionalità dei lavoratori, nella proposizione di opportunità diversificate di partecipazione attiva alla vita associativa. Valori come la promozione della dignità umana, della solidarietà, dell'uguaglianza, della libertà, della salute e della sicurezza informano tanto le metodologie di intervento applicate nei servizi erogati, quanto la gestione delle risorse umane e la governance di Nuove Risposte. Fin dalla sua fondazione, Nuove Risposte basa la propria strategia aziendale su elementi qualificabili come componenti basilari delle attività e servizi: il rispetto rigoroso delle regole che disciplinano le proprie attività, da quelle giuridiche (convenzioni e commesse con soggetti pubblici e privati), a quelle regolamentari (manuali ad uso interno della Cooperativa), a quelle di principio sopra dichiarate; il rapporto attivo e dinamico con tutti gli stakeholder della Cooperativa; l'individuazione dei criteri di qualità e trasparenza per assumerli a linee guida delle attività di ciascun componente la compagine sociale e lavorativa.*

## 1.5 LA NOSTRA STORIA

Nel corso dei 40 anni di storia della nostra Cooperativa, alcuni Servizi sono nati, si sono sviluppati e moltiplicati sul territorio, dando risposte ai bisogni che andavano manifestandosi nella società, soprattutto in alcune fasce di popolazione. Alcuni Servizi si sono persi negli anni, per scadenza delle convenzioni e mancata aggiudicazione successiva degli appalti, ma grazie alla capacità di innovazione dei servizi, la Cooperativa si è sempre trovata il modo di integrarli con servizi nuovi, ampliando la gamma dell'offerta nel settore sociale ed educativo. C'è stata sempre la capacità di reagire, di implementare: da una perdita, c'è sempre una rinascita e una crescita.

Dai 9 soci fondatori nel 1980, attualmente la nostra squadra conta circa 300 occupati, prevalentemente Soci lavoratori.

ANNO	EVENTO/FATTO RILEVANTE
01/12/80	Data costituzione Cooperativa Nuove Risposte.
	Adesione alla Lega delle Cooperative e adozione del primo Regolamento Interno.
1981	Avvio Assistenza Domiciliare agli Anziani nella Circoscrizione VII (oggi Municipio V): attualmente la cooperativa svolge il servizio nei Municipi IV, V, VI e VII.
1985	Nasce il servizio SAISH Assistenza Domiciliare Handicap nella Circoscrizione V che ad oggi la cooperativa gestisce nei Municipi IV, V, VI e VII.
1986	La Cooperativa riconosce alle proprie lavoratrici in gravidanza un mese anticipato di gestazione: 3 mesi anziché i 2 di legge.
1986 - 1987	Nuove Risposte affronta i temi dello sviluppo e della sua strutturazione con una analisi organizzativa e un percorso di formazione che coinvolge l'intera base sociale.
1987 -1988	I Punto Verde: un nuovo contesto per gli anziani. Durante l'estate attività socializzanti, tra cui il laboratorio teatrale. Testo a testimonianza di questo lavoro "Bel moretto sono vecchia..."
	Approvazione Nuovo Regolamento: responsabilità e stipendi adeguati alla propria attività. Viene introdotta la tredicesima mensilità.
1989	Nuove Risposte avvia la sperimentazione del Servizio Domiciliare per Minori a Rischio di Istituzionalizzazione nel territorio della VII Circoscrizione di Roma ed aree limitrofe.

<b>1990</b>	<p>L'INAIL accetta di aprire una posizione assicurativa per le attività svolte dalla cooperativa forzando la classificazione che non contempla i servizi domiciliari.</p> <p>Area psichiatria: con il DSM - ASL RM2 si organizzano soggiorni estivi che permettono la sperimentazione di attività riabilitative di gruppo.</p>
<b>1991</b>	<p>I soci lavoratori decidono di acquistare la propria sede in via Emilio Longoni 11/b come elemento di capitalizzazione della cooperativa.</p>
<b>1992</b>	<p>Si avvia il SISMIF Servizio per il Sostegno dei Minori in Famiglia nella Circostrizione VII: oggi siamo presenti nei Municipi IV, V e VI.</p> <p>In collaborazione con la ASL RM B, riorganizzando due appartamenti messi a disposizione dai congiunti di alcuni disabili adulti, la cooperativa coprogetta e avvia due gruppi appartamento che ospitano complessivamente otto persone. Dopodiché l'esperienza ha dato vita alla "Marea", una struttura h/24, una piccola comunità di tipo familiare dove ogni persona segue il suo percorso all'interno di un progetto globale.</p>
<b>1994</b>	<p>Prime esperienze educative in due asili nido comunali nella provincia di Frosinone, nei comuni di Atina e di San Giorgio a Liri, rilevando il ramo di azienda di una cooperativa emiliana in difficoltà e assicurando il lavoro ai soci già impegnati nel servizio.</p>
<b>1995 - 1996</b>	<p>Presentazione dell'analisi e ricerca sul "Domicilio Allargato", un approccio innovativo di servizio integrato da cui nasce la sperimentazione del primo Centro diurno Anziani Fragili.</p>
<b>1998</b>	<p>Aprire il nucleo appartamento in via Prenestina, 666, nei quali un gruppo di pazienti psichiatrici cronici condivide il domicilio sperimentando un progetto di vita in semi autonomia.</p> <p>Si avviano interventi di sostegno nelle scuole per bambini e ragazzi del SAISH. La cooperativa è capofila di due ATI che raggruppano le cooperative operanti territori corrispondenti alla ASL RM B e ASL RM C. Insieme alle cooperative, nei diversi Municipi, in un triennio si sperimenta il modello di servizio che permetterà il diritto allo studio di alunni diversamente abili. oggi il servizio denominato OEPA è svolto dalla cooperativa nel Municipio VII.</p>
<b>1999</b>	<p>Si inaugura "Cantiere Infanzia" a Roma. La cooperativa nel 1997 inizia nel quartiere Quarticciolo, il recupero di una struttura pubblica destinata ad essere un nido ma occupata e degradata. E' un intervento realizzato unicamente con risorse della cooperativa che si pone il tema della sostenibilità, a cominciare dalla progettazione che è condivisa con esperti di bio-architettura, pedagogisti, educatori maestranze, realizzando un polo di servizi per l'infanzia, nido e ludoteca.</p>

<b>2000</b>	<p>A "Cantiere Infanzia" si apre lo Spazio Be.Bi, per bambini da 18 a 36 mesi, convenzionato con il Comune di Roma sulla spinta della L. 285/97. L'esperienza ha contribuito a definire un modello pubblico-privato che darà poi vita al sistema integrato di servizi educativi 0-3 del Comune di Roma. Da allora il servizio, dal 2009 asilo nido, rappresenta un polo educativo di qualità, punto di riferimento delle famiglie e del territorio.</p> <p>Nasce presso il Centro Diurno per Ragazzi nel quartiere "la Rustica", che la cooperativa gestisce dal 1998, la Banda Rustica, che nel 2009 prenderà il nome di RusticaXBand. E' un progetto socio educativo che tramite la musica Jazz da allora aggrega ragazzi dai 6 anni in su in un laboratorio di vita comunitaria che per alcuni è stato la base per un progetto professionale e di vita. La Cooperativa sostiene Rustica X Band con la raccolta del 5Xmille.</p> <p>Il Centro di via dei Frassini diviene Centro Diurno per Anziani Fragili, IL GIRASOLE.</p>
<b>2001</b>	<p>Nasce "Casa Acacie" la casa famiglia per minori che accoglie fino a otto ragazzi entro il diciottesimo anno supportandoli nella crescita e nel rapporto problematico con la famiglia di origine.</p>
<b>2003</b>	<p>Attivazione del Centro Diurno per malati di Alzheimer "La coccinella" che successivamente aprirà una sezione di Maternage per stati avanzati della patologia. Nel 2005 questo modello darà vita al Centro Alzheimer di Giuliano di Roma, nel 2016 al Centro di Fiuggi.</p>
<b>2005</b>	<p>Pensiamo e progettiamo i servizi per l'infanzia pensando al benessere delle famiglie e degli operatori. Nel 2005 la cooperativa è ispiratrice e capofila di un intervento per la costruzione e gestione di quattro strutture educative pubbliche collocate in aree periferiche di nuova costituzione: quattro Asili nido con servizi integrativi annessi, realizzati in Finanza di Progetto investendo proprie risorse. Con la cooperativa Koinè di Arezzo, un'altra importante realtà del settore, nasce il Consorzio Nidi nel Verde che realizza l'opera. Nuove Risposte dal 2008 gestisce due delle strutture nei quartieri di Torresina e di Settecamini dal 2018 è attivo un progetto di continuità 0-6.</p>
<b>2006</b>	<p>La Cooperativa co-progetta con l'azienda ACEA il loro nido aziendale "Ponteponentepontepi" aperto anche al territorio. La struttura è gestita dalla Cooperativa dal 2006.</p>
<b>2012</b>	<p>Nasce il Centro Diurno per Disabili giovani adulti IL CASTAGNO nel quartiere di Centocelle. Dal 2018 la Cooperativa gestisce anche il Centro Diurno La Locomotiva a Tivoli Terme.</p>

2017	Nel 2017 la Cooperativa Nuove Risposte, a partire dall'analisi del contesto in cui opera, rileva un crescente aumento delle richieste di supporto psicologico e di psicoterapia, a fronte di una difficoltà di accesso ai servizi sanitari pubblici nella presa in carico delle persone con disagio psichico. Nasce NRA (Nuove Risposte Ascolta), un Centro di Psicologia Clinica che ha come obiettivo di garantire uno spazio di ascolto a costi contenuti, rendendo accessibile il servizio anche lì dove le condizioni di ordine economico-sociale sembrano limitare le possibilità di accesso.
2018	Su invito della Ministra dell'Infanzia della Tunisia, la Cooperativa collabora ad un percorso di formazione e scambio di buone prassi da prendere a riferimento per introdurre un modello di intervento educativo anche nei contesti rurali e disagiati della Tunisia, a sostegno dei diritti dei bambini. Un ponte con la Tunisia che guarda al futuro.
2019	La Cooperativa è capofila di T.O.T.E.M., Territori, Opportunità, Tecnologie, Educazione, Mutualità, progetto finanziato dall'Impresa Sociale "Con i Bambini" a valere sul fondo Nuove Generazioni. L'intervento triennale impegna quattordici partner, cooperative, associazioni e istituti scolastici in azioni di contrasto alla povertà educativa.
2020	Nuove Povertà (azioni di contrasto al disagio economico e sociale). Dopo di Noi – Casa dei Fiori a Tivoli.  La cooperativa è stata impegnata in un importante lavoro di riorganizzazione interna che ha condotto alla redazione del Manuale Organizzativo di Nuove Risposte.
2021	Stipula del Contratto di Rete in data 11/02/2021 con altre 9 Cooperative sociali (Arca di Noè, il Brutto Anatroccolo, Cospexa, H Anno Zero, Idea Prisma, Magliana Solidale, Meta, Il Piccolo Principe, Prassi e Ricerca) con l'intento di perseguire alcuni obiettivi strategici di innovazione e di potenziamento della capacità competitiva delle cooperative aderenti  Realizzazione del progetto <b>La porta accanto</b> in qualità di Capofila dell'ATI costituita dalle Cooperative aderenti al Contratto di rete "InnovainRete". Progetto finanziato dalla Regione Lazio attraverso la Società in house LazioCrea. <b>"Interventi regionali a sostegno delle cooperative sociali (art. 13 legge regionale del 27 giugno 1996, n. 24)</b>  Gestione del Servizio di assistenza domiciliare presso l'appartamento supportato dell'UOC – CSM – D8  Adesione al Contratto di Fiume per l'Aniene, con l'impegno di realizzare attività didattiche e di educazione civica-ambientale nel quartiere di Pietralata finalizzate alla valorizzazione turistico ricreativa dell'ambiente, rivolte agli studenti della scuola Perlasca e alla cittadinanza.  Aggiudicazione del finanziamento per il progetto "Donne per le Donne: percorsi di contrasto alla precarietà femminile" a valere sui fondi Otto per Mille della Chiesa Valdese. Il progetto è stato avviato a gennaio 2022.

**L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI DI NUOVE RISPOSTE DAL 1981 AL 2021**
**Area Anziani**

<b>SAISA</b>	Assistenza domiciliare nei Municipi IV, V, VI, VII
<b>Soggiorni Estivi Anziani</b>	Vacanze estive mare / collina – Municipio V, Municipio IV
<b>Punti Verdi Anziani</b>	Attività ludico-creative svolti d'estate nei Centri Sociali per Anziani - Municipio V
<b>C.D Anziani Fragili</b>	Centro Diurno "Il Girasole" - Municipio V
<b>Alzheimer letti Sollievo</b>	C. D. "Hansel e Gretel" Assistenza OSS e Infermiere nel C.D. di Torrespaccata
<b>C.D. Alzheimer (RM)</b>	Centro Diurno Alzheimer "La Coccinella e Maternage "L'Ape Regina" - Municipio V
<b>C.D. Alzheimer (FR)</b>	Centro Diurno Alzheimer "Madonna della Speranza" - Giuliano di Roma
<b>C.D. Alzheimer - Paliano (FR)</b>	Centro Diurno Alzheimer "Poggio Romano"
<b>Ass. Dom. Distretto "A" (FR)</b>	Ass. Dom. Anziani / Disabili - Distretto Sociale A - Provincia Frosinone - Capofila Alatri
<b>Ginnastica della Mente</b>	Programma formativo/conoscitivo su argomenti di interesse per persone anziane svolto nei Centri Sociali Anziani del Municipio V
<b>E' meglio in Compagnia</b>	Assistenza Leggera - Municipio V
<b>Home Care Premium INPS</b>	Servizio Domiciliare (Dipendenti ed ex Dipendenti pubblici) Municipi IV - V – VI del Comune di Roma – Distretti sociali A e B della provincia di Frosinone
<b>C.D. Alzheimer - Fiuggi (FR)</b>	Centro Diurno "Non Ti Scordar di Me" accreditato con il Distretto Sociale "A"
<b>Co-Housing Ponte di Nona</b>	Vita Attiva "Silverage"

**Area Disabili**

<b>SAISH</b>	Assistenza domiciliare nei Municipi IV, V, VI, VII
<b>SAISH Scuola</b>	Integrazione Scolastica - Municipio V
<b>ATI Scuola</b>	Associazione Temporanea d'Impresa delle Cooperative Sociali - Nuove Risposte Capofila - Meta - Cecilia - Arca di Noè - Osala - La Sponda - Iskra - Cospexa. Servizio finanziato dal Dipartimento XI del Comune di Roma
<b>Integrazione Scolastica</b>	Municipi IV, V, VII
<b>Palombini</b>	Progetto DSM (Municipio IV) - 8 utenti nello stesso condominio -Servizio di Assistenza domiciliare e attività nel Centro sottostante (locale condominiale) ASL RM 2
<b>Autonomamente</b>	Gruppi per Adulti e per Adolescenti - Attività di Autonomia / Uscite nel Territorio
<b>Casa Famiglia Disabili</b>	"La Marea" Via Naide (ex " La Goccia" Via Lagotana e "L'Onda" Via Pietralata)
<b>C.D. Tor Cervara</b>	Centro Diurno per disabili "La Bottega delle Idee" - ASL RM 2
<b>Casa del Weekend</b>	Weekend per l'autonomia - Via dei Gortani - Municipio IV
<b>Qualche Giorno in</b>	Weekend per l'autonomia - Via Prenestina - Municipio V
<b>C.D. Il Castagno</b>	Centro Diurno per disabili - Municipio V
<b>Assistenza Specialistica CFP</b>	Assistenza Alunni Corsi Formazione Professionale - Comune di Roma
<b>Weekend Privato</b>	Weekend per l'autonomia - Via Prenestina

<b>C.D. Disabili e disagio Psichico</b>	Centro Diurno Disabili e Centro Diurno per Disagio Psichico - Tivoli Terme e Tivoli
<b>Centro diurno Tivoli</b>	Convenzione con il comune di Tivoli
<b>Casa dei Fiori</b>	Dopo di Noi - Laboratori per l'Autonomia - Tivoli

### Area Minori e Infanzia

<b>SISMIF e PON</b>	Assistenza domiciliare nei Municipi IV, V, VI
<b>Nido San Giorgio a Liri (FR)</b>	Nido Comunale "L'Albero dei Colori"
<b>C.D. La Rustica</b>	Centro Diurno per minori - quartiere La Rustica - Municipio V
<b>Ludoteca Pifferaio Magico</b>	Centro di Aggregazione per minori a Cantiere Infanzia - Municipio V
<b>Spazio BeBi</b>	a Cantiere Infanzia - Via Molfetta - Municipio V
<b>Nido Oltre il Giardino (RM)</b>	(ex Spazio BeBi convertito in Asilo Nido "Oltre il Giardino") - Municipio V
<b>Casa Famiglia Minori</b>	(ex Centro di Accoglienza Temporanea per bambini vittime di maltrattamento e abuso) dal 2011 trasformato in Casa Famiglia per Minori - Municipio V
<b>RusticaXBand</b>	Gruppo ragazzi (Municipio V e Municipio VII)
<b>Nido Isola del Liri (FR)</b>	Nido Comunale "Orsetti su Lilliput"
<b>Ludoteca Centocelle</b>	Ludoteca "Cento giochi a Centocelle"
<b>Nido aziendale ACEA</b>	Nido Aziendale ACEA "Pontepontepontepi" - Municipio I
<b>Zerosei Settecamini</b>	Servizi privati- Progetto di continuità educativa
<b>Zerosei Torresina</b>	
<b>Nido Settecamini</b>	Consorzio "Nidi nel Verde" - Nuove Risposte / KOINE'
<b>Nido Torresina</b>	
<b>Genitori in crescita</b>	Appartamento Pedagogico a Sostegno della Genitorialità - Municipio V
<b>Cultura sostenibile</b>	Progetto per le classi della Scuola Primaria
<b>PIPPI</b>	Progetto a Sostegno della genitorialità
<b>Centri Estivi Minori</b>	Municipi I, IV, V, VII e comune di Isola del Liri
<b>Nido Carpineto Romano (FR)</b>	Nido e Sezione Primavera
<b>T.O.T.E.M.</b>	Povertà Educativa

### Area Psichiatria

<b>Soggiorni Estivi DSM</b>	Utenti seguiti dal DSM - ASL RM 2
<b>Bastianelli</b>	Residenza per pazienti psichiatrici "Le Terrazze" e "Lunghezza" - ASL RM 2
<b>666.Prenestina</b>	Casa Alloggio per pazienti psichiatrici - Municipio 5 - ASL RM 2
<b>Via Fillide</b>	Casa famiglia per pazienti psichiatrici - Municipio V - ASL RM 2
<b>Gruppo Disagio Psichico</b>	Assistenza domiciliare per pazienti psichiatrici - Municipio IV
<b>Doppia Diagnosi</b>	Assistenza domiciliare per utenti con doppia diagnosi - Municipio VII - ASL RM 2
<b>CSM Colli Aniene Abitare</b>	Gruppi famiglia pazienti psichiatrici - ASL RM 2
<b>C.D. Pispole</b>	Centro Diurno per pazienti psichiatrici "La Fabbrica dei Sogni" - ASL RM 2
<b>Centro diurno disagio psichico Tivoli</b>	Servizio semi residenziale per persone affette da patologie psichiatriche

**Appartamenti supportati**

servizio di assistenza domiciliare presso residenze del CSM – D8, per persone affette da patologie psichiatriche, convenzione con ASL RM2.

