

## RIESAME DELLA DIREZIONE SISTEMA QUALITÀ-AMBIENTE-SICUREZZA-ETICA

### **Coordinatore di funzione**

RDI Pasqualin Stefania

### **Data**

**22.01.2024**

**Dalle 9.00 alle 12.00**

### **Luogo**

**Sede Cooperativa**

### **Risorse coinvolte**

PR - Gramignan Stefano

RDI - Pasqualin Stefania

RGI – Ferrari Giovanna

Nadori Fahd

Quadri- Discardi Rudi/Dal Corso Elisabetta

**NORME DI RIFERIMENTO: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, SA8000:2014 e UNI EN 16636**

### **ELEMENTI DI INPUT:**

- Stakeholder
- Fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione
- Esigenze e aspettative delle parti interessate
- Monitoraggio sui singoli rischi ed opportunità
- Indicatori di processo del sistema integrato
- Indicatori di processo ISO 9001
- Indicatori di processo ISO 14001 ed impatti ambientali dei processi relativi all'erogazione del servizio
- Indicatori di processo UNI EN 16636
- Indicatori di processo SA8000
- Monitoraggio SPT
- Risultati degli audit
- Gestione delle emergenze
- Analisi fornitori
- Analisi risorse
- Azioni correttive e preventive
- Riesame delle politiche
- Elementi di output

### **STAKEHOLDER**

Gli stakeholder individuati, rispetto al sistema di gestione SA8000, della Cooperativa Solidarietà, sono i seguenti:

#### **INTERNI:**

- Soci amministratori
- Personale

#### **ESTERNI:**

- Fornitori
- Clienti
- Sindacati
- Collettività
- Enti di certificazione

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Approvazione</b>
3	06.09.05	Responsabile Gestione Qualità

- Partner commerciali
- Organismo di Vigilanza (D.lgs. 231/2001)

Ciascun gruppo ha una serie di aspettative, esigenze, bisogni ed interessi diversi nel confronto dell'azienda. In generale, rispetto agli stakeholder interni, la responsabilità sociale d'impresa si manifesta e si afferma nel garantire il rispetto delle regole, nel coinvolgimento e nella fiducia reciproca, in un clima aziendale idoneo a favorire la maggior tutela possibile dei dipendenti e collaboratori, nella volontà di favorire la crescita di competenze di ciascuno generando soddisfazione ognuno per le proprie esigenze e aspirazioni.

Rispetto agli stakeholders esterni la responsabilità sociale si esplicita in maniera variegata e in relazione ai ruoli che ciascuno di essi assume e che può essere sintetizzata nella consapevolezza di interagire con un'impresa la cui attenzione alla responsabilità sociale è manifesta, certificata da organismi indipendenti e resa esplicita anche attraverso il presente riesame della direzione SA8000.

In particolare:

### **Soci amministratori**

L'esigenza etica è produrre profitto e crescita aziendale senza compromettere la propria responsabilità sociale, attraverso il mancato rispetto dei diritti delle risorse impiegate (umane e ambientali), oltre a produrre e creare beneficio dalla diffusione dei principi etici che la sostengono.

#### **Modalità di soddisfacimento:**

Cercare di aumentare i profitti attraverso l'identificazione di un business sempre più attento alla responsabilità sociale, generando i benefici della soddisfazione interna ed esterna necessaria al raggiungimento degli obiettivi di natura economica e di gratificazione personale e di squadra.

### **Personale**

L'esigenza etica è soddisfare le proprie esigenze, economiche e di realizzazione personale, in base alle proprie attitudini credo e aspirazioni.

#### **Modalità di soddisfacimento:**

Implementare un sistema di gestione che rispetti i principi etici ispiratori, verificando il soddisfacimento delle esigenze socio economiche, di salute e sicurezza del personale impiegato, in relazione alle proprie attitudini e aspirazioni, migliorando continuamente l'efficacia dei metodi definiti per raggiungere gli obiettivi etici posti.

### **Fornitori**

L'esigenza etica è instaurare una proficua collaborazione in termini economici e di crescita aziendale, senza compromettere la propria responsabilità sociale, attraverso il mancato rispetto dei diritti delle proprie risorse impiegate (umane ed ambientali).

