



BILANCIO SOCIALE

2020



*“...occorre umiltà e semplicità.
l’umiltà toglie ogni timore e invita chiunque ha bisogno ad entrarci...”
Beato Luigi Palazzolo*

CON-TATTO SERVIZI
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - ETS



Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	4
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	6
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	7
Aree territoriali di operatività.....	7
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	7
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)	8
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	11
Contesto di riferimento.....	11
Storia dell'organizzazione	12
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	13
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	13
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	13
Modalità di nomina e durata carica.....	14
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	14
Mappatura dei principali stakeholder.....	16
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	18
Commento ai dati.....	18
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	19
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)	19
Composizione del personale.....	19
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	22
Natura delle attività svolte dai volontari	23
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"	23
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	24
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	24
Output attività	24
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	24



Tipologia beneficiari e Output delle attività (Cooperative sociali di tipo B)	25
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	26
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	26
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	26
Capacità di diversificare i committenti.....	28
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	29
Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte.....	29
Politiche e modalità di gestione di tali impatti	29
9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI.....	30
Tipologia di attività.....	30
Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione	30
Caratteristiche degli interventi realizzati	30



1. PREMESSA/INTRODUZIONE

La realizzazione di questa edizione del bilancio sociale 2020 ha permesso alla cooperativa CON-TATTO SERVIZI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - ETS di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa.

Il bilancio sociale infatti tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Il bilancio sociale si propone infatti di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

In particolare per questa edizione del bilancio sociale la cooperativa CON-TATTO SERVIZI - SOCIETA' COOPERATIVA ETS ha deciso di evidenziare le valenze

- Informativa
- Gestionale
- Di governance
- Di comunicazione
- Di relazione

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2020 del bilancio sociale sono prevalentemente i seguenti:

- Favorire la comunicazione interna
- Fidelizzare i portatori d'interesse
- Informare il territorio
- Misurare le prestazioni dell'organizzazione
- Rispondere all'adempimento della regione

La realizzazione di questa sesta edizione del bilancio sociale ha permesso alla cooperativa CON-TATTO SERVIZI S.C.S. ETS di affiancare ancora una volta al "tradizionale" bilancio di esercizio, uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa. Quest'anno ancora di più la cooperativa ritiene fondamentale stendere questo bilancio sociale, grazie alla continuazione dei progetti in essere e alla partecipazione a nuovi progetti sul territorio di Bergamo e Brescia, all'assunzione di nuovi dipendenti, in un anno particolare come il 2020 profondamente toccato dalla situazione pandemica dovuta al virus COVID-19.

Il bilancio sociale infatti tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.



Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione sesta del bilancio sociale sono prevalentemente i seguenti:

- misurare le prestazioni dell'organizzazione;
- informare il territorio;
- favorire la comunicazione interna;
- fidelizzare i portatori d'interesse;
- rispondere all'adempimento della Regione Lombardia.

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno. Auspicando infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato vi auguro buona lettura.

Il Presidente



2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il presente bilancio sociale è stato redatto in osservanza delle linee guida espresse dal Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le linee guida per la redazione del bilancio sociale e secondo le linee guida espresse da Regione Lombardia con DGR n. 5536 del 10/10/07 in merito all'obbligatorietà della redazione del bilancio sociale da parte delle cooperative sociali iscritte all'albo regionale. Tutti i servizi della cooperativa contribuiscono con l'apporto di dati, elaborazioni statistiche, commenti, descrizione delle attività e tutte le persone coinvolte secondo le proprie competenze. Il gruppo di redazione del bilancio sociale è stato costituito da persone appartenenti a varie aree della cooperativa: area sociale (Coordinatori delle Case di Accoglienza), area direzionale (presidente), area amministrativa. Il presente Bilancio Sociale è approvato dal Consiglio di Amministrazione. Nel lavoro sono confluite le competenze e i punti di vista di ognuno, le rispettive conoscenze.