**Immigrazione****Programma Integra**

Gestione Appartamento per rifugiati politici - seconda accoglienza in Via Prenestina 666

**Disagi Emergenti****NRA - Nuove Risposte Ascolta**

Centro di Psicologia Clinica (Privati)

**Nuove Povertà**

Supporto a persone e nuclei in situazione di disagio economico e sociale

## 2. POLITICA E GOVERNANCE

Osservare la struttura politica di Nuove Risposte significa andare ad indagare qual è il sistema organizzativo, gli utenti, i servizi offerti che devono rispecchiare le esigenze specifiche del territorio in cui si insediano. Il nostro sistema di governance fa del cooperare il principio imprenditoriale necessario per generare coesione sociale, in territori con fabbisogni specifici.

### 2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Sono organi di Nuove Risposte:

#### Assemblea dei Soci

Consiglio d'amministrazione

Presidente

Organo di controllo

#### ASSEMBLEA DEI SOCI

L'**Assemblea ordinaria** ha luogo almeno una volta l'anno nei tempi indicati all'articolo 27, nonché, eventualmente, entro il mese di dicembre per l'approvazione del bilancio preventivo e ha il compito di:

1) approva il bilancio consuntivo e le rispettive relazioni del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio Sindacale, ove nominato, e se dovesse ritenerlo utile anche il bilancio preventivo; 2) procede alla nomina delle cariche sociali e ove richiesto del soggetto deputato al controllo contabile; 3) determina la misura dei gettoni di presenza da corrispondere agli amministratori per la loro attività collegiale e la retribuzione annuale, occorrendo anche con medaglie di presenza, dei sindaci, per l'intero periodo di durata del loro ufficio; 4) approva i regolamenti previsti dal presente Statuto con le maggioranze previste per le assemblee

straordinarie; 5) delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci; 6) delibera su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente Statuto o sottoposti al suo esame dagli amministratori; 7) adotta le procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo e all'ammodernamento aziendale; 8) delibera il piano di crisi aziendale, stabilendo forme di apporto anche economico da parte dei soci cooperatori per la soluzione della crisi stessa, nonché gli eventuali trattamenti economici ulteriori in favore dei soci cooperatori, di cui al precedente art. 27.

L'**Assemblea straordinaria** si riunisce per deliberare sulle modificazioni dell'atto costitutivo, sulla proroga della durata e sullo scioglimento anticipato della Cooperativa, sulla nomina e sui poteri dei liquidatori.

L'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio d'Amministrazione. Tutti i soci hanno diritto al voto.

## CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, composto da sole donne, è al suo primo mandato. La durata del mandato è di 3 anni, nello statuto non vi è un numero limite di mandati.

<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
DONNE	<50 ANNI	>50 ANNI	NAZIONALITA' ITALIANA

Spetta, a titolo esemplificativo al Consiglio d'Amministrazione:

- curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea;
- redigere i bilanci consuntivi con rispettive relazioni ed eventualmente, i bilanci preventivi, nonché la propria relazione al bilancio consuntivo che deve indicare tra l'altro i criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento degli scopi statutari in conformità con il carattere cooperativo della società;
- compilare i regolamenti interni previsti dallo Statuto;
- stipulare tutti gli atti e contratti di ogni genere inerenti all'attività sociale;
- deliberare e concedere avalli cambiari, fidejussioni ed ogni e qualsiasi altra garanzia sotto qualsiasi forma per facilitare l'ottenimento del credito agli enti cui la Cooperazione aderisce nonché a favore di altre Cooperative;
- deliberare su tutte le materie di cui all'ultimo capoverso dell'articolo 4;
- conferire procure speciali;
- assumere, promuovere o licenziare il personale della società, fissandone le mansioni e le retribuzioni;
- deliberare circa l'ammissione, il recesso, la decadenza, l'esclusione e la sospensione dei soci cooperatori, volontari e sovventori;
- designare gli amministratori che dovranno partecipare alle Assemblee separate.

Sono inoltre attribuite all'organo amministrativo le seguenti competenze:

- la delibera di fusione nei casi di cui agli articoli 2505, 2505-bis, 2506-ter ultimo comma c.c.;
- l'istituzione e soppressione di sedi secondarie;
- l'indicazione di quali amministratori abbiano la rappresentanza della società; d) l'adeguamento dello statuto sociale a disposizioni normative;
- l'acquisto o il rimborso di azioni della società nei limiti indicati dall'art. 2529 c.c.;
- le decisioni che incidono sui rapporti mutualistici e comunque il compimento di tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, fatta eccezione soltanto di quelli che, per disposizione della legge e del presente Statuto siano riservati all'Assemblea.

Il Consiglio d'Amministrazione relaziona, in occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, sui criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico e alla sussistenza del requisito della prevalenza mutualistica o alle azioni che si intendono intraprendere per riacquistare il requisito stesso in caso di perdita temporanea.

Elisa Paris è la Presidente e rappresentante legale in carica dal 1980, ovvero dall'anno di costituzione della Cooperativa.

## ORGANO DI CONTROLLO

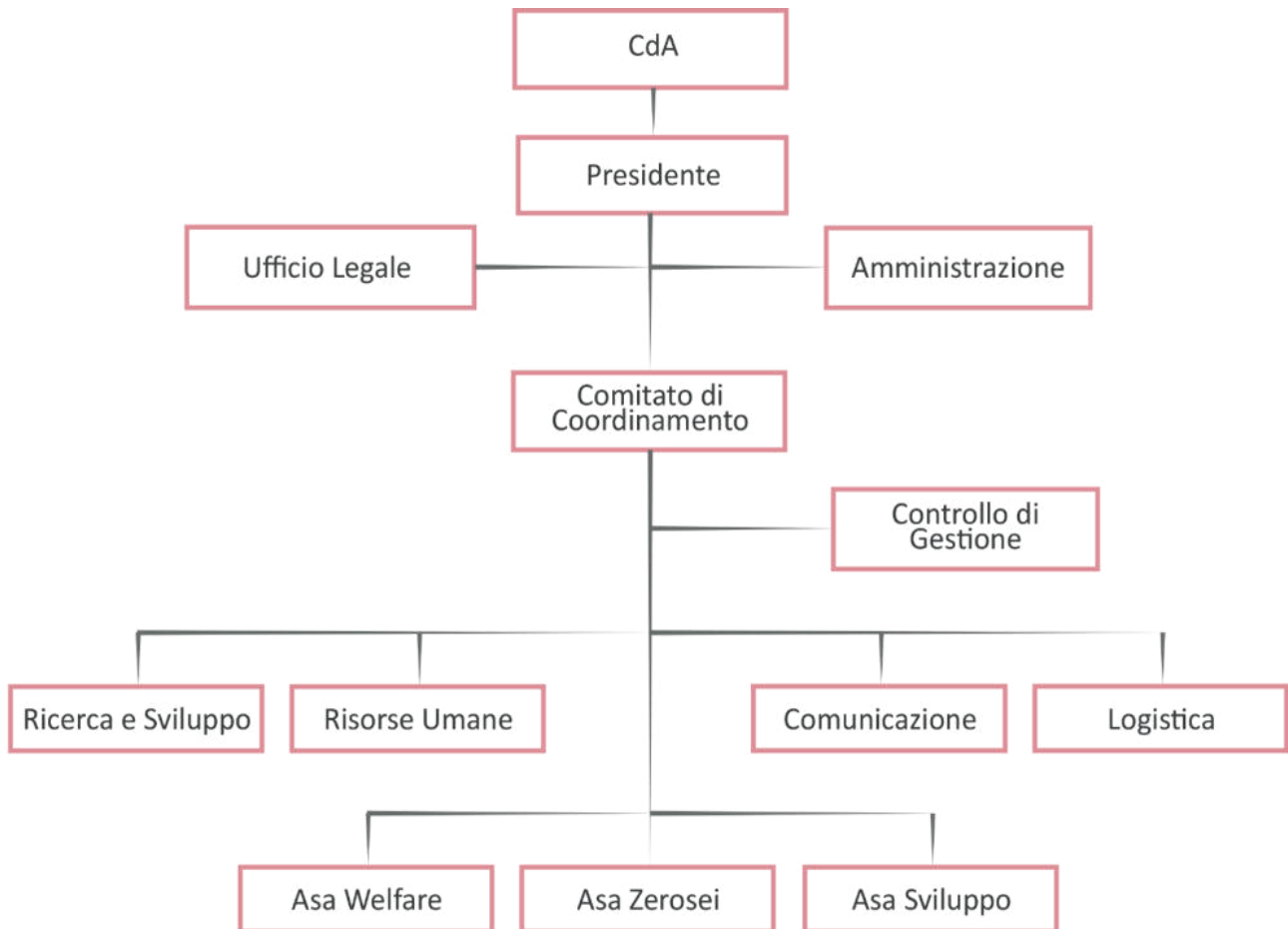
Il Collegio sindacale si compone di tre membri effettivi e di due supplenti tutti in possesso dei requisiti di legge; il Presidente del Collegio è nominato dall'Assemblea. I sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Il collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento. Il collegio sindacale esercita altresì la revisione legale dei conti. I sindaci devono assistere alle adunanze del Consiglio d'Amministrazione, alle Assemblee e alle riunioni del Comitato Esecutivo. I sindaci, in occasione della approvazione del bilancio di esercizio, devono indicare specificamente nella relazione prevista dall'art. 2429 c.c. i criteri seguiti nella gestione sociale per il perseguimento dello scopo mutualistico.

## 2.2 ORGANIGRAMMA

L'organigramma è lo strumento aziendale che permette di comprendere e visualizzare come è organizzata un'organizzazione, quale struttura ha, da quali funzioni è composta, quali sono le aree al suo interno che le consentono di rispondere al mercato di riferimento, quali sono le relazioni tra le aree e tra i collaboratori dell'organizzazione stessa. L'Organigramma di seguito riportato rappresenta la fotografia dell'organizzazione aziendale e gestionale di Nuove Risposte e ha lo scopo di informare in merito alle diverse funzioni e ruoli che le risorse interne ed esterne hanno in cooperativa.

L'organigramma inoltre facilita i processi di inserimento dei neo-assunti o nuovi soci perché consente di avere chiari riferimenti del nuovo contesto lavorativo e rappresenta un documento essenziale per le visite ispettive ai fini di certificazioni come il Sistema Qualità.

L'organigramma di Nuove Risposte è stato ricostruito in relazione all'importante lavoro di riorganizzazione interna avvenuta a partire dal 2020.



## 2.3 IL PERCORSO DI RIOGANIZZAZIONE AZIENDALE

A seguito della definizione del modello organizzativo delle ASA (ASA Welfare, ASA Sviluppo e ASA Zerosei), ovvero delle Aree Strategiche di Affari, attuata dalle Risorse Umane coinvolte nella riorganizzazione, a febbraio 2020 sono stati definiti i profili professionali destinati ad attività di supporto al Consiglio di Amministrazione e di affiancamento professionale alle ASA di riferimento.

Il 2021 è stato interamente dedicato alla sperimentazione della nuova organizzazione, dunque alla messa in pratica del Manuale organizzativo redatto e condiviso con gli stakeholder interni l'anno precedente. La valutazione dell'efficacia della nuova organizzazione è stata fissata a maggio 2022.

## LE FUNZIONI AZIENDALI ASA

L'attività «produttiva» della cooperativa viene articolata in tre Aree di affari:



Le ASA sono centri di produzione di valore. L'organizzazione interna è stata modulata in funzione delle specificità dei servizi gestiti e della fase di sviluppo dell'attività.

### ASA WELFARE

Le funzioni gestionali che operano nell' ASA sono:

- Responsabile di ASA
- Coordinatore di macro unità operative: servizi domiciliari, servizi residenziali, centri diurni
- Referente del servizio interno alle unità operative
- L'assistenza domiciliare è organizzata in equipe territoriali che a rotazione individuano un Referente di equipe.

### ASA ZEROSEI

I ruoli previsti per realizzare dell'attività nei nidi e nei poli per l'infanzia sono:

- Responsabile dell'ASA e Supervisore pedagogico del servizio
- Coordinatore pedagogico
- Educatrice
- Personale ausiliario
- Cuoca
- Le strutture si avvalgono, inoltre, della collaborazione professionale di un pediatra.

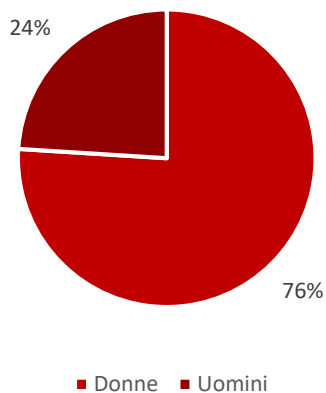
### ASA SVILUPPO

L'ASA è gestita da un Responsabile che sulla base della valutazione della opportunità di sviluppare progetti innovativi costruisce, pertanto, gruppi di progetto avvalendosi delle competenze di soci e lavoratori della cooperativa che hanno sviluppato, per esperienza professionale consolidata o per particolari competenze tecniche, le conoscenze del mercato e dei bisogni emergenti e dispongono delle competenze necessarie a portare a termine i progetti individuati.

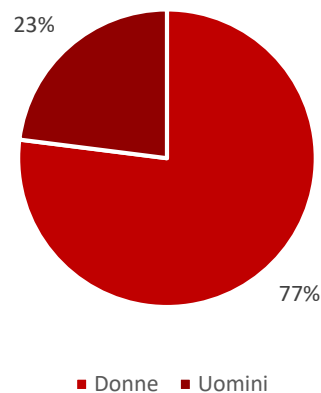
## 2.4 I SOCI

Il totale dei soci della Cooperativa ha raggiunto nell'anno 2021 le 184 unità. Di queste, la gran parte è rappresentata da donne (141 socie) che infatti coprono il 77% del totale; solo il 23% invece è rappresentato dagli uomini (43 soci).

Soci per genere 2020

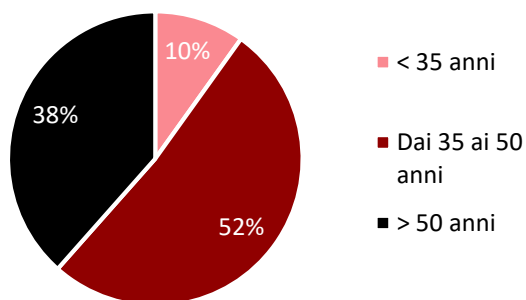


Soci per genere 2021

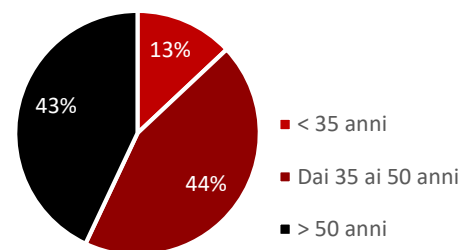


Rispetto alle fasce d'età, la quasi totalità dei soci hanno un'età superiore ai 35 anni. In particolare, sono 81 i soci di età compresa tra i 35 e i 50 anni e 79 i soci di età superiore ai 50 anni, rispettivamente il 44% e il 43% del totale dei soci.

Soci per classi d'età 2020

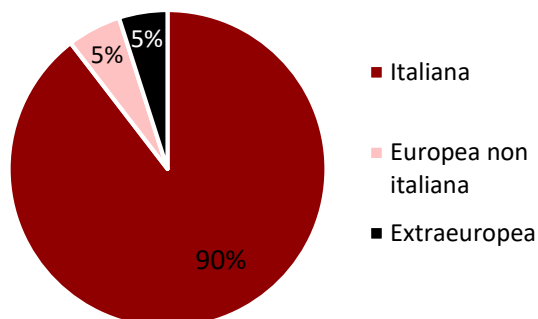


Soci per classi di età 2021

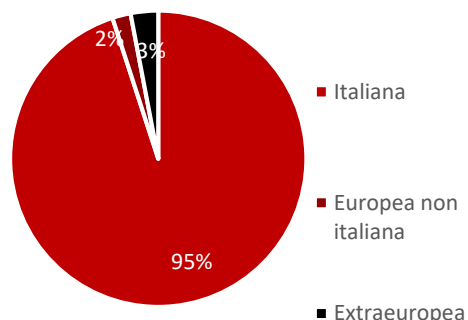


La quasi totalità dei soci è di nazionalità italiana (174 soci pari al 95% del totale). Non mancano tuttavia soci di nazionalità europea non italiana (4 soci) e soci di nazionalità extraeuropea (6 soci), che insieme compongono il 5% del totale dei soci.