#### **Modalità di soddisfacimento:**

Instaurare rapporti chiari di collaborazione e creare una partnership nella attività volta al rispetto dei diritti dei propri lavoratori e collaborare alle azioni migliorative congiuntamente identificate.

### **Clienti**

L'esigenza etica è vedere soddisfatte le proprie esigenze in relazione al servizio acquistato senza, con questo, compromettere il rispetto dei diritti delle risorse impiegate per realizzarlo; non ledere la propria immagine associandosi a comportamenti poco responsabili dal punto di vista etico nei confronti della collettività.

#### **Modalità di soddisfacimento:**

Soddisfare le esigenze dei clienti creando collaborazioni durature, definire un canale comunicativo con gli stessi che permetta di recepire segnalazioni suggerimenti e reclami.

### **Sindacati**

Esigenza etica di instaurare una collaborazione funzionale al proprio intento di tutelare e se possibile migliorare le condizioni dei lavoratori impiegati dall'Azienda.

#### **Modalità di soddisfacimento:**

Verificare il rispetto delle condizioni di lavoro e migliorarle sistematicamente secondo i principi del nostro ordinamento.

Rev.	Data	Approvazione
3	06.09.05	Responsabile Gestione Qualità

**Collettività**

Necessità di vedere soddisfatte le proprie esigenze di tutelare e se possibile migliorare il benessere e l'immagine della comunità, intesa come imprese e cittadini.

**Modalità di soddisfacimento:**

Costruire nel tempo un modello di impresa socialmente responsabile che possa contribuire alla soddisfazione di esigenze di immagine della comunità in cui cresciamo e ispirare nel concreto tutti i soggetti che ne fanno parte (imprese e cittadini); diffondere ricchezza nel territorio creando posti di lavoro.

**Enti di certificazione**

Aspettativa di vedere soddisfatti i requisiti cogenti e quelli definiti dalle norme e dagli standard di riferimento. Rispetto dei contratti stipulati e del regolamento di certificazione.

**Modalità di soddisfacimento:**

Rendere disponibili le risorse e le competenze necessarie a garantire le prestazioni dei sistemi di gestione certificati secondo le norme e gli standard di riferimento.

**Organismo di Vigilanza (D.Lgs. 231/2001)**

Aspettativa di vedere rispettati i requisiti cogenti e quelli definiti nel modello di organizzazione e controllo.

**Modalità di soddisfacimento:**

Rendere disponibili le risorse e le competenze necessarie a garantire le prestazioni del modello di organizzazione e controllo, implementato in conformità al D.Lgs. 231/2001.

**INDICATORI DI PROCESSO 2023**

<b>FUNZIONE/PROCESSO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE ATTESO</b>	<b>VALORE OTTENUTO</b>
<b>QUALITA' ISO 9001 PROGETTAZIONE COMMESSA</b>	INDICE DI SUCCESSO: N° POSITIVI/ N° TOTALI	>30 %	51.72 %
	INDICE DI ESCLUSIONE: N° ESCLUSIONI/ N° TOTALI	<5 %	0.01 %
	INDICE DI INSUCCESSO: N° NEGATIVI/ N° TOTALI	<40 %	17.24 %
<b>QUALITA' ISO 9001 EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	BIOLUMINESCENZA: media delle percentuali non conformità I dati saranno valutati sui seguenti cantieri: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CDR NOVENTA PADOVANA</li> <li>• CSA BONORA</li> <li>• CDR SAN BIAGIO</li> <li>• CDR BEGGIATO</li> <li>• IPAB MARIUTTO</li> <li>• CSA PIETRO E SANTA SCARMIGNAN</li> <li>• IPAB DANIELATO</li> </ul>	<3	0