Gli aspetti che si intendono privilegiare in questa stesura sono il tentativo, e speriamo anche i risultati, nell'aver perseguito i valori che emergono nel nostro statuto, la sua progettualità futura, i servizi che essa offre.

La sua diffusione verso l'esterno avviene attraverso la pubblicazione del documento sul sito web della cooperativa, mentre verso l'interno viene distribuito ai soci per informarli e per creare momenti di confronto sia durante l'assemblea che nel corso dell'anno. Gli organi direttivi che tramite l'approvazione dello strumento bilancio sociale, riconoscono in esso una scelta di valore, la motivazione all'agire, l'occasione per fare il punto sulla situazione della cooperativa e progettare il futuro "possibile"; i dipendenti, quelle risorse umane che esprimono, attraverso il senso della loro motivazione, l'adesione al lavoro in un'azienda no profit.



3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	CON-TATTO SERVIZI - SOCIETA' COOPERATIVASOCIALE - ETS
Codice fiscale	03597940984
Partita IVA	03597940984
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A + B (mista)
Indirizzo sede legale	Via San Zeno, 150 - 25124 - BRESCIA (BS) - BRESCIA (BS)
[Altri indirizzi]	Via G. Donizzetti, 1 - TORRE BOLDONE (BG)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A232912
Telefono	324 8130520
Fax	0303550789
Sito Web	www.contattoservizi.org
Email	amministrazione@contattoservizi.org
Pec	con-tattoservizi@legalmail.it
Codici Ateco	87.20.00
	47.99.2
	81.21
	82.92.2
	47.79.3
	96.01.2

Aree territoriali di operatività

Provincia di Brescia e Bergamo

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente: Considerato lo scopo mutualistico della Società, così come definita all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, l'attività della Cooperativa è ispirata ai seguenti principi e valori generali:



- la volontà di porre al centro del percorso di educazione, cura e assistenza ,l'attenzione alla persona ed in particolare alla scelta delle persone più svantaggiate. La nostra Mission si configura nel servire i "più poveri non raggiunti da altri", a "secondo dell'avvicinarsi dei tempi".
- La scelta di priorità verso le persone più deboli ed emarginate, per costruire servizi che raggiungano i bisogni più scoperti della società , favorendo la promozione integrale delle persone, nel rispetto dei tempi di crescita, delle culture e dei luoghi.
- L'orientamento a realizzare i valori carismatici del Beato Luigi Palazzolo e di Madre Teresa Gabrieli che hanno fatto della loro vita una completa dedizione ai poveri e ad aderire allo stile di accoglienza e cura da loro proposto: "quelli che accolgo li tengo come figli" e ancora " io cerco e raccolgo quelli che gli altri rifiutano, perché dove altri non giunge cerco di fare qualcosa così come posso".
- L'obiettivo di costruire uno "spirito di famiglia" realizzando servizi non solo per gli ospiti , ma "con" gli ospiti con le caratteristiche di accoglienza e partecipazione, attraverso relazioni semplici e familiari che fanno sentire ciascuno a "casa".
- L'affidarsi alla provvidenza , nel senso Palazzoliano; questo significa impegnarsi a cogliere e utilizzare tutte le opportunità che la vita e le circostanze possono offrire, con grande attenzione per scegliere sempre ciò che conduce al bene; nell'attenzione che nessuna persona povera resti esclusa per motivi economici.
- La partecipazione attiva alla vita della comunità locale, civile ecclesiale e religiosa, vivendo il nostro specifico stile dell'avvolgersi tra i poveri, accanto alle persone in difficoltà, per avere una conoscenza "ravvicinata" dei loro bisogni, delle loro difficoltà e risorse.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

Sulla base di questi valori ispiratori la cooperativa ha per oggetto, in via prioritaria ma non esclusiva, la gestione di servizi alla persona di tipo sociale, socio-sanitario ed educativo, oltre che riabilitativo, con particolare attenzione alle fasce deboli della popolazione, uomini e donne, in situazione di grave emarginazione e povertà, o con disabilità di vario tipo.

In relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente, o temporaneamente, in forma diretta, in appalto, in convenzione o concessione con Enti Pubblici o Privati in genere:

- strutture di accoglienza, per uomini e donne, senza fissa dimora, o in situazione di detenzione alternativa al carcere, o in situazione di sfruttamento derivante dalla prostituzione o di dipendenza da sostanze stupefacenti, da alcool, da gioco, e in situazione di cronicità o disabilità di vario tipo.
- Strutture di accoglienza, centri di pronto intervento, case rifugio, per donne con figli con gravi problematiche familiari o personali o vittime di violenza, o portatori di disabilità.
- Servizi domiciliari socio-assistenziali (Adm, servizi di incontri protetti, assistenti ad personam, Sed).
- Servizi domiciliari infermieristici e sanitari integrati.
- Attività, laboratori, e servizi di riabilitazione
- Orientamento, consulenza e supporto alle famiglie



- Centri sociali diurni
- Centri diurni integrati
- Case famiglia
- Comunità alloggio
- Mini-alloggi protetti
- Ludoteche e spazi-gioco intergenerazionali
- Percorsi di educazione alla salute
- Attività ricreative (gestione di grest, centri diurni, cag, e attività parascolastiche).
- Attività di formazione rivolte a volontari e operatori dei servizi
- Percorsi di consulenza e supervisione agli Enti, alle équipes di lavoro ed a singoli.
- Indagini e ricerche sociali.
- Studi di fattibilità e progettazione di servizi.
- Altri servizi sperimentali nell'area delle nuove povertà.
- Interventi finalizzati al consolidamento dei rapporti con il territorio.
- Percorsi terapeutici individuali e/o di gruppo.
- Gruppi di psicoterapia e consulenza psicologica.
- Percorsi ed eventi di sensibilizzazione alla solidarietà e alla cultura dell'accoglienza.

Con riguardo all'art. 1, comma 1, lett. b) della Legge n. 381/81 la cooperativa ha per oggetto la gestione di percorsi di reinserimento lavorativo e occupazionale.

In relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente, o temporaneamente, in forma diretta, in appalto, in convenzione

o concessione con Enti Pubblici o Privati in genere, attività che hanno come obiettivo l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate in situazione di grave emarginazione, di povertà o disabilità di vario tipo.

Si impegna perciò a provvedere alla organizzazione e gestione

- in forma stabile ovvero temporanea di una o più attività produttive ritenute opportune per l'inserimento lavorativo dei soci svantaggiati ai sensi dei Decreti applicativi della legge 381/1991, nell'ambito dei settori industriale, agricolo, artigianale, commerciale, turistico e dei servizi, sia direttamente sia assumendole in convenzione, in appalto o in qualsiasi altra forma consentita dalla legge da enti pubblici e privati, con la possibilità di commercializzare i prodotti così ottenuti in punti vendita al minuto o rivolgendosi alla grande distribuzione, quali per esempio:

23. l'organizzazione e la gestione di lavori di pulizia, igienizzazione, sanificazione, disinfestazione, derattizzazione, e ogni altra attività simile nonché manutenzione presso uffici, condomini, piazzali, strade, magazzini, complessi commerciali e industriali sia pubblici sia privati;

24. l'organizzazione e la gestione di lavori di giardinaggio, la realizzazione e la manutenzione di aree verdi di vario tipo, la coltivazione di terreni e la raccolta dei prodotti della terra; la gestione di serre e di parchi verdi pubblici e privati,

25. la gestione di isole ecologiche e la raccolta differenziata dei rifiuti;

26. l'organizzazione e la gestione di lavori e iniziative per la tutela e la valorizzazione



delle bellezze naturali, la gestione di parchi naturali attrezzati, musei nonché ogni iniziativa volta alla valorizzazione culturale e turistica del territorio;