Soci per nazionalità 2020

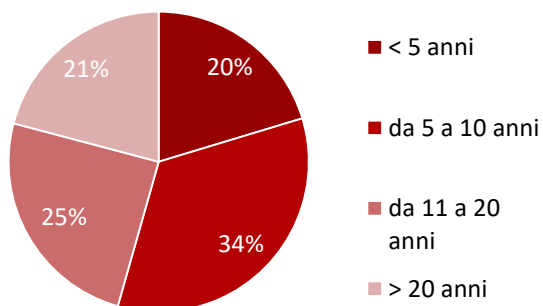


Soci per nazionalità 2021

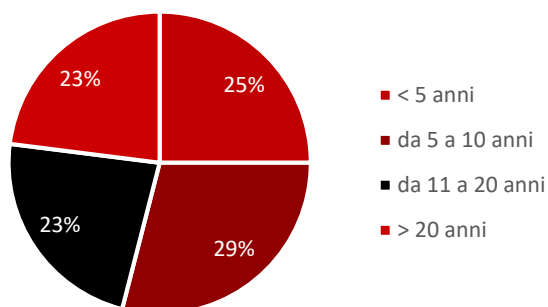


La distribuzione dei valori relativi all'anzianità associativa dei soci, nel 2021, risulta più omogenea che negli anni precedenti. Sono aumentati i soci con un'anzianità associativa inferiore ai 5 anni e superiore ai 20 anni, rispettivamente di 5 e 2 punti percentuali. Sono scesi dal 34% al 29% le anzianità associative comprese tra i 5 e i 10 anni e del 2% quelle comprese tra gli 11 e i 20 anni. A fronte di una consolidata anzianità associativa tra coloro che sono soci da almeno 11 anni (il cui totale è pari al 46% dei soci), spicca la quota di soci giovani ovvero di coloro che sono entrati a far parte della Cooperativa negli ultimi 10 anni (il cui totale raggiunge il 54% dei soci).

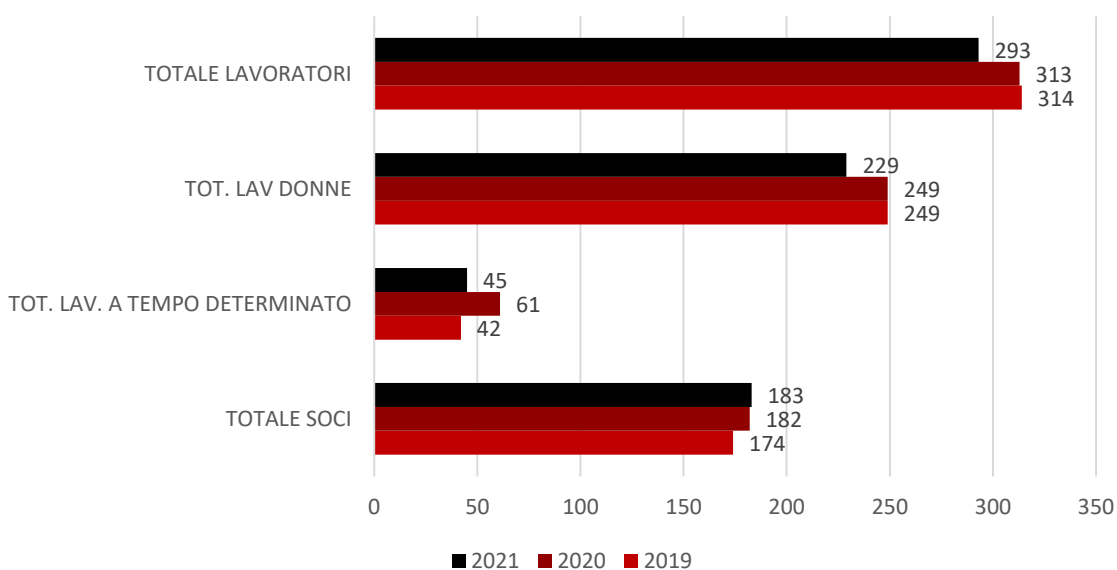
Soci per anzianità associativa andamento 2019-2020



Soci per anzianità associativa andamento 2021



Andamento soci lavoratori 2019-2020-2021



Nel corso dell'anno, la Cooperativa ha registrato 16 dimissioni da soci, di cui: 1 per decesso; 1 per pensionamento; 4 educatrici per assunzione Comune di Roma in nidi/scuole dell'infanzia; 1 OSS per assunzione in RSA; 4 per motivi diversi; 5 socie per applicazione clausola sociale in cambio di gestione Nido Isola del Liri.

## 2.5 Partecipazione vita associativa soci/valori e principi cooperativistici

L'Assemblea ordinaria dei Soci si è tenuta presso il nido Settecamini, in via Attilio Bertolucci 11 - 15, il giorno 24 luglio 2021 alle ore 17:30.

Data Assemblea	Tipologia di Assemblea	N. partecipanti presenti	N. partecipanti con delega	N. approvazioni
<b>24/07/2021</b>	<i>Ordinaria</i>	64	66	<i>126 a favore e 4 astensioni</i>

I soci, tra coloro fisicamente presenti e coloro che hanno preso parte all'Assemblea con conferimento di delega, hanno discusso il seguente punto all'ordine del giorno:

1)Approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2020, della nota integrativa, della relazione sulla gestione del consiglio di amministrazione e della relazione del collegio sindacale.

2)Approvazione del bilancio sociale anno 2020.

3) Elezioni del rinnovo del consiglio di amministrazione

4) Elezione per rinnovo collegio sindacale.

L'assemblea si è svolta all'aperto presso la sede individuata, che è stata allestita sulla base delle conferme di partecipazione in presenza preventivamente inviate dai soci. L'accesso alla Assemblea è avvenuto adempiendo a tutte le procedure contenute nel protocollo adottato per la prevenzione ed il contenimento dell'epidemia da Covid-19 noto a tutti i soci e ampiamente diffuso. Sono stati pertanto effettuati i controlli della temperatura, registrati i dati relativi oltre ai dati dei partecipanti. Per consentire l'effettuazione di tali operazioni si è chiesto a tutti di anticipare l'arrivo di circa mezz'ora.

Il 20 novembre 2021, alle ore 9.30, si è svolta l'assemblea dei lavoratori, presso la sede di via Molfetta, 30 per l'elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

L'accesso alla Assemblea è avvenuto adempiendo a tutte le procedure contenute nel protocollo adottato per la prevenzione ed il contenimento dell'epidemia da Covid-19 noto a tutti i soci e ampiamente diffuso. Sono stati pertanto effettuati i controlli della temperatura, registrati i dati relativi oltre ai dati dei partecipanti. L'assemblea è stata presieduta da Elisa Paris, ha poi preso la parola la RSPP della Cooperativa Paola Mastrosanti e i candidati presenti.

Per promuovere la massima partecipazione al voto, sono stati istituiti seggi elettorali presso le sedi operative della Cooperativa nei giorni 22 e 23 novembre 2021. Il 24/11/2021 si sono tenuti gli scrutini e sono stati pubblicati gli esiti attraverso la bacheca ed i canali di comunicazione ufficiali della Cooperativa.

Data Assemblea	Tipologia di Assemblea	N. partecipanti presenti	N. votanti	N. eletti
20/11/2021	Elezione RLS	44	187	3

## I principi cooperativistici

### 1° Principio: Adesione libera e volontaria

Le cooperative sono organizzazioni volontarie aperte a tutte le persone in grado di utilizzarne i servizi offerti e desiderose di accettare le responsabilità connesse all'adesione, senza alcuna discriminazione sessuale, sociale, razziale, politica o religiosa.

### 2° Principio: Controllo democratico da parte dei soci

Le cooperative sono organizzazioni democratiche, controllate dai propri soci che partecipano attivamente alla definizione delle politiche e all'assunzione delle relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti dei soci. Nelle cooperative di primo grado, i soci hanno gli stessi diritti di voto (una testa, un voto), e anche le cooperative di altro grado sono ugualmente organizzate in modo democratico.

---

**3° Principio: Partecipazione economica dei soci**

I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente. Almeno una parte di questo capitale è, di norma, proprietà comune della cooperativa. I soci, di norma, percepiscono un compenso limitato sul capitale sottoscritto come condizione per l'adesione. I soci destinano gli utili ad alcuni o a tutti gli scopi: sviluppo della cooperativa, possibilmente creando delle riserve, parte delle quali almeno dovrebbero essere indivisibili; erogazione di benefici per i soci in proporzione alle loro transazioni con la cooperativa stessa, e sostegno ad altre attività approvate dalla base sociale.

---

**4° Principio: Autonomia e indipendenza**

Le cooperative sono organizzazioni autonome, di mutua assistenza, controllate dai soci. Nel caso in cui esse sottoscrivano accordi con altre organizzazioni (incluso i governi) o ottengano capitale da fonti esterne, le cooperative sono tenute ad assicurare sempre il controllo democratico da parte dei soci e mantenere l'autonomia della cooperativa stessa.

---

**5° Principio: Educazione, formazione e informazione**

Le cooperative s'impegnano ad educare ed a formare i propri soci, i rappresentanti eletti, i manager e il personale, in modo che questi siano in grado di contribuire con efficienza allo sviluppo delle proprie società cooperative. Le cooperative devono attuare campagne di informazione allo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica, particolarmente i giovani e gli opinionisti di maggiore fama, sulla natura e i benefici della cooperazione.

---

**6° Principio: Cooperazione tra cooperative**

Le cooperative servono i propri soci nel modo più efficiente e rafforzano il movimento cooperativo lavorando insieme, attraverso le strutture locali e nazionali, regionali e internazionali.

---

**7° Principio: Interesse verso la comunità**

Le cooperative lavorano per uno sviluppo durevole e sostenibile delle proprie comunità attraverso politiche approvate dai propri soci.

---

## 3. ATTIVITÀ SOCIALE

### 3.1 GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

In economia lo stakeholder (in inglese letteralmente «titolare di una posta in gioco») o interessato è genericamente qualsiasi soggetto (o gruppo) influente nei confronti di una iniziativa economica, una società o un qualsiasi altra organizzazione. Nel tempo il concetto di stakeholder, con cui inizialmente venivano designati soltanto coloro i quali avevano degli interessi diretti nell'organizzazione aziendale – quali, ad esempio, dipendenti, finanziatori e fornitori – si è esteso fino ad interessare categorie esterne alla vita di un'organizzazione, includendo coloro che possono esercitare una qualche influenza sul lungo termine o che sono influenzati dalla sua attività quali soci, utenti, dipendenti, partner, collaboratori, fornitori, committenti, enti pubblici, associazioni e comunità.

La mappa degli stakeholder, rappresenta la “fotografia” dei nostri portatori di interesse di riferimento, ed è suddivisa in base al diverso grado di interesse di ognuno di loro. Consapevoli del valore delle relazioni (dirette e indirette) con gli stakeholder, la Cooperativa nel corso del 2021 ha attivato, una prima fase di coinvolgimento degli stakeholder interni, soci e lavoratori, con l'obiettivo di estendere l'attività di coinvolgimento nei prossimi anni anche agli stakeholder esterni. L'importanza del coinvolgimento degli stakeholder interni per Nuove Risposte è data, da una parte dalla volontà di rinnovare la consapevolezza del valore di essere soci della cooperativa e riattivare un dialogo con essi al fine di creare un processo strutturato che porti ad uno scambio continuo di informazioni utili allo sviluppo strategico della cooperativa e dell'altra l'acquisizione e la trasmissione dei valori cooperativi ai nuovi soci per favorire un ricambio generazionale.



**ELENCO DEGLI STAKEHOLDER**

<b>Categoria</b>	<b>Chi sono</b>
<b>Soci</b>	184 soci lavoratori
<b>Committenti</b>	Comune di Roma; IV, V, VI e VII; Comune di Tivoli (servizi su territorio ASL RM5); ASL RM2; Distretto sociale A della provincia di Frosinone; Distretto sociale B della Provincia di Frosinone; Comune di Isola del Liri FR); Comune di Carpineto Romano (RM); Impresa sociale Con i Bambini (progetto Totem); CRA Acea (nido aziendale); Chiesa Valdese (fondi Otto per Mille); privati (38 adulti e 4 minori RNA, 9 anziani e disabili RM, 6 anziani e disabili FR, 12 minori 0-6 Settecamini, 10 minori 0-6 Torresina, 35 minori Centri estivi IV e V Municipio).
<b>Lavoratori</b>	109 lavoratori dipendenti
<b>Utenti</b>	1.436 utenti (il numero degli utenti è stato stimato sulle utenze medie mensili rilevate con la procedura di qualità. Non tengono, quindi, conto delle dimissioni dai servizi per cause di varia natura e dei nuovi ingressi).
<b>Fornitori</b>	DELTA CONTROL S.R.L. sorveglianza ed assistenza HACCP CE 852/2004; LA ROMANA pasti da asporto; VERGINELLI ERCOLE autofficina meccanica; ELIS SPA servizio igiene al consumo; CLEAN PAPER articoli igienico sanitari; AIR FIRE S.P.A. estintori e manutenzione; TECNO PONARD S.R.L. termoidraulica; ALPACA SRL fotocopiatrici e fax fornitura materiali di consumo; ECOERIDANIA SPA smaltimento rifiuti sanitari; Cooperativa Nuovo Millennio per fornitura pasti Centro diurno Alzheimer Madonna della Speranza; METHODO SRL automatici di bevande calde; COOPSERVICE servizio di vigilanza; SICURITALIA servizio di vigilanza; DI TOMMASO AUTOTRASPORTI trasporti; COSTANTER SPA prodotti igienico sanitari; FARVISAN articoli sanitari; ARTEMEDICA TOR VERGATA sorveglianza sanitaria (D. Lgs. 81/08); RINA SERVICE Certificazione ISO 9001 e UNI 11034; MIPPI impianti elettrici; GEL CAR srl derrate alimentari; MATTEI fornitura cucine e manutenzioni; MONDOFFICE articoli cancelleria; DNS disinfestazioni; DI BIT fornitore toner stampanti; ASCENSORI RAM manutenzione elevatore; BERG recupero toner; NET CAR gestore cloud; SOCIALIT (SAIDEA) Gestione sistema 381; SPEHA FRESIA Formazione e consulenza professionale; LA NUOVA ALDEBAREAN articoli sanitari; CISCO WEBEX licenza host video conferenze; H2O rifornimento acqua; CURA FARM dispositivi di protezione individuale; MEL SERVICE fotocopie; ELIOR RISTORAZIONE PASTI CENTRO DIURNO ALZHEIMER DI FIUGGI; BRUNOFFICE srl materiali di cancelleria; KAPPASTORE derrate alimentari nido isola del Liri; G:S. SUPERMERCATO derrate alimentari S. Giorgio a Liri.
<b>Associazioni</b>	Associazione culturale "Voci e suoni di periferia"; U.N.I.T.A.L.S.I.; Accademia Nazionale di cultura Sportiva; ARCI (Associazione Ricreativa e Culturale Italiana); CSEN (Centro Sportivo Educativo Nazionale); FUSOLAB; M.A.C.C.E. (Movimento Associativo Culturale Cinecittà Est); Comitato di Quartiere di Settecamini e di Torresina, Associazione TI.Plattivi; Comitato cittadino Colline e Valli di Pietralata.
<b>Sindacati</b>	C.G.I.L Funzione pubblica; C.I.S.L. Funzione pubblica; UGL
<b>Associazioni di categoria</b>	LegaCoop e LegaCoopsociali
<b>Assicurazioni</b>	UNIPOL SAI Assicurazioni

<b>Partner</b>	Cooperativa sociale Koiné (Nidi nel Verde), consorzio di Cooperative sociali “L’Isola che non c’è” – Voci e Suoni di Periferia, Arci, CSEN, Fusolab, Coop. Speha Fresia, Coop sociale Idea Prisma, Coop sociale Brutto anatroccolo (progetto TOTEM) - Ass. Voci e suoni di periferia (Centro diurno minori La Rustica e La rusticaXBand) - Accademia Nazionale di Cultura Sportiva (cohousing Ponte di Nona) - U.N.I.T.A.L.S.I. (trasporto Centro diurno Alzheimer Fiuggi) – Arca di Noè, Il Brutto Anatroccolo, Cospexa, H Anno Zero, Idea Prisma, Magliana Solidale, Meta, Il Piccolo Principe, Prassi e Ricerca (partner di InnovainRete)
<b>Istituti di credito</b>	BNL Gruppo BNP Paribas; UNICREDIT BANCA; B.PER BANCA; BANCA ETICA; COOPERFIDI Italia Società Cooperativa.
<b>Convenzioni con Enti di formazione</b>	FOLIAS Cooperativa Sociale Ente accreditato presso la Regione Lazio per la Formazione Continua e Superiore ( tirocinio formativo Assistente Familiare); B&C Consulting ( tirocini formativi OSS); A.L.E.SS. Don Milani ( tirocini formativi OSS); Facoltà di medicina e Psicologia SAPIENZA Università di Roma ( tirocini pre laurea e specialistica -DM 509/99 - e post lauream professionalizzante per studenti e laureati dei corsi di laurea dell'Area Psicologia); Università degli Studi de L'Aquila Dipartimento di Scienze Cliniche applicate e Biotecnologiche ( tirocini formativi e professionalizzanti per studenti e laureati del Dipartimento) - LIBERA UNIVERSITA' MARIA SS. ASSUNTA (LUMSA) per i tirocini formativi pre e post laurea -