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O.I.C.</li> <li>• CDR MICHIELAZZO</li> <li>• CSA MONSELICE</li> </ul> <p>CONTROLLI QUALITA': media percentuali non conformità</p> <p>I dati saranno valutati sui seguenti cantieri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CDR NOVENTA PADOVANA</li> <li>• CSA BONORA</li> <li>• CDR SAN BIAGIO</li> <li>• CDR BEGGIATO</li> <li>• IPAB MARIUTTO</li> <li>• CSA PIETRO E SANTA SCARMIGNAN</li> <li>• IPAB DANIELATO</li> <li>• RESIDENZA BREDA</li> <li>• OPERA PIA BOTTONI</li> <li>• O.I.C.</li> <li>• CSA MONSELICE</li> <li>• CDR MICHIELAZZO</li> </ul>	<5	3.3
<b>QUALITA' ISO 9001 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	<p>GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ESTERNO: media valori assegnati</p> <p>I dati saranno valutati sui seguenti cantieri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CDR NOVENTA PADOVANA</li> <li>• CSA BONORA</li> <li>• CDR SAN BIAGIO</li> <li>• CDR BEGGIATO</li> <li>• IPAB MARIUTTO</li> <li>• CSA PIETRO E SANTA SCARMIGNAN</li> <li>• IPAB DANIELATO</li> <li>• RESIDENZA BREDA</li> <li>• OPERA PIA BOTTONI</li> <li>• O.I.C.</li> <li>• CSA MONSELICE</li> <li>• CDR MICHIELAZZO</li> </ul>	3	2.9637
<b>QUALITA' ISO 9001 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	<p>NUMERO DEI RECLAMI: UNI ISO 9001</p>	<20	15

	UNI ISO 45001: N° Non Conformità N° Mancati Incidenti	<3 >3	1 5
	UNI ISO 14001	<3	2
	SA 8000	<6	0
<b>QUALITA' ISO 9001 INSERIMENTO RISORSE</b>	$\frac{\text{N° CONFERMATI soci svantaggiati}}{\text{N° TOT INSERITI soci svantaggiati}}$	>60%	55% (11/20)
<b>QUALITA' ISO 9001 COMMERCIALE</b>	FATTURATO Mantenimento range fatturato dell'anno precedente	Delta +/- 6%	€ 10.445.295,65 11.24 % rispetto all'anno 2022
<b>QUALITA' ISO 9001 RISORSE UMANE</b>	Formazione - addestramento professionale	3 ore annue	11.70
<b>AMBIENTALE UNI ISO 14001</b>	Riduzione del quantitativo di carta da stampa utilizzato nei processi: Risme acquistate nell'anno (A4-A3)/ N° lavoratori medi presso sede	35	12.59
<b>AMBIENTALE UNI ISO 14001</b>	Acqua (mc) / n° lav. Sede Gas metano (mc) n° lav. Elettricità' (kwh) / n° lav.	30 mc/lav 450 mc/lav 3000 kwh/lav	13.47 440.82 1982.59
<b>AMBIENTALE UNI ISO 14001</b>	ecolabel materiale economale ecolabel prodotti pulizie	60% 10%	97.7 % 16.12 %
<b>SICUREZZA UNI ISO 45001</b>	Indice di frequenza medio Indice di gravità medio Durata media	IF <10 IG <1,5 DM <28	2.89 0.43 14.9
<b>SICUREZZA UNI ISO 45001</b>	N° di cantieri monitorati	37	20
<b>SOCIALE SA 8000</b>	Saldo occupazionale	Positivo	-1
<b>SOCIALE SA 8000</b>	Rapporto % supplementari, straordinarie, notturne e festive dell'anno corrente/% anno precedente.	Soci 1 Dipendenti 1	0.98 0.82
<b>SOCIALE SA 8000</b>	N h ferie godute /n h ferie maturate	0,95	Soci 0.615 Dipendenti 0.656
<b>PEST CONTROL UNI ISO 16636</b>	Gare partecipate/gare vinte	>60%	55 %
<b>PEST CONTROL UNI ISO 16636</b>	Preventivi effettuati/preventivi rifiutato	>70%	0 %

<b>PEST CONTROL UNI ISO 16636</b>	Reclami (reclami/clienti)	<10%	0
---------------------------------------	---------------------------	------	---

### INDICATORI DI PROCESSO ISO 9001:2015

- ✓ **EFFICACIA DELLA PROGETTAZIONE:** gli indicatori utilizzati per misurare l'efficacia della progettazione sono: **indice di successo**, riferito al rapporto tra il numero di gare d'appalto che hanno avuto esito positivo per la cooperativa sul totale partecipate; **indice di esclusione**, ottenuto considerando il numero di esclusioni sempre in rapporto al totale delle partecipazioni (esclusioni dovute alla mancanza, in parte o in toto, dei requisiti richiesti dal bando), **indice di insuccesso**, che prende in considerazione il numero di gare d'appalto perse sul totale partecipate. Per l'anno **2023** le gare partecipate per settore delle pulizie/dsinfestazione derattizzazione sono **87**, l'**indice di successo è pari al 51.72 %** (45 gare con esito positivo); l'**indice di esclusione è pari allo 0.01 %** (1 gara disinfestazione – derattizzazione) ed infine l'**indice di insuccesso è pari al 17.24 %** (15 gare con esito negativo). Si segnala che la Cooperativa Solidarietà ha **rinunciato a 18 gare d'appalto**. Al 31.12.2023 la Cooperativa Solidarietà è **in attesa dell'esito di n. 6 gare**.