27. l'organizzazione, la promozione e la gestione di punti di ristoro, agriturismi, ristoranti, servizi ricettivi e di ospitalità, gestione di case vacanza, bed ed breakfast, attività di catering, rivolti in particolare a giovani, studenti, famiglie, migranti, a gruppi organizzati e associazioni, nell'ambito di progetti per la promozione e la valorizzazione del turismo giovanile, scolastico e sportivo nonché di progetti per lo scambio culturale che promuovano i valori della responsabilità sociale, dell'amicizia e della solidarietà tra i popoli;

28. l'organizzazione e la gestione di servizi di qualsivoglia natura, tra cui il trasporto di persone e di cose, da effettuarsi con qualsiasi mezzo, nonché il servizio di trasporto alunni nel rispetto della vigente normativa in materia;

29. servizi di facchinaggio e trasloco sia manuale sia meccanizzato compresa la movimentazione di merci con carrelli, gru e attrezzature speciali per il trasporto su scale e gradini, lavori di manutenzione ordinaria;

30. l'organizzazione e gestione di eventi, cerimonie, feste, matrimoni;

31. la gestione di servizi per conto di amministrazioni pubbliche;

32. l'organizzazione e gestione di attività e servizi volti a favorire il risparmio energetico e la riduzione di emissioni di gas serra, quali per esempio la progettazione, realizzazione, installazione e gestione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili, curandone la corretta utilizzazione e installazione;

33. la gestione di strutture per l'accudimento e l'accoglienza di animali, quali per esempio canili, riserve di pesca, fattorie didattiche e ogni attività complementare connessa;

34. attività e servizi di comunicazione, con particolare riferimento a servizi informatici, quali ad esempio, programmazione, realizzazione siti internet, database, attività di assistenza e manutenzione sistemi operativi, digitalizzazione di dati;

35. la gestione di officine meccaniche per la manutenzione e riparazione di macchine e attrezzature;

36. la gestione di lavanderie, con attività di lavaggio, stiraggio e consegna a domicilio;

37. attività di tinteggiatura di appartamenti di enti pubblici e privati;

38. attività di riciclaggio di vestiti usati, oggettistica, elettrodomestici e mobili e attività complementari allo smistamento, lavaggio, riparazione, restauro e commercializzazione al dettaglio degli stessi;

39. la progettazione, installazione, riparazione, manutenzione, ripristino e gestione di impianti elettrici, termotecnici e idraulici in generale, nonché lavori edilizi finalizzati alla realizzazione di quanto sopra;

40. la vendita di prodotti alimentari e non a mezzo di distributori automatici collocati presso terze strutture pubbliche o private.

I servizi e le attività in precedenza indicate di cui alla sezione A e alla sezione B sono svolti in forma correlata, ovvero "coordinate per l'efficace raggiungimento delle finalità attribuite alle cooperative sociali" e, pertanto, con il necessario collegamento funzionale tra le medesime attività di tipo A e B.



Principalmente la Cooperativa Attualmente si occupa dell'accoglienza in forma residenziale, semiresidenziale e in appartamenti protetti, di donne e uomini con problematiche di tossicodipendenza, devianza e grave marginalità.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
CONFCOOPERATIVE	2014

Contesto di riferimento

I territori di riferimento dei servizi della Cooperativa sono come negli anni precedenti il Comune di Brescia e il Comune di Torre Boldone (BG) dove hanno sede le due case accoglienza residenziali: CASA IL MANTELLO E CASA SAN GIUSEPPE. La cooperativa tiene però i rapporti con i servizi sociali di base ed i servizi specialistici del comune di Brescia e comuni della Provincia di Brescia e del Comune di Bergamo e comuni della Provincia di Bergamo.

In maniera simile agli anni precedenti continuano le richieste afferenti anche ad altre province della regione Lombardia (Cremona, Lodi, Milano, Varese, Como, Monza Brianza) vista soprattutto la peculiarità dei servizi di Bassa intensità assistenziale che offrono la Casa Il Mantello 2 e la Casa San Giuseppe, servizi poco presenti in altri territori della regione Lombardia. Anche nel Servizio Mantello 1, le domande arrivano da diverse province vista la precarietà di servizi di accoglienza per le donne sui territori.