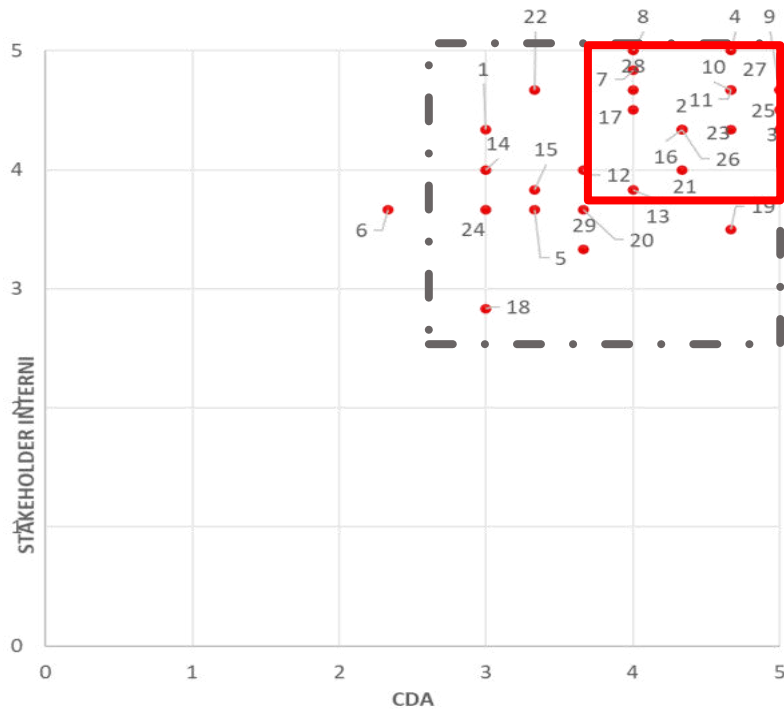
## ANALISI DI MATERIALITÀ

La materialità determina la rilevanza di una tematica o problema per un’organizzazione e i suoi stakeholder. Per quanto riguarda l’ambito della rendicontazione sociale una tematica è materiale quando influenza le decisioni, le azioni e le prestazioni di un’organizzazione o dei suoi stakeholder. In un contesto come quello attuale è fondamentale riuscire ad individuare quali sono gli aspetti che sono veramente importanti, rispetto quelli che necessitano di una minore attenzione. Individuare i temi materiali permette così ad un’organizzazione di monitorare e rispondere prontamente a rischi e/o opportunità che si possono manifestare. Nell’ambito del Bilancio sociale risulta di fondamentale importanza avviare un’analisi di materialità per individuare i temi di interessi degli stakeholder da rendicontare all’interno del documento. La realizzazione di una prima analisi di materialità all’interno del processo di redazione del Bilancio Sociale, oltre che essere stato un ottimo strumento per il coinvolgimento diretto di un campione di stakeholder interni, ha permesso alla cooperativa di individuare i temi rilevanti che rappresentano aspetti che possono generare significativi impatti economici, sociali e sulle attività della cooperativa e che possono influenzare le aspettative di tutti gli stakeholder.

La matrice di materialità è stata sottoposta oltre che ad un campione di soci anche al CdA, i quali attraverso un questionario hanno espresso in termini di valore assoluto (da 1 a 5) il livello di interesse rispetto ad una rosa di tematiche da rendicontare all’interno del Bilancio Sociale. La rosa di tematiche è stata individuata attraverso l’analisi del contesto generale e specifico in cui opera la cooperativa. Di seguito attraverso la matrice vengono illustrati i risultati ottenuti, i temi materiali sono quelli identificati all’interno del quadrante rosso.

N.	AMBITO	Tematica
1		Identità aziendale e storia
2		Gestione, Mission e vision
3		Struttura organizzativa
4	<b>POLITICA E GOVERNANCE</b>	Partecipazione dei soci
5		Politiche sociali, ambientali e del personale
6		Certificazioni e modelli organizzativi
7		Valori e principi cooperativistici, mutualità
8		Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori
9		Base sociale: sviluppo e valorizzazione dei soci
10		Formazione e aggiornamento continuo
11	<b>ATTIVITÀ SOCIALE</b>	Qualità e gestione dei servizi
12		Beneficiari diretti e indiretti
13		Relazione con il territorio: partnership, collaborazioni e reti
14		Valutazione e valorizzazione degli impatti dell'attività
15		Coinvolgimento degli stakeholder
16		Attività ed obiettivi economico-finanziari
17		Performance economica
18	<b>ATTIVITÀ ECONOMICA</b>	Rapporto con i fornitori/committenti/istituti finanziari
19		Investimenti
20		Valore aggiunto generato e distribuzione
21		Best practice e progetti sociali o basso impatto ambientale
22	<b>RESPONSABILITÀ</b>	Sensibilizzazione della collettività e comunicazione
23	<b>SOCIALE/AMBIENTALE</b>	Welfare aziendale
24		Impegno per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile 2030 (SDG'S)
25	<b>ATTIVITÀ DI</b>	Ricerca e progettualità in ambito innovazione tecnologica e di processo
26	<b>INNOVAZIONE E</b>	
27	<b>SVILUPPO</b>	Sviluppo e diversificazione dei servizi in ambito innovazione tecnologica e di processo
28	<b>OBIETTIVI DI</b>	Obiettivi a breve, medio, lungo termine strategici
29	<b>MIGLIORAMENTO</b>	Obiettivi a breve, medio, lungo termine sul processo di rendicontazione sociale
		Obiettivi a breve, medio, lungo termine per lo sviluppo sostenibile

**MATRICE DI MATERIALITA'**



Tematica da rendicontare	Tematica Materiale
Identità aziendale e storia Politiche sociali, ambientali e del personale	Gestione, Mission e vision Struttura organizzativa Partecipazione dei soci Valori e principi cooperativistici, mutualità Gestione, Mission e vision
Valutazione e valorizzazione degli impatti dell'attività Coinvolgimento degli stakeholder	Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori Base sociale: sviluppo e valorizzazione dei soci Formazione e aggiornamento continuo Qualità e gestione dei servizi Beneficiari diretti e indiretti (utenti dei servizi) Relazione con il territorio: partnership, collaborazioni e reti
Investimenti Rapporto con i fornitori/committenti/istituti finanziari	Attività ed obiettivi economico-finanziari Performance economica Valore aggiunto generato e distribuzione
Sensibilizzazione della collettività e comunicazione Impegno per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile 2030 (SDG'S)	Best practice e progetti sociali a basso impatto ambientale Welfare aziendale
	Ricerca e progettualità in ambito innovazione tecnologica e di processo Sviluppo e diversificazione dei servizi in ambito innovazione tecnologica e di processo
	Obiettivi a breve, medio, lungo termine strategici

	Obiettivi a breve, medio, lungo termine sul processo di rendicontazione sociale Obiettivi a breve, medio, lungo termine per lo sviluppo sostenibile
--	--

### 3.2 IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER INTERNI

Come anticipato nella nota metodologica, sono stati coinvolti i lavoratori, soci e non soci, nella valutazione delle tematiche rilevanti riferite alla responsabilità sociale di Nuove Risposte verso i propri lavoratori.

Sono stati inviati 293 questionari e ne sono pervenuti, compilati, 97 (34%). Di questi, 9 non sono stati oggetto di rilevazione dei dati perché compilati in modo incomprensibile, quindi le rilevazioni sono state condotte su un campione di 88 questionari.

Per valutarne la rappresentatività è stata applicata la seguente formula:  $NC = \frac{NP \times nc}{NP + nc} = \frac{293 \times 88}{293 + 88} = 68$

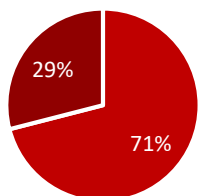
dove:

- NC è la numerosità del Campione per essere rappresentativo
- NP è la numerosità della popolazione
- nc è la numerosità del campione disponibile

Il nr. di 88 questionari compilati può essere ritenuto sufficientemente rappresentativo. Naturalmente, si lavorerà, negli anni a venire, per promuoverne una maggiore rappresentatività.

Degli 88 questionari utilizzati per l'aggregazione dei dati, 62 sono di soci (71%) e 26 sono di lavoratori dipendenti (29%)

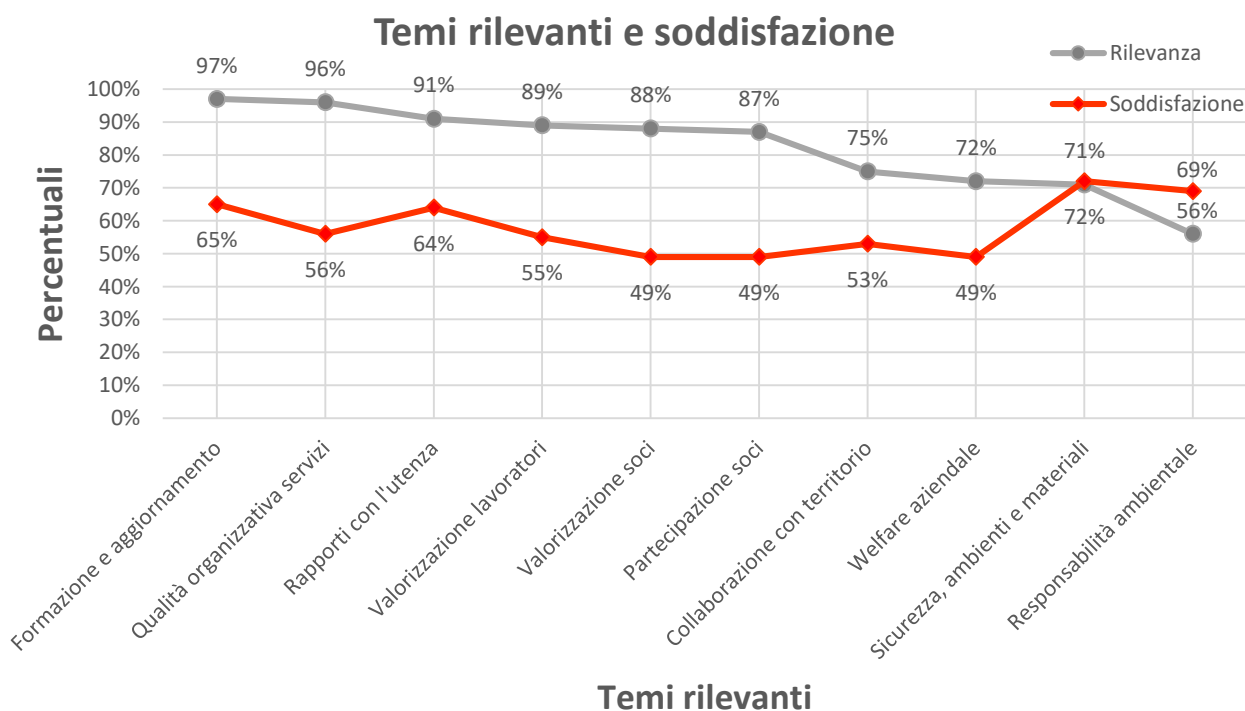
### Ripartizione questionari tra soci e dipendenti



■ soci ■ dipendenti

I dati relativi alla rilevanza dei temi riferiti alla responsabilità sociale della Cooperativa verso i lavoratori, sono stati confrontati con la rilevanza attribuita agli stessi temi dal C di A e da alcuni membri della tecnostruttura (matrice di materialità). La rilevanza attribuita alle tematiche dai due gruppi di indagine è risultata significativamente concorde.

L'indagine svolta con i questionari non si è limitata alla rilevazione della rilevanza dei temi riferiti alla responsabilità sociale della Cooperativa verso i propri lavoratori, soci e non soci. Per valutare l'impatto delle azioni di responsabilità sociale di cui trattasi, i questionari hanno offerto al compilatore la possibilità di dichiarare il proprio grado di soddisfazione/insoddisfazione per ciascuna tematica proposta.



I valori percentuali rappresentati nel grafico esprimono:

- lungo la linea grigia, la percentuale di lavoratori che ad ogni tematica ha attribuito una rilevanza significativa;
- lungo la linea rossa, la percentuale di lavoratori che si sono dichiarati soddisfatti in riferimento a ciascuna tematica.

Il primo elemento che salta agli occhi è che l'area della soddisfazione, sottostante la linea rossa, è ben più ampia di quella contenuta tra le due linee, rappresentativa della parziale o totale insoddisfazione.

Si rileva, inoltre, una maggior soddisfazione per i temi ritenuti meno rilevanti. In particolare, la percentuale di lavoratori che si dicono soddisfatti per le azioni relative alla responsabilità ambientale supera la percentuale di lavoratori che ritengono il tema rilevante. Va registrato che nel 2021 la Cooperativa ha messo a punto le procedure per l'esercizio diffuso di azioni a basso impatto ambientale ed ottenuto la relativa certificazione.

Le maggiori differenze tra rilevanza attribuita e soddisfazione dichiarata si rilevano in corrispondenza delle seguenti tematiche, in ordine decrescente: Qualità organizzativa dei servizi, Valorizzazione dei soci, Partecipazione dei soci. Dalla tabella successiva si evince chiaramente che i soci intendono migliorare la propria partecipazione alla vita della Cooperativa attraverso il miglioramento della comunicazione orizzontale tra i soci stessi e suggeriscono, nella maggior parte dei casi, l'istituzione di una bacheca telematica e, a seguire, focus group su temi specifici di interesse strategico della Cooperativa.

#### **Tabella riepilogativa della soddisfazione per temi rilevanti e dei relativi suggerimenti**

<b>Temi rilevanti</b>	<b>Lavoratori soddisfatti</b>	<b>Suggerimento più ricorrente</b> (i suggerimenti sono stati offerti anche da lavoratori che si sono dichiarati soddisfatti)
1. Sicurezza ambiente e materiali	63 (72%)	Maggior conoscenza di piani di emergenza
2. Responsabilità ambientale	60 (69%)	Condivisione di buone prassi

3. Formazione e aggiornamento	57 (65%)	Maggior corrispondenza dei piani formativi ai bisogni
4. Rapporti con l'utenza	56 (64%)	Maggior ascolto degli operatori sui bisogni dell'utenza
5. Qualità organizzativa dei servizi	49 (56%)	Maggior chiarezza nell'attribuzione dei compiti
6. Valorizzazione dei lavoratori	48 (55%)	Introduzione di un sistema premiante
7. Collaborazione con il territorio	46 (53%)	Maggiori informazioni per la conoscenza delle opportunità di rete con il territorio
8. Welfare aziendale	43 (49%)	Più azioni di welfare aziendale
9. Partecipazione dei soci	30/62 soci (49%)	Bacheca telematica
10. Valorizzazione dei soci	30/62 soci (49%)	Miglior comunicazione orizzontale tra i soci

### 3.2 LE RISORSE UMANE

L'organizzazione Aziendale colloca le politiche di gestione delle Risorse Umane all'interno di una specifica Area funzionale e le assegna il compito di perseguire i seguenti obiettivi:

- Gestire il circuito virtuoso tra gli obiettivi di sviluppo della cooperativa e la disponibilità di risorse umane (soci, tecnici, operatori, collaboratori) in grado di realizzare gli obiettivi di gestione, anche attraverso il reclutamento delle risorse necessarie allo sviluppo delle attività e la gestione dei piani di sviluppo professionale e formazione dei lavoratori.
- Assicurare la gestione operativa dei diritti dei lavoratori come definita dalle normative di legge e dal CCNL di riferimento.
- Assicurare la gestione amministrativa delle retribuzioni e degli adempimenti connessi.

L'Area funzionale Risorse Umane consta di tre unità operative: amministrazione del personale, reclutamento e selezione, formazione e sviluppo professionale.

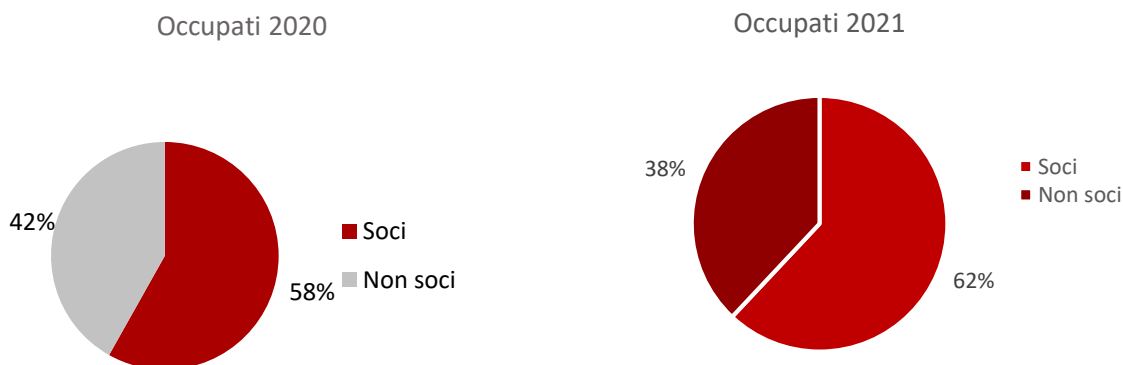
In Staff al Responsabile dell'Area funzionale Risorse Umane è allocata la funzione "Supervisione dei servizi e delle équipe" che, in collaborazione con i responsabili delle ASA, monitora lo stato di salute professionale delle équipe operative e contribuisce a programmare e realizzare percorsi di miglioramento continuo e di mobilità interna.