Per quanto riguarda la progettazione dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici, la Cooperativa Solidarietà ha partecipato a 8 gare di cui 7 vinte ed una in attesa.

- ✓ **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:** l'indicatore utilizzato per la verifica del raggiungimento di questo obiettivo prende in considerazione la percentuale dei valori di carica batterica non conformi rispetto ai limiti stabiliti con il cliente, misurati con il bioluminometro; sono prese in considerazione le misurazioni medie effettuate. Non sono state evidenziate criticità. Si prende in considerazione inoltre il rapporto tra conformità e non conformità e la distribuzione di queste ultime. I cantieri soggetti a queste verifiche sono: CDR NOVENTA PADOVANA, CSA BONORA, CDR SAN BIAGIO, CDR BEGGIATO, CSA PIETRO E SANTA SCARMIGNAN, IPAB MARIUTTO, IPAB DANIELATO, RESIDENZA BREDA, CSA MONSELICE, CDR OPERA PIA BOTTONI, OIC e CDR MICHIELAZZO. Si rimanda per la lettura dei dati all'MR63.
- ✓ **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:** la soddisfazione del cliente misurata tramite un sistema di rilevazione diretta in occasione delle visite di qualità (scala da 1-min a 4-max dove 1 corrisponde a non soddisfatto, 2 a poco soddisfatto, 3 a abbastanza soddisfatto e 4 a soddisfatto). Il valore ottenuto rispetto è assolutamente in linea all'obiettivo prefissato, non sono infatti pervenuti giudizi inferiori al livello 3, la media delle valutazioni ricevute è pari a **2.915**.
- ✓ **RECLAMI, NC E INFORMAZIONI DI RITORNO DAL CLIENTE:** Il totale dei reclami ricevuti, alla data del 31.12.2023, dai clienti e riconducibili al sistema integrato risulta pari a 20. Nel registro, le NC/Reclami/Mancati incidenti sono stati suddivisi secondo l'appartenenza al Sistema di Gestione di riferimento.

✓ sistema	✓ Q.tà
✓ Sicurezza	✓ 6
✓ Qualità	✓ 15
✓ Ambiente	✓ 2
✓ Etica	✓ 0

- ✓ **INSERIMENTO DELLE PERSONE CON DISAGIO:** l'indicatore individuato per poter monitorare l'efficacia del processo in questione, alla data del presente riesame, è risultato pari al 40%; gli inserimenti lavorativi al 31 dicembre 2023 sono stati 20, di cui 11 si sono conclusi.
- ✓ **FORMAZIONE PROFESSIONALE:** l'indicatore individuato per monitorare l'attività di addestramento/informazione/formazione professionale delle risorse umane, è stato superato ottenendo un risultato pari a **11.7** ore formative erogate pro capite. Si può affermare che tutte le attività formative svolte nell'anno 2023, sino al 31.12.2023, sono risultate efficaci in base al grado di autonomia ottenuto degli operatori, agli esiti dei controlli qualità nonché al conseguimento degli obiettivi.

### INDICATORI UNI ISO 16636

Nell'anno 2023 sino al 31.12.2023 i **preventivi richiesti per conto di privati cittadini o amministratori** di condominio sono stati **3**, di questi ne sono stati accettati **3**, **nella misura del 100%**.

**Le gare** a cui abbiamo partecipato sono state n. **29**, di queste ne sono state **vinte 16**, la percentuale è del **55.00 %**; le gare perse sono 6 (le altre ditte hanno offerto uno sconto maggiore), abbiamo rinunciato a 7 gare e siamo stati esclusi da 1.