Numerose sono le richieste di accoglienze dagli Istituti penitenziari di Brescia e Bergamo, sia per uomini che donne.

Anche per quanto riguarda le attività produttive e commerciali, sia per quante riguarda le sedi delle attività che gli stakeholders, il riferimento territoriale sono sempre le Province di Bergamo e Brescia.



Storia dell'organizzazione

La cooperativa Con-tatto servizi è nata a febbraio del 2014, da una forte intenzionalità e sinergia tra l'Istituto delle suore delle poverelle - Istituto Palazzolo e un gruppo di laici.

L'idea è stata quella di dar vita ad una realtà giuridica nuova più snella, capace di garantire i servizi rivolti alle persone soprattutto i più emarginati (che risponda ai valori del beato Luigi Palazzolo) e contemporaneamente dare un impulso all'imprenditoria sociale.

Seguendo queste due linee di pensiero è nata la cooperativa, che ha sede legale a Brescia, via San Zeno n. 150.

La Con-tatto servizi, cooperativa di tipo A che si occupava di servizi socio-assistenziali è divenuta poi nel 2020 cooperativa di tipo A+B come spiegheremo di seguito.

Nel mese di ottobre 2014, con cessione di rami d'azienda l'Istituto Palazzolo con sede a Bergamo, via San Bernardino, ha ceduto due servizi, la casa il Mantello, con sede a Torre Boldone (BG) e la casa "San Giuseppe", con sede a Brescia alla cooperativa Con-tatto servizi. Gli immobili restano di proprietà dell'Istituto Palazzolo che ha stipulato un comodato gratuito con la cooperativa Con-tatto servizi. Il servizio, gli accreditamenti regionali, il personale, è diventato di proprietà della cooperativa.

I due servizi sono case che offrono ospitalità residenziale a donne (presso la casa " il Mantello") e uomini (presso la casa "San Giuseppe") che vivono situazioni di forte marginalità sociale. In aggiunta vi sono anche degli alloggi protetti per gli ospiti che si trovano in uno stato avanzato del percorso di accompagnamento all'autonomia.

Nel 2014, contemporaneamente alla nascita della Con-tatto Servizi, era nata anche la Con-tatto lavoro, cooperativa di tipo B con lo specifico obiettivo dell'inserimento delle persone provenienti dai servizi della Cooperativa e dell'Istituto Palazzolo. A fine 2020, la Con-tatto lavoro, tramite cessione di ramo d'azienda ha ceduto le attività e gli appalti del vending e delle pulizie alla Con-tatto Servizi che nel frattempo sempre a metà 2020 si era trasformata in cooperativa di tipo A+B.

la nascita della nuova Con-tatto Servizi Soc. Coop. ETS ha permesso una netta separazione delle attività relative ai servizi e quindi alla sezione A e le attività di tipo produttivo e commerciale relative alla sezione B.



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
7	Soci cooperatori lavoratori
5	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
TURRA AMILCAR E	No	maschio	60	03/07/2019		1		No	PRESIDENTE
GIOVANELLI DANIELA	No	femmina	69	03/07/2019		2		No	CONSIGLIERE
PEDERCINI DAVIDE	No	maschio	33	03/07/2019		2		No	CONSIGLIERE



DAL SANTO GIUSEPPINA	No	maschio	59	03/07/2019		1		No	CONSIGLIERE
STROPPIA MANUELA	No	maschio	41	03/07/2019		1		No	CONSIGLIERE

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
5	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
3	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
5	di cui persone normodotate
2	di cui soci operatori lavoratori
3	di cui soci operatori volontari
0	di cui soci operatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci operatori persone giuridiche
0	Altro

Modalità di nomina e durata carica

Nomina con delibera del 05/07/2019, fino approvazione del bilancio al 31/12/2021.