Le risorse umane rappresentano per Nuove Risposte il capitale fondamentale sul quale base la propria attività quotidiana e il perseguimento della mission. La cooperativa da sempre si pone in relazione con i soci e i dipendenti ponendo attenzione ai bisogni, alla qualità del lavoro e della vita, in ottica di responsabilità condivisa e dei valori cooperativi. Tale attenzione per le risorse umane delineano il clima organizzativo interno e la qualità dei servizi rivolti alla comunità di riferimento.

### 3.2.1 OCCUPAZIONE: SOCI E DIPENDENTI

Nel corso del 2021 la Cooperativa ha visto il coinvolgimento di 293 lavoratori, di cui 184 soci (pari al 62% del totale degli occupati) e 109 non soci (pari al 38% del totale degli occupati).

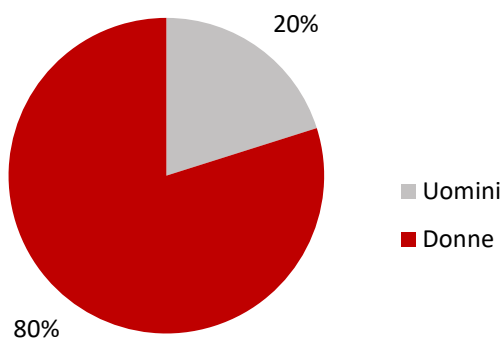
**OCCUPATI TOTALI 2021: 293**



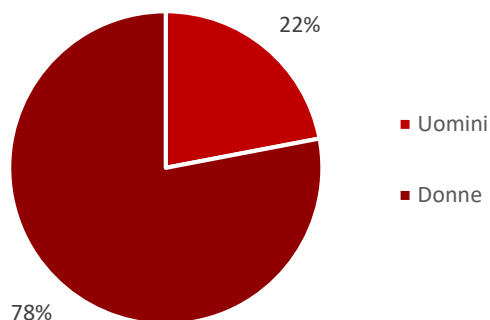
Tra gli occupati della cooperativa, si segnala l'elevata presenza di lavoratrici donne, le quali raggiungono infatti le 229 unità contro le 64 rappresentate dagli occupati di sesso maschile. In particolare, le donne costituiscono la grossa porzione di occupati sia tra i soci che tra i non soci (rispettivamente 141 donne su 184 unità di lavoratori soci, e 89 donne su 109 unità di lavoratori non soci). Nel Grafico che segue si chiarisce la

composizione per genere degli occupati della Cooperativa al 2021 a conferma di una forte presenza femminile: solo il 22% degli occupati dipendenti sono uomini mentre l'78% sono donne.

Occupati per genere 2020

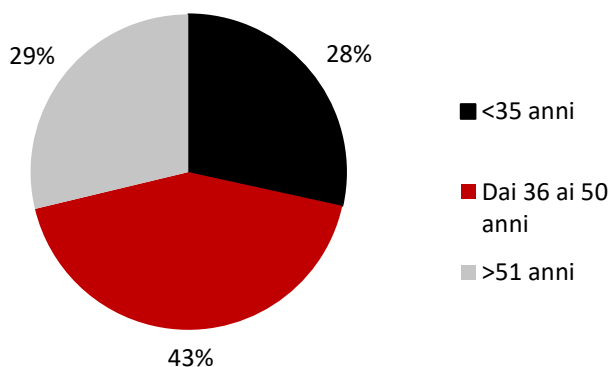


Occupati per genere 2021

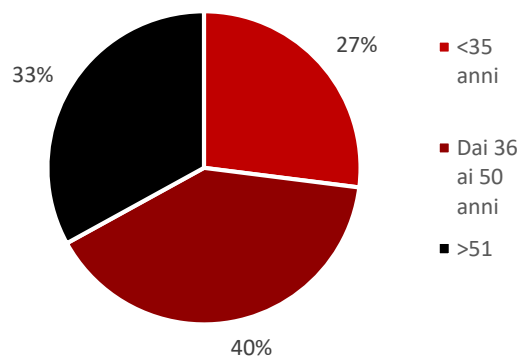


Per quanto riguarda la composizione degli occupati per fasce d'età, prevalgono quelli di età compresa tra i 36 e i 50 anni (40% del totale). Non residuale è tuttavia la fascia superiore ai 50 anni d'età (33% del totale). Le tre categorie registrano infatti, in valori assoluti, rispettivamente 78, 118 e 97 occupati.

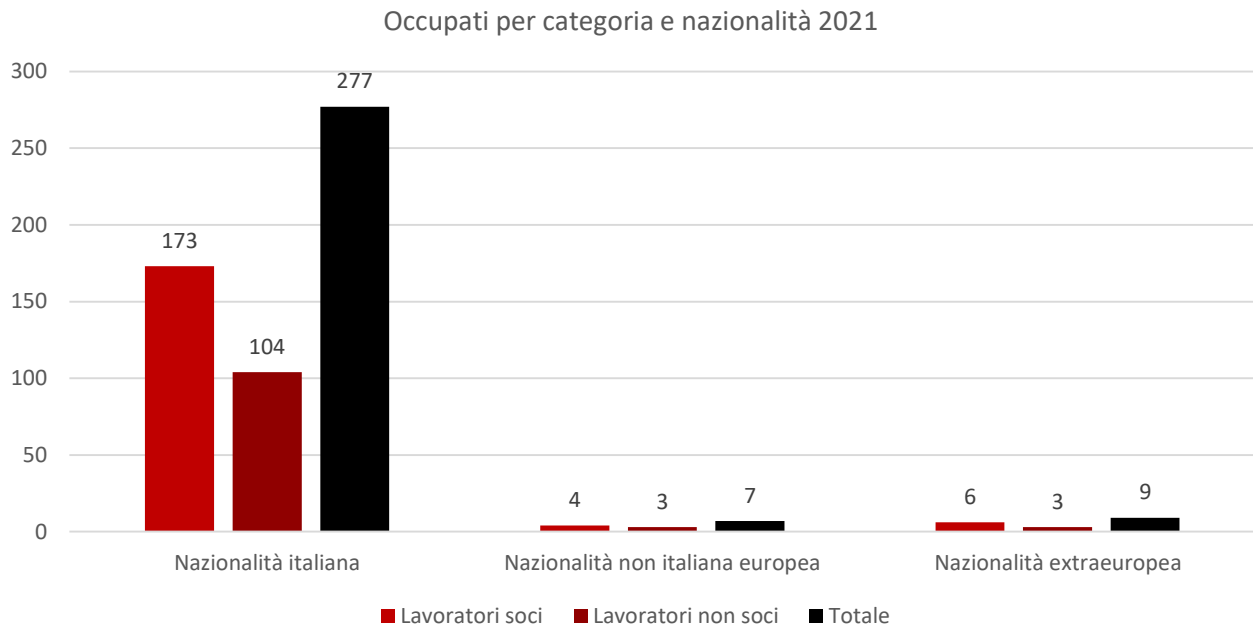
Occupati per fasce d'età 2020



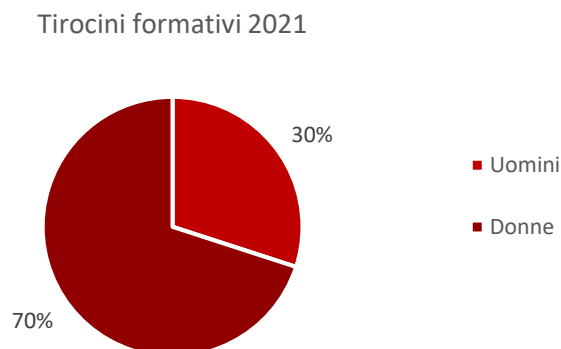
Occupati per fasce d'età 2021



Nel grafico che segue, è rappresentata la ripartizione degli occupati per categoria e nazionalità. A prevalere sono i lavoratori di nazionalità italiana. Tra questi, la quota maggiore è rappresentata dai lavoratori soci (173 unità) rispetto ai lavoratori non soci (104 unità).

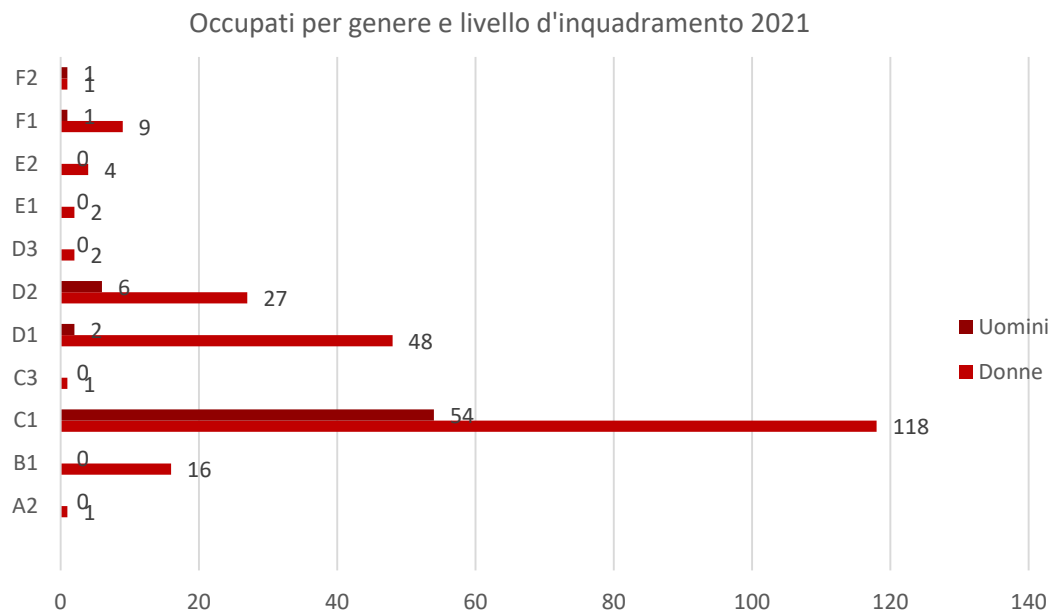


Infine, nel grafico che segue, sono rappresentati i tirocini formativi, attivati su richiesta di Università ed Istituti professionali, sospesa nell'anno precedente a causa delle restrizioni Covid. Anche per essi, a prevalere sono le donne (7 unità) rispetto agli uomini (3 unità).



### 3.2.1.2 LIVELLO D'INQUADRAMENTO

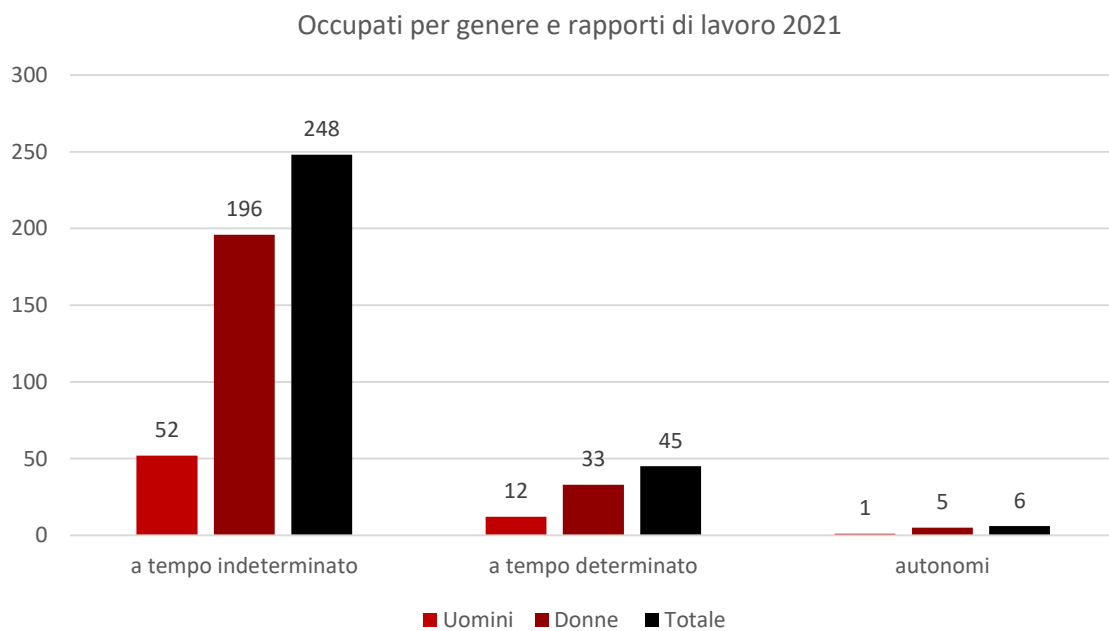
Di seguito è riportata una panoramica degli occupati del 2021 per livelli di inquadramento.



### 3.2.1.3 RAPPORTI DI LAVORO

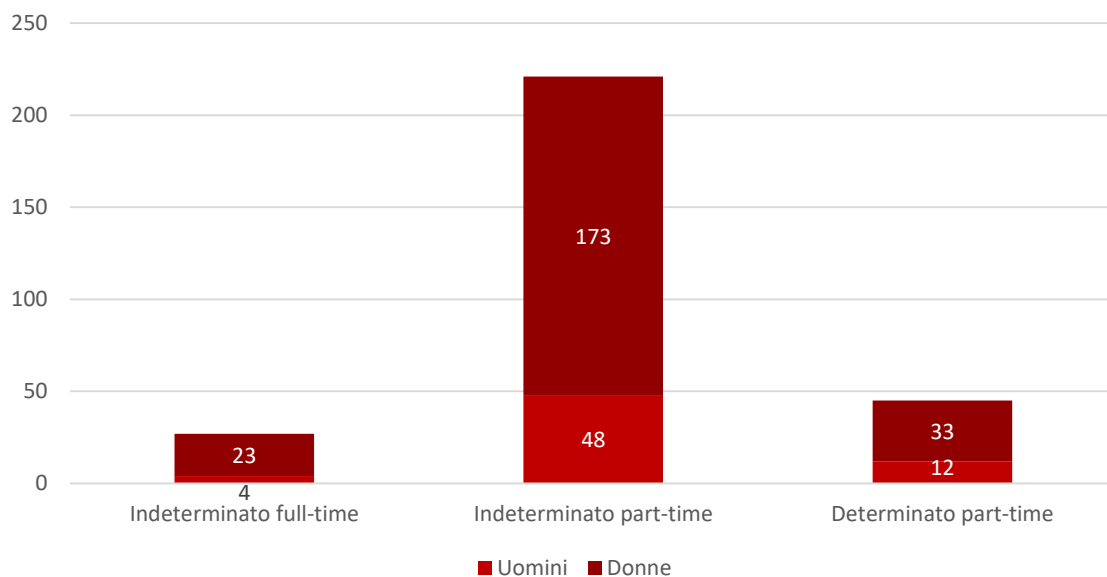
Nel corso del 2021 hanno prestato lavoro per la Cooperativa 248 lavoratori dipendenti, assunti tramite contratto a tempo indeterminato, e 45 lavoratori dipendenti assunti con contratto a tempo determinato.

**OCCUPATI A TEMPO INDETERMINATO 2021: 248**



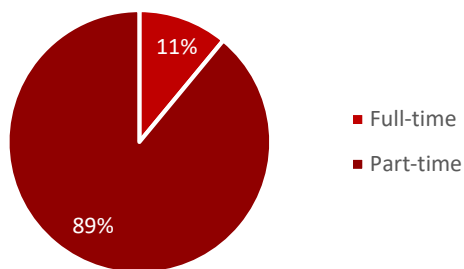
Torna ad essere evidente la forte presenza femminile sia tra gli occupati con contratto a tempo indeterminato che tra gli occupati a tempo determinato. Figurano all'interno della Cooperativa anche dei lavoratori autonomi, 1 uomo e 5 donne.

Occupati per genere e tipologie tempi di lavoro 2021

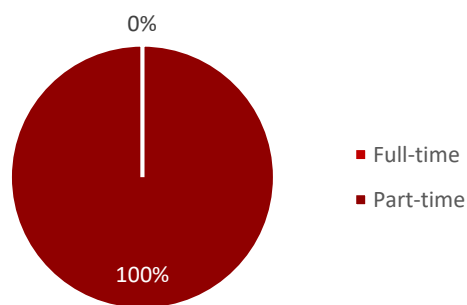


La quota di dipendenti part-time è del 89% del totale degli impiegati a tempo indeterminato. Per i contratti a tempo determinato la quota di lavoratori part-time rappresenta il 100% degli stessi.

Dipendenti a tempo indeterminato 2021



Dipendenti a tempo determinato 2021



Di seguito è riportato il rapporto tra retribuzione massima e minima degli occupati (ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 112/2017 secondo cui il rapporto  $\%(min/max)$  tra lavoratori dipendenti dell'impresa sociale non può essere superiore al rapporto uno ad otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda).

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	Rapporto
<b>€ 16.460,60</b>	<b>€ 30.035,46</b>	<b>0,55</b>

## L'OCCUPATO TIPO

Di seguito una fotografia del lavoratore tipo di Nuove Risposte:

### SOCIO

ITALIANO

DIPENDENTE

DONNA

36-50 ANNI

CONTRATTO  
STABILE (a tempo  
indeterminato  
part-time)

## 3.3 FORMAZIONE

Durante l'anno 2021 si sono tenuti corsi di formazione finanziati da Anpal con il Fondo nuove competenze. Sono stati realizzati 14 percorsi formativi per l'adeguamento delle competenze in ambito socio assistenziale, 11 percorsi formativi in ambito educativo e 2 corsi sulle certificazioni di qualità, per un totale di 483 ore di formazione.

### Corsi di formazione e aggiornamento continuo

AMBITO FORMATIVO	TIPOLOGIA DI CORSO	DESCRIZIONE CORSO	N. ORE DI FORMAZIONE	N. LAVORATORI
SOCIO ASSISTENZIALE	ANPAL - SPHEA FRESIA - 1° Corso per operatori Strutture Semi-Residenziali e Residenziali Disabili	Adeguamento Competenze	30	22
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 1° Corso per operatori Strutture Semi-Residenziali e Residenziali Anziani	Adeguamento Competenze	30	11
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 1° Corso per operatori Strutture Semi-Residenziali e Residenziali Psichiatria	Adeguamento Competenze	30	8
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 2° Corso per operatori Servizi Domiciliari Disabili e Integrazione Scolastica	Adeguamento Professionale	30	17
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 2° Corso per operatori Assistenza Domiciliare Disabili Minori e Integrazione Scolastica	Adeguamento Professionale	30	16
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 2° Corso per operatori Assistenza Domiciliare Disabili Adulti	Adeguamento Professionale	30	16

	ANPAL - SPHEA FRESIA - 2° Corso per operatori Assistenza Domiciliare Disabili Adulti	Adeguamento Professionale	30	15
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 3° Corso per operatori Assistenza Domiciliare Anziani	Adeguamento Professionale	30	17
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 4° Corso per educatori Servizi Minori e Casa Famiglia	Adeguamento Professionale	60	15
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 5° Corso per Educatori	Progettare e Costruire nuovi Servizi area minori/infanzia	30	11
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	ANPAL - SPHEA FRESIA - 6° Corso per Staff Cooperativa	Efficacia Organizzativa e utilizzo integrato delle tecnologie	20	19
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 7° Corso per Staff Cooperativa	La gestione informatizzata dei flussi di lavoro	30	11
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 8° Corso per Staff Cooperativa	Lavorare in Smart Working	20	8
	ANPAL - SPHEA FRESIA - 9° Corso per Staff Cooperativa	Efficacia Amministrativa - Controllo di Gestione	30	11
<b>EDUCATIVO</b>	Linee pedagogiche zerosei	Form. e aggiornam. continuo	4	45
	Buone pratiche	Form. e aggiornam. continuo	7	39
	Gestione dei gruppi	Form. e aggiornam. continuo	3	11
	Investire nei servizi zerosei	Form. e aggiornam. continuo	2	8
	L'esperienza emotiva	Form. e aggiornam. continuo	3	52
	Valorizzazione dei contesti di apprendimento	Form. e aggiornam. continuo	3	49
	Riorganizzazione della "ripartenza"	Form. e aggiornam. continuo	4	48
	Sguardi e ipotesi di futuro	Form. e aggiornam. continuo	4	11
	Mansionario ausiliarie	Form. e aggiornam. continuo	1	18
	Il progetto educativo	Form. e aggiornam. continuo	2	43
	Orientamenti nazionali per i servizi educativi 0-3	Form. e aggiornam. continuo	2	2
<b>CERTIFICAZIONI</b>	Gestione smaltimento, manutenzioni, acquisti ed emergenze nei nidi	14001:2015 ambiente 45001:2018 sicurezza	2	62
	Auditor e Lead Auditor	19011:2018 17021-1:2015	16	1
<b>TOTALE</b>			<b>483</b>	<b>586</b>

## 4. I NOSTRI SERVIZI

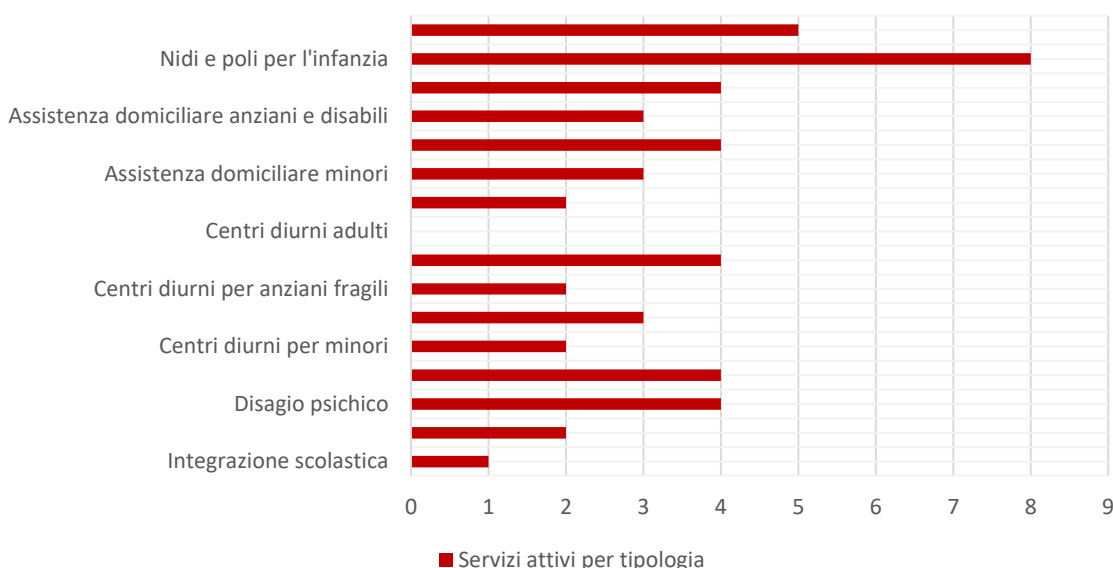
### 4.1 SERVIZI ATTIVI

I principali servizi offerti dalla Cooperativa nel corso del 2021 sono: servizi di assistenza domiciliare e di assistenza all'infanzia; servizi per il disagio psichico; servizi di integrazione scolastica per minori; servizi di accoglienza in centri diurni per anziani fragili, disabili e minori; case famiglia; ludoteche, nidi e poli per l'infanzia; centri estivi per minori e servizi di sostegno all'integrazione e alle pari opportunità per minori e adulti, con la realizzazione di progetti specifici come, ad es., "T.O.T.E.M. (Territori, Opportunità, Tecnologie, Educazione, Mutualità)"

**Totale Servizi Attivi 2021: 54**

<b>Assistenza domiciliare</b>	<b>Integrazione scolastica</b>
<b>Centri diurni</b>	<b>Centri estivi</b>
<b>Case famiglia</b>	<b>Nidi e poli per l'infanzia</b>
<b>Disagio psichico</b>	<b>Altri progetti</b>

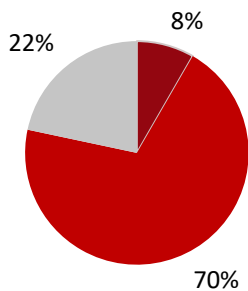
Servizi attivi per tipologia 2021



I servizi della Cooperativa si svolgono prevalentemente nei territori dei Municipi di Roma (in particolare nei Municipi 1, 4, 5, 6, 7, 8, e 14) dove rappresentano il 69% del totale dei servizi offerti. La Cooperativa è presente anche in altri Comuni del Lazio: 16 comuni afferenti il Distretto Sociale A della provincia di Frosinone

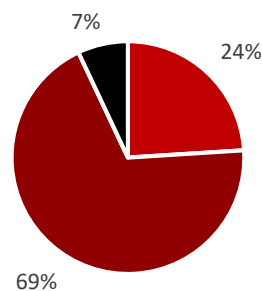
con Alatri comune capofila, i 23 Comuni afferenti al Distretto Sociale B della stessa provincia con Frosinone comune capofila; 18 comuni afferenti al Distretto socio sanitario RM5.3 con Tivoli comune Capofila.

Servizi attivi per territorio d'appartenenza  
2020



■ ASL RM2, RM5 ■ Municipi di Roma ■ Altri Comuni

Servizi attivi per territorio d'appartenenza  
2021

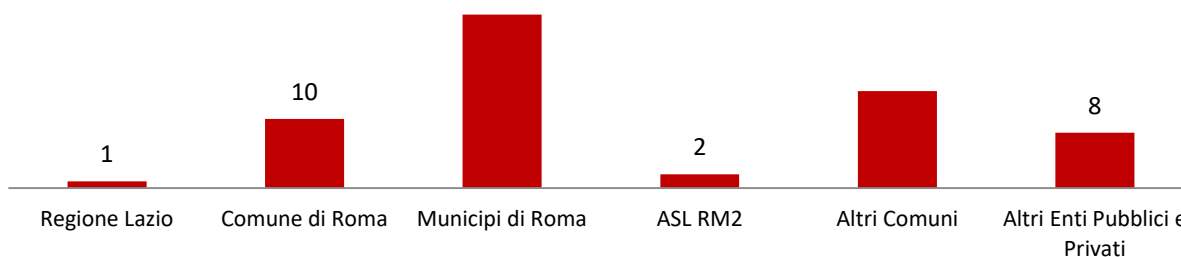


■ ASL RM2, RM5 ■ Municipi di Roma ■ Altri comuni

## 4.2 I COMMITTENTI

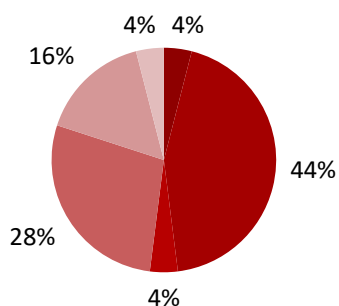
Tra i committenti della Cooperativa nell'anno 2021 figurano: la Regione Lazio; il Comune di Roma ed in particolare il Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute; i Municipi 1, 4, 5, 6, 7, e 14 della città di Roma; l'ASL RM2; i Distretti sociali A e B della provincia di Frosinone, il Comune di Tivoli capofila del Distretto socio sanitario RM5.3 della provincia di Roma ed altri Enti Pubblici e Privati.

Servizi attivi per committenti



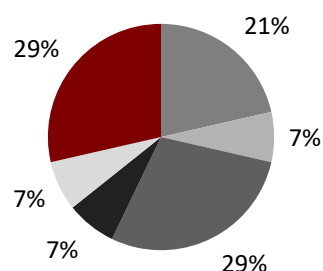
Il maggior numero di servizi è quello offerto su committenza dei Municipi di Roma e degli altri Comuni, la cui somma (39 servizi) è infatti pari ad oltre la metà del totale dei servizi attivi.

Servizi attivi su committenza dei Municipi di Roma



- Altri progetti
- Assistenza domiciliare anziani, disabili e minori
- Casa famiglia
- Centri diurni anziani, adulti e minori
- Centri estivi per minori
- Integrazione scolastica

Servizi attivi su committenza di altri Comuni



- Nidi e sezioni primavera
- Assistenza domiciliare anziani e disabili
- Centri diurni per anziani e adulti
- Centri estivi per minori
- Disagio Psicologico
- Home Care Premium

Si rileva una forte prevalenza dei servizi di assistenza domiciliare, dei centri diurni e dei centri estivi tra quelli offerti su committenza dei Municipi di Roma (rispettivamente pari al 44%, 28% e 15% del totale), nonché la profonda esigenza espressa dai Comuni dell'hinterland in termini di nidi e poli per l'infanzia (21% del totale), centri diurni per anziani e disabili e servizi di assistenza domiciliare per anziani e disabili (ciascuno con il 29% del totale dei servizi offerti su committenza di altri Comuni).

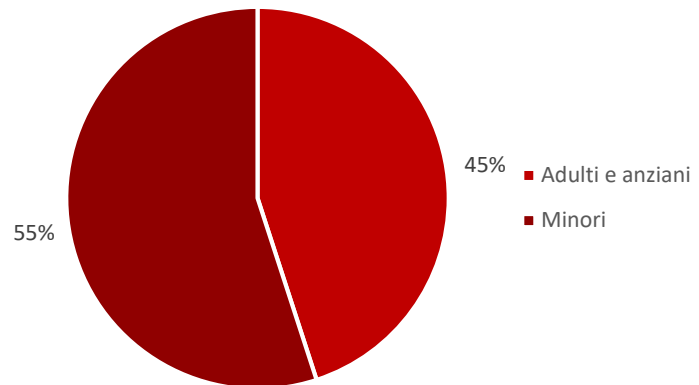
### 4.3 GLI UTENTI

Durante l'anno 2021 la Cooperativa ha offerto servizi ad un totale di oltre millequattrocento utenti, per il 42,5% di età adulta o anziani e per il 57,5% minori.

**TOTALE UTENTI: 1.436**



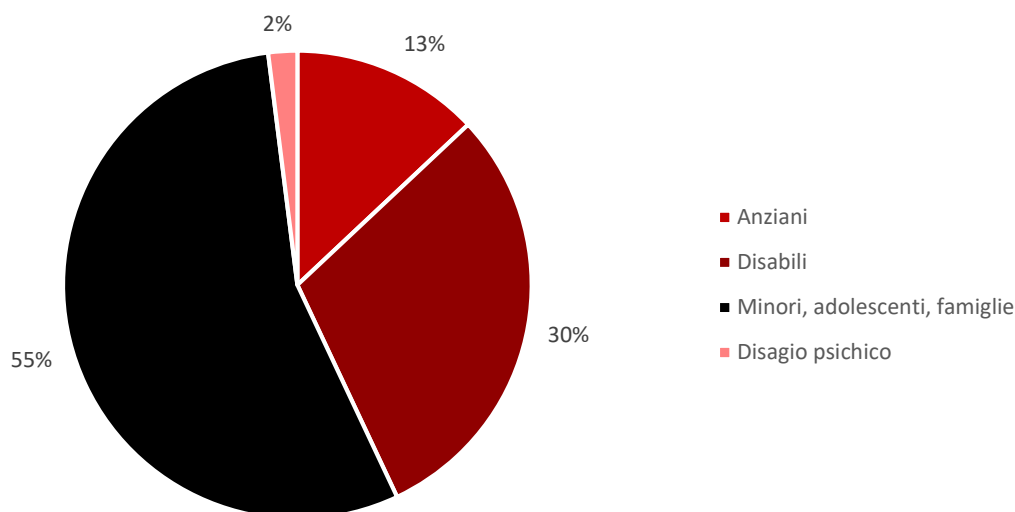
Tipologia di utenti



Sono principalmente quattro le categorie d'utenza a cui la Cooperativa si riferisce, autonomamente o in partnership con Enti Locali e altre organizzazioni:



## Utenti totali per categoria espressi in valori percentuali



La categoria con il maggior numero di utenti è quella a cui fanno capo minori, adolescenti e famiglie, seguita dalla categoria disabili e anziani (rispettivamente il 30% e il 13% del totale). I servizi che registrano il maggior numero di utenti sono: L'Assistenza domiciliare per disabili con 314 utenti (22% del totale degli utenti); i nidi, con un totale di 241 utenti (17% del totale degli utenti), seguiti da "Altri progetti" con 139 utenti pari al 10% (utenti privati di NRA, "T.O.T.E.M. (Territori, Opportunità, Tecnologie, Educazione, Mutualità)"; i servizi Zerosei di "Torresina" e "Settecamini" (10% del totale degli utenti) e dai 134 utenti dei centri diurni per minori (9% del totale degli utenti) seguiti dai 122 utenti dell'integrazione scolastica (8% del totale degli utenti). Si registrano, infine, gli 87 utenti dei centri estivi per minori (6% del totale degli utenti).

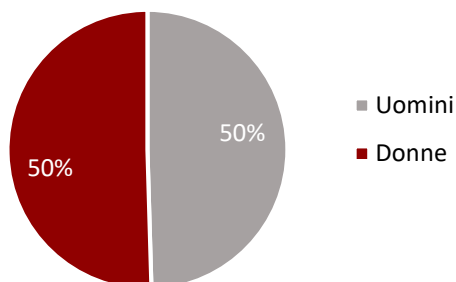
La distribuzione per genere degli utenti è abbastanza omogenea. Sono infatti 741 gli utenti di sesso maschile e 695 quelli di sesso femminile, che corrispondono rispettivamente al 52% e il 48% degli utenti totali.

## TIPOLOGIA DI UTENTI

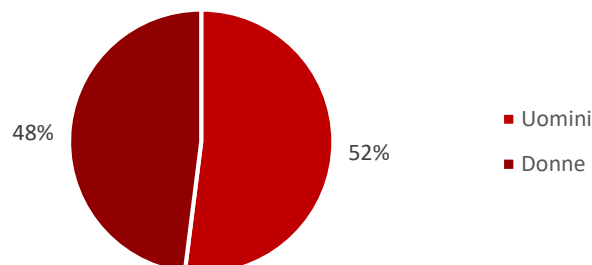
741 Uomini

695 Donne

Tipologia di utenti 2020



Tipologia di utenti 2021



Colonne portanti del lavoro della Cooperativa rimangono, come si diceva precedentemente, i nidi, i centri estivi e diurni per minori, a conferma di quanto questa tipologia di servizi sia essenziale a supportare le politiche di genitorialità e conciliazione lavoro-famiglia e di assistenza sociale e psicologica.

## 5. RENDICONTO ECONOMICO

Il nostro rendiconto economico annuale non si limita all'analisi del risultato in termini di beni e dei contributi, ma risponde all'esigenza di trasparenza e di pubblicità nei confronti di tutti i soggetti che vengono a vario titolo in contatto con la Cooperativa, è il principale strumento per dimostrare l'attività svolta. Dal 2020 il rendiconto economico è accompagnato dal bilancio sociale, che fornisce indicazioni utili per evidenziare i tratti essenziali dei nostri servizi e come essi evolvono nel tempo, per analizzare la capacità di lavoro in rete sul territorio e per mostrare l'impegno nel sostenere e valorizzare il patrimonio umano.