N. di CdA/anno + partecipazione media

Nel corso del 2020 il CDA si è riunito 4 volte, con una partecipazione del 100%.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2018	ORDINARIA	12/03/2018	- esame e approvazione bilancio esercizio e sociale 31/12/2017	100,00	0,00



2019	ORDINARIA	30/03/2019	<ul style="list-style-type: none">- esame e approvazione del progetto di bilancio chiuso al 31.12.2018;- esame e approvazione del progetto di bilancio sociale chiuso al 31.12.2018;- accoglimento delle domande di ammissione come soci lavoratori	100,00	0,00
2019	ORDINARIA	04/07/2019	<ul style="list-style-type: none">- nomina del Presidente e del Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione eletto della società "Con-tatto Servizi – Società Cooperativa Sociale Onlus" ai sensi dell'art. 31 dello Statuto Sociale;- attribuzione ai Consiglieri di eventuali deleghe e poteri legati all'amministrazione ordinaria della cooperativa ai sensi dell'art. 32 dello statuto sociale;- determinazione in merito ai compensi a favore dei consiglieri delegati ai sensi	100,00	0,00



			dell'art. 35 dello statuto sociale; - esamina delle domande di recesso dei soci volontari pervenute e delibera conseguenti; - varie ed eventuali.		
2019	ORDINARIA	04/08/2019	- Aggiornamento attività Cooperativa e varie; - Varie ed eventuali.	100,00	0,00
2019	ORDINARIA	29/09/2019	- Aggiornamento attività Cooperativa e varie; - Varie ed eventuali.	100,00	0,00
2020	ORDINARIA	11/06/2020	- esame e approvazione bilancio esercizio e sociale 31/12/2019	100,00	0,00
2020	ORDINARIA	08/09/2020	- modifica statuto - varie eventuali	18,18	81,82

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

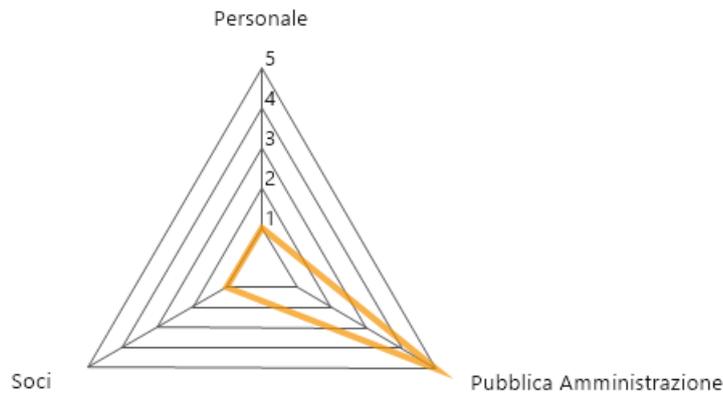
Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Un membro del CDA aggiorna con cadenza periodica il personale rispetto all'andamento dei servizi della cooperativa	1 - Informazione
Soci	Un membro del CDA aggiorna con cadenza	1 -



	periodica il personale rispetto all'andamento dei servizi della cooperativa, delle strategie e delle future progettualità.	Informazione
Finanziatori	NON PRESENTE	Non presente
Clienti/Utenti	NON PRESENTE	Non presente
Fornitori	NON PRESENTE	Non presente
Pubblica Amministrazione	Lavoro di rete con i servizi pubblici del territorio e con le diverse ATS	5 - Co-gestione
Collettività	NON PRESENTE	Non presente

Percentuale di Partnership pubblico: 50,00%

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione



Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
PROGETTO VALE LA PENA 3	Cooperativa sociale	Accordo	ATI
PROGETTO HOUSING BERGAMO	Altri enti senza scopo di lucro	Accordo	ATI
DISPENSARE	Altri enti senza scopo di lucro	Accordo	ATI

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

21 questionari somministrati

2 procedure feedback avviate

Commento ai dati

I questionari di customer satisfaction somministrati a operatori e utenti nel 2020, sulla scia degli anni precedenti, hanno dato esiti molti positivi in tutte le aree di indagine rispetto alla qualità del servizio, orario di lavoro, rapporto con il datore di lavoro.