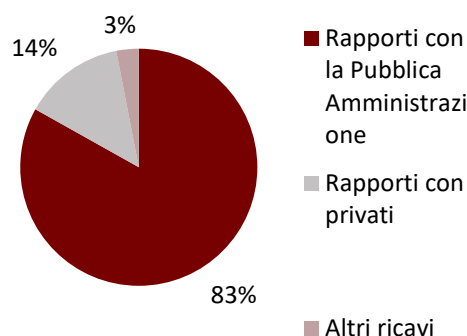
### 5.1 SITUAZIONE ECONOMICA

Valore della produzione



**Composizione del Valore della produzione**

Rapporti con la Pubblica Amministrazione	6.626.215,00 €
Rapporti con privati	1.101.138,00 €
Altri ricavi	243.559,00 €



<b>Totale valore della produzione</b>	<b>7.970.912,00 €</b>
---------------------------------------	-----------------------

**Classificazione Valore produzione per centri di costo**

Classificazione Valore produzione per centri di costo	Valore della produzione
Assistenza domiciliare Anziani Municipio IV	100.768 €
Assistenza domiciliare Disabili Municipio IV	166.647 €
Assistenza domiciliare Minori Municipio IV	21.146 €
Assistenza domiciliare Anziani Municipio V	311.897 €
Assistenza domiciliare Disabili Municipio V	891.388 €
Assistenza domiciliare Minori Municipio V	162.675 €
Assistenza domiciliare Anziani Municipio VI	141.489 €
Assistenza domiciliare Disabili Municipio VI	200.103 €
Assistenza domiciliare Minori Municipio VI	59.092 €
Assistenza domiciliare Anziani Municipio VII	61.143 €
Assistenza domiciliare Disabili Municipio VII	95.762 €
Scuola Disabili Municipio VII	764.572 €
Assistenza domiciliare SAD	69.923 €
Nido Settecamini	745.073 €
Nido Torresina	746.291 €
Nido San Giorgio a Liri	3.507 €
Nido Orsetti Lilliput Isola Liri	29.317 €
Nido Carpineto Romano	52.342 €
Nido Molfetta	480.708 €
Nido Acea	434.091 €
Casa Famiglia Handicap	270.576 €
Casa Famiglia Minori	262.095 €
Home Care Premium	104.442 €
Ludoteca	71.529 €
Ponte di Nona	9.108 €
Centro Diurno Minori	55.441 €
Centro Diurno il Girasole	132.908 €

Centro Diurno Coccinella	128.014 €
Centro Diurno Maternage	204.723 €
Centro Diurno Castagno	127.831 €
Centro Diurno Tivoli	260.638 €
Centro Diurno Giuliano di Roma	25.923 €
Centro Diurno Fiuggi	44.425 €
Centro Vacanza Cantiere Infanzia	44.719 €
Struttura Psichiatrica Bastianelli-Le Terrazze	88.859 €
Prenestina - 666	34.895 €
Privati	37.390 €
Spazio Gortani - COT	3.816 €
Appartamenti supportati Garbatella	23.959 €
TOTEM	14.083 €
FORUM Terzo Settore	60.000 €
Soggiorni Disabili	96.563 €
Casa dei Fiori - Dopo di Noi Tivoli	81.894 €
Altri Ricavi	252.149 €
<b>Totale valore della produzione</b>	<b>7.970.912 €</b>

## 5.2 VALORE AGGIUNTO

Il Valore Aggiunto è un'espressione numerica che rappresenta la capacità di un'organizzazione di produrre ricchezza per poi distribuirla ai propri diversi stakeholder. Il Valore Aggiunto di un'organizzazione costituisce la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione ai vari portatori d'interessi. Esso è, quindi, il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale: il Bilancio d'Esercizio è la rappresentazione della composizione dell'utile di esercizio formato dalla differenza tra costi e ricavi, mentre il Bilancio Sociale evidenzia la formazione della ricchezza prodotta dall'azienda e la sua distribuzione ai vari stakeholder.

Nelle tabelle di seguito riportate si evidenzia il prospetto del valore economico generato dalla gestione ordinaria dell'organizzazione e poi la ripartizione in termini di valore economico distribuito e trattenuto.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI	
	Anno 2021	%
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>7.970.912 €</b>	<b>100%</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.727.535 €	97%
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	-00 €	0%
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	-00 €	0%
Altri ricavi e proventi	243.559 €	3%
<i>Ricavi della produzione tipica</i>	-00 €	0%
<i>Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)</i>	-00 €	0%
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>1.475.143 €</b>	<b>19%</b>

Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo Costi di acquisto di merci	-00 €	0%
Costi per servizi	764.502 €	10%
Costi per godimento di beni di terzi	194.961 €	2%
Accantonamenti per rischi	-00 €	0%
Altri accantonamenti	-00 €	0%
Oneri diversi di gestione	515.681€	6%
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (VAC)</b>	<b>6.495.951 €</b>	<b>81%</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>	<b>-00 €</b>	<b>0%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (VAGL)</b>	<b>6.495.951€</b>	<b>81%</b>
<b>D) Ammortamenti</b>	<b>76.142 €</b>	<b>1%</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	76.142 €	1%
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (VAGN)</b>	<b>6.419.809 €</b>	<b>81%</b>

### 5.2.1 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Come presente in tabella la quota parte di valore aggiunto economico distribuito è ripartita tra i principali stakeholder: personale dipendenti e non dipendente, Pubblica amministrazione e Capitale di Credito.

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (€)	
	Anno 2021	% di ripartizione
<b>A. Remunerazione del Personale</b>	<b>6.399.890 €</b>	<b>99,7%</b>
Personale non dipendente	92.454 €	
Personale dipendente		
a) remunerazioni dirette	6.307.436 €	
<b>B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>65.041 €</b>	<b>1,0%</b>
Imposte dirette	65.041 €	
<b>C. Remunerazione del Capitale di Credito</b>	<b>31.020 €</b>	<b>0,5%</b>
Oneri per capitali a breve termine	31.020 €	
Oneri per capitali a lungo termine		
<b>D. Remunerazione del Capitale di Rischio</b>	<b>- €</b>	<b>0,0%</b>
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	- €	
<b>E. Remunerazione dell'Azienda</b>	<b>-76.142 €</b>	<b>-1,2%</b>
(Ammortamenti)	-76.142 €	
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>6.419.809 €</b>	<b>100%</b>

## 6. RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

Quando parliamo di Responsabilità Sociale facciamo riferimento al legame reciproco che si crea inevitabilmente tra la Cooperativa e il contesto in cui opera. Nuove Risposte è cosciente e responsabile del proprio ruolo, impegnandosi per le persone della comunità di riferimento, il territorio e l'ambiente, tesa al raggiungimento del miglior risultato economico, soddisfacendo, però, anche i bisogni e le aspettative di tutte le altre parti interessate. Ovvero, non solo attenzione agli utenti, ai propri prodotti e servizi, ma anche al territorio, ai lavoratori e alla comunità sociale di riferimento.

Tra le attenzioni e le responsabilità che ci siamo assunti ci sono anche lo sviluppo sostenibile e il rispetto dell'ambiente, che del resto rimane una ricchezza comune e condivisa. Infatti, oltre a garantire valori come la trasparenza, la correttezza, l'innovazione sociale, Nuove Risposte ha anche favorito lo sviluppo del territorio, avendo in generale impatti positivi sull'ambiente, di cui poi beneficia l'intera comunità. Risparmiare energia, acqua, materiali, del resto, significa anche risparmiare da un punto di vista economico.

### Best practice e progetti sociali a basso impatto ambientale:

Impatto ambientale	
<b>Nidi nel Verde</b>	È la prima esperienza italiana di utilizzo della finanza di progetto per la costruzione e gestione di asili nido, nati tutti e 4 in zone di nuova urbanizzazione. La soluzione progettuale risulta sostenibile sotto il profilo ambientale, in quanto è stata privilegiata la scelta di materiali ecocompatibili, con particolare attenzione al risparmio energetico e all'uso di energie rinnovabili
<b>Progetti di riciclo creativo- Progetto delle 4 Erre</b>	Pratica pedagogica educativa, sensibilizzare fin dalla tenera età al costruire riciclando, rendendo attivi anche le figure dei nonni, con progetti intergenerazionali, per far sì che l'educazione ambientale sia lo strumento che promuove, a tutte le età, il rispetto dell'ambiente che ci circonda, rendendoci consapevoli del valore del recupero e del riciclo
<b>Cantiere Infanzia</b>	La struttura si sviluppa su un unico livello, non presenta barriere architettoniche ed è circondato lungo tutto il suo perimetro da un ampio spazio verde
<b>Toner</b>	Attraverso il servizio di smaltimento toner, ad ogni box completato corrisponde un nuovo albero da piantare
Welfare aziendale	
<b>Misure di sostegno al reddito</b>	Buoni spesa, sono stati scelti dei criteri per compensare il disagio per alcune tipologie di lavoro, che richiedono dispersione di tempo per orari di lavoro frammentati all'interno della giornata.
<b>Organizzazione del lavoro</b>	Nell'organizzazione del servizio si cerca di tener conto alla conciliazione dei tempi del lavoratore: assistenza ad un familiare, nuova paternità e nuova maternità.
<b>Assistenza Sanitaria Integrativa</b>	Muta Cesare Pozzo

**Relazione con il territorio: partnership, collaborazioni e reti:**

<b>Partner protocolli di Intesa</b>	<b>Tipo di relazione/attività/progettualità</b>
<p><b>Municipio V (direzione socio Educativa), Roma Capitale (dipartimento partecipazione, comunicazione e pari opportunità), ASL Roma 2 (5 Distretto), Ospedale Sandro Pertini, Policlinico Casilino, Ospedale madre giuseppina Vannini, Rete scolastica di Ambito Territoriale 3, Questura di Roma, Polizia di Roma Capitale, Ibis S.C. Srl, Ass. Donna e Politiche Familiari, Ass. Assolei, Ass. Differenza Donna, Ass. Huesere, Ass. Anteas roma, Ass. Be free, Ass. A.Ge.D.O., Ass. D.A.L.I.A., Ass. We Word, Antropos coop Soc</b></p>	<p>Protocollo di intesa per la costituzione di un tavolo permanente inter-istituzionale per la programmazione e gestione integrata e coordinata degli interventi in favore delle donne vittime di violenza di genere e dei loro figli.</p>
<p><b>Roma Capitale e Galleria Nazionale d'Arte moderna e contemporanea</b></p>	<p>Adesione al Protocollo di intesa tra i 2 Enti menzionati per l'attuazione del progetto "La Memoria del Bello" destinato agli utenti dei Centri diurni Alzheimer di Roma Capitale e ai caregiver.</p>

## 7. ATTIVITÀ DI INNOVAZIONE E SVILUPPO

Dal 2020, Nuove Risposte ha impresso un'accelerazione ai processi di cambiamento avviati negli anni precedenti, che hanno coinvolto tanto l'organizzazione interna della Cooperativa quanto il suo sistema di relazioni con l'esterno.

L'analisi dei mutamenti sociali condotta dalle agenzie di ricerca sociale più accreditate, conseguenti anche alla pandemia da Covid 19, ha evidenziato alcuni aspetti fondamentali: l'aumento delle disuguaglianze sociali e il modo in cui esse incidono sull'esigibilità dei diritti e sull'accesso alle pari opportunità; l'emergere di una consapevolezza, sempre più diffusa, connessa alla necessità di orientare le politiche di welfare al coinvolgimento attivo dei destinatari e delle comunità locali al fine di promuovere lo sviluppo di nuove identità comunitarie che sappiano individuare meccanismi innovativi di coesione sociale.

Sull'orientamento appena enunciato, Nuove Risposte ha elaborato la sua nuova vision: essere protagonista riconosciuto dei processi di sviluppo locale nei territori presidiati, essere promotore e attivatore di contesti relazionali generativi di partecipazione e condivisione ad opera di enti pubblici e privati, cittadini singoli e/o associati.

Per questo, il 2021 è stato un anno importante per lo sviluppo strategico di Nuove Risposte che, sempre più e meglio, ha inteso caratterizzarsi per gli impatti positivi generati nei territori in termini di coesione e cultura sociale e comunitaria. Il costante lavoro di cura e manutenzione dei canali comunicativi con altre imprese sociali, facilitato anche dall'adesione all'Associazione LegaCoopsociali, ha portato a riconoscere il bisogno di innovazione strategica come bisogno comune a molte imprese cooperative del settore. Da questa consapevolezza, condivisa con altre 9 cooperative sociali operanti nella città di Roma e nel Lazio, è nata la volontà di iniziare un percorso progettuale che l'11 febbraio 2021 si è consolidato con la stipula del Contratto di Rete per la costituzione di "InnovainRete", un soggetto il cui intento è quello di perseguire obiettivi strategici di innovazione sociale e di potenziamento della capacità competitiva delle 10 cooperative aderenti. La compagine è costituita dalle seguenti Cooperative Sociali: Arca di Noè, Cospexa, H Anno Zero, Idea Prisma, Il Brutto Anatroccolo, Il Piccolo Principe, Magliana Solidale, Meta, Nuove Risposte e Prassi e Ricerca. Ha assunto la presidenza di InnovainRete Elisa Paris, presidente di Nuove Risposte.

Uno dei progetti attivati da InnovainRete nel corso del 2021, è la Rete Solidale su modello COT (Centrali Operative Territoriali).

La COT Solidale rappresenta una rete "operativa" in grado di attivare un processo virtuoso così sintetizzabile:

- 1) Mappare e raccogliere i bisogni dei cittadini.
- 2) In un'ottica di Community Project, costituire degli Osservatori fisici (Centrali Operative Territoriali) capaci di presidiare la lettura del cambiamento nei territori e per una valutazione multidimensionale del bisogno.
- 3) Rispondere ai bisogni emersi e sommersi individuando e predisponendo dei servizi ad hoc, attraverso un processo di integrazione delle risorse disponibili all'interno di InnovainRete e attivando le reti e le alleanze territoriali del pubblico e del privato sociale e sanitario.

Una prima attuazione e sperimentazione del programma COT Solidale rappresenta il progetto La Porta Accanto, **finanziato dalla Regione Lazio** attraverso **LazioCrea**. Attivando una rete strutturata tra i Centri messi a disposizione dalle 10 Cooperative di InnovalnRete, il progetto vuole rispondere ad un modello organizzativo comune rispetto l'accoglienza e il sostegno al cittadino e per la presa in carico integrata delle famiglie vulnerabili e/o con problemi multifattoriali. I Centri messi in rete operano nei Municipi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 14, 15 di Roma Capitale, mettendo in tal modo a fattor comune le proprie risorse per il Welfare cittadino. La Cooperativa ha messo a disposizione del progetto la sede di Via Gortani (IV Municipio) per realizzare uno dei Presidi della Rete COT Solidale rivolti alla cittadinanza previsti da InnovainRete, sperimentandosi su tre aree di lavoro: 1) informazione ed orientamento ai servizi; 2) sostegno e accompagnamento di persone singole, famiglie e/o gruppi, attraverso lo sportello psicologico e lo spazio educativo 3) animazione "in e out" per favorire l'attivazione delle risorse personali, familiari e comunitarie. Inoltre Spazio Gortani ospita lo Sportello di FederConsumatoriLazio per la consulenza e la tutela del consumatore, costruendo insieme ad essa una forte collaborazione progettuale.

Le azioni relative alle tre aree di funzionamento di Spazio Gortani come Rete COT Solidale sopra definite, si sono integrate con le attività sperimentali del presidio, esse stesse orientate a sviluppare la capacità competitiva di Nuove Risposte sul mercato privato dei servizi sociali e socio-sanitari:

- **Il Centro educativo e pedagogico "Crescendo"**, rivolto a bambini e adolescenti, famiglie, adulti. Il servizio offre consulenze pedagogico-educative a scuole e famiglie; attività ludico/educative a singoli e a gruppi; tutoring DSA; formazione ad insegnanti (in collaborazione con NRA); laboratori per l'acquisizione di competenze tecnologiche (spazio PC e supporto educativo); educazione ambientale con la programmazione di escursioni rivolti agli adolescenti e alle famiglie.
- **Centro di psicologia clinica NRA (Nuove Risposte Ascolta)**. È un servizio di supporto psicologico e di psicoterapia orientato a superare le difficoltà di accesso ai Servizi Sanitari pubblici per la corposità numerica delle liste di attesa, offrendo servizi a prezzi contenuti.

La presenza di Nuove Risposte come punto di riferimento significativo per il territorio del IV Municipio, ha promosso una fitta collaborazione con soggetti diversi quali l'Associazione TiPiattIVI, il comitato cittadino Colline e Valli di Pietralata e Tiburtina e l'I. C. Perlasca. In concorso con i su menzionati soggetti, l'8 dicembre 2021, la Cooperativa presentava la scheda di azione per il Basso corso del Fiume Aniene e in particolare per il territorio di Pietralata, finalizzata alla sua adesione al **Contratto di Fiume per l'Aniene**, uno strumento volontario di programmazione strategica negoziata per la tutela, la gestione delle risorse idriche e la valorizzazione dei territori fluviali, nonché la salvaguardia dal rischio idraulico e lo sviluppo locale di tali aree in concorso con gli strumenti di pianificazione a livello di bacini e sottobacino idrografico. L'impegno assunto

da Nuove Risposte riguarda l'organizzazione di attività didattiche e di educazione civica-ambientale nel quartiere di Pietralata finalizzate alla valorizzazione turistico ricreativa dell'ambiente, rivolte agli studenti della scuola Perlasca e alla cittadinanza.

Inoltre, nel 2021, Nuove Risposte ha co-progettato con le cooperative aderenti a Innova in Rete **“processi di innovazione dei modelli di servizio domiciliare attraverso l'uso di tecnologie finalizzate all'autonomia delle persone disabili o con ridotta autosufficienza”**. Per lo studio di fattibilità preliminare ci si è avvalsi dell'accompagnamento di Umana Persone Impresa Sociale R&S, una rete che progetta percorsi di sviluppo sia in settori tradizionali che innovativi per le imprese sociali.

Il lavoro di co-progettazione realizzato sui temi strategici sopra definiti, ha comportato un significativo cambiamento nelle metodologie di progettazione che ha coinvolto, oltre all'Area funzionale preposta alla redazione dei progetti e all'Area Strategica di Affari “Sviluppo”, tutta la Cooperativa perché l'ingresso nelle fasi realizzative ha comportato e continuerà a comportare un impegno innovativo anche sul piano operativo di eguale o superiore portata.