5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
18	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
5	di cui maschi
13	di cui femmine
7	di cui under 35
11	di cui over 50

N.	Cessazioni
0	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui under 35
0	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
8	Nuove assunzioni anno di riferimento*
3	di cui maschi
5	di cui femmine
1	di cui under 35
7	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
5	Stabilizzazioni anno di riferimento*
2	di cui maschi
3	di cui femmine
2	di cui under 35
0	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	14	4
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	9	0
Operai fissi	5	4
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0



Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020	In forza al 2019
Totale	18	10
< 6 anni	13	8
6-10 anni	5	2
11-20 anni	0	0
> 20 anni	0	0

N. dipendenti	Profili
18	Totale dipendenti
0	Responsabile di area aziendale strategica
0	Direttrice/ore aziendale
1	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
0	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
7	di cui educatori
0	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
8	operai/e
0	assistenti all'infanzia
0	assistenti domiciliari
0	animatori/trici
0	mediatori/trici culturali
0	logopedisti/e
0	psicologi/ghe
0	sociologi/ghe
0	operatori/trici dell'inserimento lavorativo
0	autisti
0	operatori/trici agricoli
0	operatore dell'igiene ambientale
1	cuochi/e
0	camerieri/e
1	imp. amministrazione



Di cui dipendenti Svantaggiati	
5	Totale dipendenti
5	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

N. Tirocini e stage	
1	Totale tirocini e stage
1	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
7	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
0	Laurea Triennale
3	Diploma di scuola superiore
7	Licenza media
1	Altro

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
5	Totale persone con svantaggio	5	0
1	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	1	0
0	persone con disabilità psichica L 381/91	0	0
4	persone con dipendenze L 381/91	4	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0



0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

0 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

1 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
5	Totale volontari
5	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
14	Totale dipendenti indeterminato	8	6
3	di cui maschi	2	1
11	di cui femmine	6	5

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
4	Totale dipendenti determinato	0	4
2	di cui maschi	0	2
2	di cui femmine	0	2

N.	Stagionali /occasionalni
0	Totale lav. stagionali/occasionalni
0	di cui maschi
0	di cui femmine



N.	Autonomi
0	Totale lav. autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine

Natura delle attività svolte dai volontari

I volontari principalmente operano nelle seguenti aree:

- accompagnamenti degli ospiti dei servizi residenziali e semiresidenziale per appuntamenti sanitari, burocratici, tempo libero, visite famigliari
- supporto nelle attività dei negozi dell'usato

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"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Rimborsi	1492,00
Organi di controllo	Non definito	0,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **Cooperative Sociali**



6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:

Il personale assunto e in seguito prorogato, sta acquisendo e mantenendo le competenze nella mansione di incarico.

Output attività

La Cooperativa sta gradualmente trovando una metodologia di lavoro per l'integrazione e lo sviluppo in seguito alla trasformazione da cooperativa di Tipo A a cooperativa di tipo A+B.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: CASA SAN GIUSEPPE

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Accoglienza residenziale e costruzione di progettualità di reinserimento socio-lavorativo.

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
12	soggetti con dipendenze
7	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori



Nome Del Servizio: CASA IL MANTELLO

Numero Di Giorni Di Frequenza: 356

Tipologia attività interne al servizio: Accoglienza residenziale e semiresidenziale

N. totale	Categoria utenza
8	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
6	soggetti con disabilità psichica
10	soggetti con dipendenze
2	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
8	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: CASA IL MANTELLO 2

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Accoglienza residenziale e costruzione di progettualità di reinserimento socio-lavorativo.

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
8	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Tipologia beneficiari e Output delle attività (Cooperative sociali di tipo B)

N. totale	Categoria utenza	Divenuti lav. dipendenti nell'anno di rif	Avviato tirocinio nell'anno di rif
5	5	5	0

Durata media tirocini (mesi) 0 e 0,00% buon esito



Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

I servizi residenziale anche durante i diversi periodi di lock down dovuti alla situazione pandemica hanno sempre lavorato a pieno regime con la saturazione quasi massima dei posti letto, richiedendo pertanto anche la presenza costante degli operatori in servizio. Tutti i settori inerenti la zione B della cooperativa hanno proseguito nelle loro attività: soprattutto il settore dei distributori automatici e dei negozi dell'usato hanno subito le variabili dovute alle misure restrittive imposte a livello governativo per la situazione pandemica, con la logica conseguenza di una diminuzione dei fatturati.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2020	2019	2018
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	261.230,00 €	259.811,00 €	213.600,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	600,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	163.370,00 €	155.472,00 €	116.744,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	85.206,00 €	96.626,00 €	87.766,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da altri	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi pubblici	16.639,00 €	62.814,00 €	42.158,00 €
Contributi privati	114.864,00 €	82.446,00 €	68.455,00 €



CON-TATTO
SERVIZI

 CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE

Patrimonio:

	2020	2019	2018
Capitale sociale	600,00 €	550,00 €	300,00 €
Totale riserve	252.246,00 €	236.400,00 €	255.520,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	2.694,00 €	16.336,00 €	-19.120,00 €
Totale Patrimonio netto	25.540,00 €	253.286,00 €	236.700,00 €

Conto economico:

	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	2.694,00 €	16.336,00 €	-19.120,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	2.694,00 €	16.336,00 €	-19.120,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2020	2019	2018
capitale versato da soci operatori lavoratori	400,00 €	350,00 €	150,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci operatori volontari	200,00 €	200,00 €	150,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	2020
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:

	2020	2019	2018
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	641.909,00 €	657.170,00 €	528.724,00 €



Costo del lavoro:

	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	284.912,00 €	262.598,00 €	235.475,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	5699,00 %	7106,00 %	4515,00 %
Peso su totale valore di produzione	47,96 €	41,04 €	45,39 €

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2020:

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	140.880,00 €	140.880,00 €
Prestazioni di servizio	233.220,00 €	60.150,00 €	293.370,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	7.737,00 €	7.737,00 €
Rette utenti	25.130,00 €	26.394,00 €	51.524,00 €
Altri ricavi	600,00 €	15.576,00 €	16.176,00 €
Contributi e offerte	3.845,00 €	110.058,00 €	113.903,00 €
Grants e progettazione	12.794,00 €	5.525,00 €	18.319,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	275.589,00 €	42,93 %
Incidenza fonti private	366.320,00 €	57,07 %



8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

La cooperativa ha all'attivo tre negozi dell'usato con vendita di abbigliamento e oggettistica di vario tipo.

L'obiettivo oltre all'inserimento lavorativo è la valorizzazione di abiti usati e oggetti usati, valorizzando la cultura del riciclo sostenibile.

Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Strategie interne per la gestione dell'impatto ambientale:

Raccolta beni in disuso: abiti e oggettistica



9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE *ASSET* COMUNITARI

Tipologia di attività

interventi volti a stimolare lo sviluppo di attività attente allo sviluppo di energie rinnovabili, al riuso e al riciclo e più in generale attività connesse alla Green Economy

integrazione sociale di soggetti emarginati o a rischio esclusione sociale (es. minori, disabili, migranti...)

interventi volti a facilitare e promuovere l'insediamento di nuove attività imprenditoriali

interventi volti a stimolare lo sviluppo di attività attente allo sviluppo di energie rinnovabili, al riuso e al riciclo e più in generale attività connesse alla Green Economy

integrazione sociale di soggetti emarginati o a rischio esclusione sociale (es. minori, disabili, migranti...)

interventi volti a facilitare e promuovere l'insediamento di nuove attività imprenditoriali

Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione

Attraverso i negozi dell'usato viene valorizzata la cultura del riciclo sostenibile. E' stato possibile attivare l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate in tali attività e sviluppare l'attività del volontariato.

Caratteristiche degli interventi realizzati

Riferimento geografico:

Aree Interne

Piccoli comuni