Co-progettazione

Riqualificazione urbana

Reti territoriali

Tipologia azione	Ricerca e progettualità		
	Area	Descrizione attività preventiva	Stakeholder coinvolti
Azioni intraprese per l'innovazione e lo sviluppo	Rete Solidale su modello COT (Centrali Operative Territoriali) Comunità locali	Partenariato con le Cooperative sociali aderenti a InnovainRete: mappatura bisogni, Community Project per rispondere ai bisogni emersi e sommersi degli 11 Municipi di Roma presidiati dai partner	Stakeholder interni ai partner costituiti dalle 10 Cooperative aderenti a InnovainRete: Assistenti sociali, psicologi, educatori, progettisti
	Avvio progetto “La porta accanto” finanziato dalla R. L. ai sensi dell'art. 13 della	Presenza in carico integrata delle Famiglie vulnerabili	Stakeholder interni ai partner delle cooperative aderenti a InnovainRete, raggruppate in ATI (Nuove Risposte Capofila)

	L. R. 24/96 (interventi regionali a sostegno delle cooperative sociali)	e/o con problemi multifattoriali	
	Attivazione Sportello di FederConsumatori presso la sede di Via Gortani	Consulenza e tutela del consumatore orientata alla co-progettazione di soluzioni con gli utenti	FederConsumatori e suoi stakeholder interni in collaborazione con gli operatori di Nuove Risposte impiegati nei servizi di Via Gortani
	Co-progettazione di "processi di innovazione"	"Processi di innovazione dei modelli di servizio domiciliare attraverso l'uso di tecnologie finalizzate all'autonomia delle persone disabili o con ridotta autosufficienza"	Partner della co-progettazione: le Cooperative sociali aderenti a InnovainRete. Umana Persone Impresa sociale R&S per lo studio di fattibilità preliminare Stakeholder interni: Responsabile ASA Sviluppo, tecnici dell'Area funzionale di Ricerca e Sviluppo
<b>Servizi privati</b>	Centro educativo e pedagogico "Crescendo" presso la sede operativa di Via Gortani	Servizi privati rivolti a bambini, famiglie e adulti residenti nel IV Municipio di Roma	Associazioni locali, Comitati di quartiere, Centri sportivi, Scuole, stakeholder interni a Nuove Risposte: psicologi, educatori, assistenti sociali.
	Sviluppo, nel presidio di Via Gortani, del Centro di Psicologia Clinica "Nuove Risposte Ascolta" (NRA)	Servizi di supporto psicologico e di psicoterapia a prezzi contenuti, per il superamento delle difficoltà di accesso ai Servizi Sanitari pubblici dovute alla numerosità delle liste di attesa	Coinvolgimento di stakeholder interni: psicologi e psicoterapeuti.
<b>Project community</b>	Dicembre 2021 Presentazione della scheda di adesione al Contratto di Fiume per l'Aniene, strumento volontario di programmazione strategica negoziata	Tutela e gestione delle risorse idriche e la valorizzazione dei territori fluviali, nonché la salvaguardia dal rischio idraulico e lo sviluppo locale delle	Partner: Associazione TI.PIattivi (Capofila); Comitato cittadino Colline e Valli di Pietralata e Tiburtina; Istituto comprensivo Perlasca. Stakeholder interni: équipe educatori di Crescendo; Patrizia Siani per la formazione. Per la

		<p>aree interessate in concorso con gli strumenti di pianificazione a livello di bacini e sottobacino idrografico. Nuove Risposte si è impegnata a realizzare ad organizzare e realizzare attività didattiche e di educazione ambientale rivolte agli studenti dell'I.C. Perlasca e alla cittadinanza.</p>	<p>conoscenza del territorio IV: Antonella Tiribocchi, Paola Tiribocchi, Delia Guerini Rocco, Valentina Zotti, Marco Porfiri;</p>
--	--	--	---

## 8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La definizione degli obiettivi e delle strategie della Cooperativa avviene attraverso un continuo lavoro di monitoraggio, verifica e valutazione che viene svolto nella gestione dei servizi erogati.

La presente edizione del Bilancio Sociale si è avvalsa degli strumenti di rilevazione messi a punto per la redazione del Bilancio sociale 2020 e di un nuovo strumento: il questionario per il coinvolgimento degli stakeholder interni della Cooperativa.

Si è avviato un processo che sempre più e meglio promuoverà la partecipazione dei portatori di interesse, al fine di rendere la rendicontazione sempre più corrispondente ai loro bisogni informativi e di poter rendicontare sui temi ritenuti più rilevanti dagli stessi.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER LA RENDICONTAZIONE SOCIALE	ANNO DI RAGGIUNGIMENTO	STATO DI AVANZAMENTO
Diffusione del Bilancio Sociale a tutti gli stakeholder	2022	<i>Processo costruzione</i>
Estendere il coinvolgimento degli stakeholder esterni	2022	<i>In fase di definizione</i>
Aumentare il coinvolgimento degli stakeholder interni	2022	<i>Fase avviata</i>
Ampliare il gruppo di lavoro o tecnostruttura	2022	<i>Fase avviata</i>

## GLOSSARIO

<b>BILANCIO SOCIALE</b>	Il bilancio sociale (rendiconto della responsabilità sociale d'impresa) è un documento con il quale un'organizzazione (impresa, ente pubblico, associazione, ecc.) comunica periodicamente ed in modo volontario gli esiti della sua attività, non limitandosi ai soli aspetti finanziari e contabili. Sottolinea il valore etico dell'organizzazione e rappresenta il mezzo per comunicare all'esterno i valori, i risultati e gli effetti dell'attività sull'ambiente di riferimento e sugli stakeholder; aumentare la conoscenza ed il consenso dei cittadini e degli stakeholder; nonché coinvolgere il personale interno sugli obiettivi migliorando così sia gli aspetti relazionali che motivazionali tra persona e organizzazione.
<b>CODICE ETICO</b>	Il codice etico aziendale è un tipo di documento stilato ed adottato su base volontaria in un ambiente aziendale. Esso definisce un complesso di norme etiche e sociali al quale gli esponenti aziendali si devono attenere insieme al personale ivi impiegato. È spesso definito "carta istituzionale dell'impresa", in quanto rappresenta il fondamento della sua cultura e rende esplicito l'insieme dei diritti e doveri e le aree di responsabilità che l'impresa si impegna a rispettare nei confronti dei suoi stakeholder. Si rivela inoltre come una motivazione forte per il rispetto di regole di qualità, stimola azioni correttive al fine di migliorare i rapporti tra e all'interno delle aziende e delle catene di fornitura. Il codice etico è documento integrante del Modello di organizzazione e gestione redatto ai sensi del Decreto legislativo n. 231/2001.
<b>RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE</b>	La Responsabilità sociale e ambientale, anche detta Corporate Social Responsibility (CSR) o Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), è l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle attività di un'organizzazione, sia nell'ambito interno che esterno ad essa. Essere socialmente responsabili significa quindi non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare investire in capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con gli stakeholder. La responsabilità sociale è strettamente correlata allo sviluppo sostenibile in quanto lo sviluppo sostenibile ha obiettivi economici, sociali e ambientali comuni a tutte le persone e coerenti alle aspettative di benessere di ogni società, che è necessario siano tenute in considerazione da parte di tutte le organizzazioni.
<b>SVILUPPO SOSTENIBILE</b>	Concetto ampiamente riconosciuto e condiviso a livello internazionale, secondo cui il processo di sviluppo umano deve essere in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni delle generazioni presenti, senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri (equità intragenerazionale e intergenerazionale). Esso si riferisce in primo luogo quindi all'esigenza di preservare l'integrità e la funzionalità dell'ecosistema terrestre, e pertanto abbraccia anche la necessità di agire in maniera etica e responsabile in tutti gli ambiti della vita umana e nel pieno rispetto dei diritti della natura e dell'uomo. Raggiungere la sostenibilità sia ambientale che economica e sociale per scongiurare il collasso del Pianeta Terra, delle sue specie tra cui quella umana, significa ridefinire i principi secondo cui l'uomo sfrutta le risorse naturali della Terra, pianifica e attua gli investimenti, orienta lo sviluppo tecnologico e le modifiche istituzionali.
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>	Componente fondamentale per realizzare un approccio consapevole alla responsabilità sociale è il coinvolgimento progressivo degli interlocutori (interni ed esterni) e l'eventuale rilevazione delle aspettative legittime e del grado di soddisfazione generato dalle scelte strategiche dell'organizzazione. Lo stakeholder engagement è quindi il processo con il quale un'organizzazione coinvolge nella formulazione delle proprie politiche o strategie aziendali tutti coloro che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi dell'impresa, oppure che possono essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione, ovvero gli stakeholder.
<b>STAKEHOLDER</b>	In economia, lo stakeholder (in inglese letteralmente "palo di sostegno"), o portatore di interesse, è genericamente un soggetto (o un gruppo) influente nei confronti di una iniziativa economica, una società o un qualsiasi altro progetto. Sono stakeholder gli individui, gli utenti finali, le istituzioni, gli investitori, la comunità locale, i gruppi e la collettività in generale del contesto di riferimento che, pur avendo ruoli distinti, possono influenzare gli orientamenti o possono essere essi stessi influenzati, positivamente e/o negativamente, da una iniziativa economica, una società o qualsiasi altro progetto.
<b>MATRICE DI MATERIALITÀ</b>	La materialità determina la rilevanza di un problema per un'organizzazione e i suoi stakeholder. Un problema materiale è un problema che influenzerà le decisioni, le azioni e le prestazioni di un'organizzazione o dei suoi stakeholder. In un contesto come quello attuale è fondamentale riuscire ad individuare quali sono gli aspetti che sono veramente importanti, rispetto quelli che necessitano di una minore attenzione. Individuare i temi materiali permette così ad un'organizzazione di monitorare e

	rispondere prontamente a rischi e/o opportunità che si possono manifestare. L'analisi di materialità si rivela quindi uno strumento utile a ottenere una visione di sintesi e definire un set di priorità d'intervento anche nell'ottica di una pianificazione delle attività di sostenibilità.
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	Con valore aggiunto si intende il valore generato dall'azienda che viene distribuito tra i vari stakeholder. Esso costituisce quindi la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua produzione e distribuzione ai vari portatori d'interessi. A tutti gli effetti, è il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale, propriamente il documento attraverso cui si comunica. Attraverso la costruzione di indicatori significativi, si fa in modo che i dati contabili esprimano anche la propria valenza sociale, in termini di valore aggiunto.
<b>IMPRESA COOPERATIVA</b>	L'impresa cooperativa è una società creata da soggetti fisici e/o giuridici che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali attraverso un'impresa a proprietà comune, controllata democraticamente. Un'impresa cooperativa è quindi una società dedita alla produzione di beni e servizi dove lo scopo comune non è il profitto, ma quello mutualistico che consiste nel vantaggio che i soci conseguono grazie allo svolgimento della propria attività, invece che con i terzi, direttamente con la società.
<b>ACCOUNTABILITY</b>	È un termine che si riferisce alla funzione di controllo della valutazione, non semplicemente traducibile in italiano se non come "responsabilità (del management) rispetto al programma", "capacità di dare conto dei suoi esiti", "rendicontazione (non solo finanziaria, ma generale, politica)". Nell'accountability possono confluire il concetto sia di responsabilità di amministratori e funzionari che utilizzano risorse finanziarie pubbliche o comuni, sia di rendicontabilità (nel senso della dimostrabilità e documentabilità) nell'utilizzo efficiente ed efficace delle stesse. Si fonda pertanto sull'esigenza, oltre che di verificare la conformità (compliance-based accountability), di verificare e valutare le performances e i risultati di un'organizzazione (performance-based accountability). Il Bilancio Sociale è uno dei principali strumenti di accountability.
<b>GOVERNANCE</b>	Termine che trae origine dalla necessità di utilizzare un concetto in grado di coprire vari significati non inclusi nel termine tradizionale di "governo". Relativamente all'esercizio del potere, nel contesto di qualsiasi tipo di organizzazione, con il termine governance si intende un processo di presa di decisioni e di operatività che si caratterizza per il coinvolgimento e l'attivazione di una pluralità di attori, al fine di presidiare tutti gli interessi in gioco, migliorare l'efficacia delle politiche e strategie, orientare l'azione amministrativa a conseguire con successo i risultati programmati, attraverso una particolare e mai definitiva disposizione delle relazioni e degli equilibri di potere tra i molteplici soggetti coinvolti.
<b>MISSION</b>	Finalità che un'organizzazione si pone ed in relazione alle quali stabilisce i propri obiettivi strategici, i propri obiettivi specifici ed i propri programmi nel breve-medio termine. La mission permette di esplicitare e rendere operativi scopo, attività e visione, elementi assolutamente essenziali per chiarire le finalità di un'organizzazione; indirizzare le decisioni operative; individuare in quali settori produttivi incanalare risorse e sforzi; definire i clienti/utenti delle attività svolte. La condivisione della mission da parte degli esponenti dell'organizzazione nonché da tutti i suoi stakeholder, è importante per mantenere un forte senso di identità e consolidamento.
<b>VALORI</b>	I tratti culturali che caratterizzano l'impresa come insieme organizzato di individui, volti al perseguimento della missione. Essi, quindi, sono indissolubilmente legati al concetto di missione, poiché denotano il modus operandi dell'impresa. I valori, infatti, esplicitano la missione e, in definitiva, riflettono la cultura e la tradizione che guidano il comportamento dell'impresa e di quanti operano in essa e per essa. In particolare i valori etici definiscono doveri e responsabilità nei rapporti fra l'impresa e i suoi stakeholder.
<b>VISION</b>	La vision descrive lo status o l'obiettivo che l'azienda vorrebbe raggiungere in via definitiva. È lo scopo per cui l'impresa è stata creata e per cui esiste, la dichiarazione che indica ciò che l'organizzazione intende realizzare in un periodo medio-lungo. La vision agisce come una guida e uno standard con cui misurare il successo di un'organizzazione, ed in particolare del suo progetto complessivo, nel progredire verso il futuro. Il contenuto di una vision non è importante soltanto per il mondo esterno (clienti, fornitori, media, competitors) ma assume valore anche per scopi di comunicazione interna.

## TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale 2021 redatto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017.

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017.		Riferimenti Capitolo/Pagina
<b>1)</b>	<b>METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventuali standard di rendicontazione utilizzati,</li> <li>Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione,</li> <li>Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.</li> </ul>	NOTA METODOLOGICA
<b>2)</b>	<b>INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE</b>	
	Nome dell'ente	1. IDENTITÀ
	Codice Fiscale	1. IDENTITÀ
	Partita Iva	1. IDENTITÀ
	Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore	1. IDENTITÀ
	Indirizzo sede legale	1. IDENTITÀ
	Altre sedi	1.3 IL TERRITORIO E IL CONTESTO DI RIFERIMENTO
	Aree territoriali di operatività	1.3 IL TERRITORIO E IL CONTESTO DI RIFERIMENTO
	Valori e finalità perseguite (missione dell'ente)	1.4 I NOSTRI VALORI, MISSION E VISION
	Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte;	1.2 COSA FACCIAMO
	Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale;	6. RESPOSANBILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE 7. ATTIVITÀ DI INNOVAZIONE E SVILUPPO
	Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	1. IDENTITÀ 6. RESPOSANBILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE
	Contesto di riferimento	1.3 IL TERRITORIO E IL CONTESTO DI RIFERIMENTO 3.1 GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO
<b>3)</b>	<b>STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE</b>	
	Consistenza e composizione della base sociale/associativa (se esistente)	2.4 I SOCI
	Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);	2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA 2.2 ORGANIGRAMMA; 2.3 IL PERCORSO DI RIORGANIZZAZIONE AZIENDALE
	Quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;	2.5 PARTECIPAZIONE VITA ASSOCIATIVA SOCI, VALORI E PRINCIPI COOPERATIVISTICI
	Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;	3.1 GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO
<b>4)</b>	<b>PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b>	
	Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti;	3.2 LE RISORSE UMANE
	Attività di formazione e valorizzazione realizzate	3.3 FORMAZIONE
	Contratto di lavoro applicato ai dipendenti	3.2.1.3 RAPPORTI DI LAVORO

	Natura delle attività svolte dai volontari	-
	Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.	3.2.1.3 RAPPORTI DI LAVORO
<b>5)</b>	<b>OBIETTIVI E ATTIVITÀ</b>	
	informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.	1. IDENTITÀ; 1.2 COSA FACCIAMO; 3.4 I NOSTRI SERVIZI; 4.3 GLI UTENTI
	Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.	4.4 ANALISI DEL FABBISOGNO; 8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
<b>6)</b>	<b>SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA</b>	
	provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;	5. RENDICONTO ECONOMICO
	specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse;	-
	segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi	-
<b>7)</b>	<b>ALTRE INFORMAZIONI</b>	
	Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	-
	Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento;	6. RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE  7. ATTIVITÀ DI INNOVAZIONE E SVILUPPO
	Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.	6. RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE 6. RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE
	Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.	2.5 PARTECIPAZIONE VITA ASSOCIATIVA SOCI, VALORI E PRINCIPI COOPERATIVISTICI

**CONTATTI**

**NuoveRisposte**

**Cooperativa Sociale - ONLUS a r.l.**

**ROMA**

Via E. Longoni 11/B-13 – 00155 Roma  
Tel. 06 2252958 – Tel./Fax 06 2252959

**FROSINONE**

Via Fratelli de Filippo n.3 – 03100 Frosinone  
Tel. 0775 874351 – Tel./Fax 0775 874352