### INDICATORI DI PROCESSO ISO 14001:2015

- ✓ **CONSUMO CARTA DA STAMPA:** l'indicatore utilizzato è il quantitativo di carta acquistata, e quindi presumibilmente consumata, pro capite, dal personale amministrativo, operante quindi presso la sede, nell'anno di riferimento. Per il 2023 è stato mantenuto l'obiettivo di **35 risme** di carta utilizzate per persona e, come si evince dalla tabella seguente, il risultato raggiunto, alla data del presente riesame, è stato di **12.59**. Continua la sensibilizzazione degli operatori all'uso della modalità fronte/retro per la stampa dei documenti e l'indicazione di stampare se effettivamente necessario.
- ✓ **MONITORAGGIO DEI CONSUMI ENERGETICI:** Nella successiva tabella vengono riportati i consumi per mese, il totale dell'anno e il consumo pro capite, considerando il solo personale operante presso la sede che mediamente ammonta a 17 persone:

TIPOLOGIA	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
ACQUA (mc)		34	2	30		40		40		40		43
GAS METANO (mc)	1259	1254	867	644	84					462	1323	1601
ELETTRICITA' (kWh)	2448	2129	2129	1932	2351	3554	4407	4333	3127	2623	2299	2372
TONER (Nr)	2	3	3	3	3	2	2	2	1	5	4	
CARBURANTE (Lt)	3375	3386	3446	3207	3836	3686	3733	3672	3385	3655	3506	1847

TIPOLOGIA	TOTALE	PRO CAPITE 2023	PRO CAPITE 2022
ACQUA (mc)	229	13.47	12
GAS METANO (mc)	7494	440.82	373.25
ELETTRICITA' (kWh)	33704	1982.59	1749.5
CARTA A4 (risme)	195	11.47	7.75
CARTA A3 (risme)	19	1.12	1.5
TONER (Nr)	30	1.76	0.55
CARBURANTE (Lt)	40734		1558.78

La percentuale del consumo di materiale economale ecolabel rispetto al totale del materiale è del 97.70 %, mentre la percentuale di consumo dei prodotti ecolabel sul totale è del 16.12 %.

PRODOTTO	QUANTITÀ	LT/KG	LT/KG TOTALI	LT/KG TOT 2023
<b>ALKA POWER ECOLABEL</b>	<b>4</b>	<b>24 KG</b>	<b>96</b>	<b>120</b>
<b>DIAMOND EASY</b>	<b>2</b>	<b>5 KG</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>DIAMOND EASY</b>	<b>8</b>	<b>750 ML</b>	<b>6</b>	
<b>DUOCIT-ECO</b>	<b>911</b>	<b>1 L</b>	<b>911</b>	<b>1220</b>
<b>ECO REFRESHER</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>
<b>ECOBRITE BOOSTER PLUS</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>
<b>ECOBRITE POWER</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>
<b>ECONA CONC.DET.UNIVERS.</b>	<b>16</b>	<b>10 L</b>	<b>160</b>	<b>875</b>
<b>ECONA CONCENTRATO</b>	<b>293</b>	<b>1 L</b>	<b>293</b>	
<b>EMERALD ECOLABEL</b>	<b>17</b>	<b>1 KG</b>	<b>17</b>	<b>20</b>
<b>ENZY EXTRA ECOLABEL</b>	<b>4</b>	<b>22 KG</b>	<b>88</b>	<b>30</b>
<b>GLASS QUEEN</b>	<b>237</b>	<b>1 L</b>	<b>237</b>	<b>155</b>
<b>GLASS QUEEN CON PISTOLA</b>	<b>7</b>	<b>500 ML</b>	<b>3.5</b>	<b>235</b>
<b>MAXX INTO WC2</b>	<b>66</b>	<b>750 ML</b>	<b>49.5</b>	<b>18</b>
<b>POM WC ECOLABEL</b>	<b>103</b>	<b>750 ML</b>	<b>77.25</b>	<b>123.75</b>
<b>RUBY EASY</b>	<b>17</b>	<b>1 LT</b>	<b>17</b>	<b>23.25</b>
<b>SANDET ECO</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>
<b>SANECO CONCENTRATO</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>
<b>SAPONE ASUIL ECO</b>	<b>137</b>	<b>5 L</b>	<b>685</b>	<b>370</b>
<b>SAPONI IN SCHIUMA RICARICA</b>	<b>96</b>	<b>1 L</b>	<b>96</b>	<b>78</b>
<b>SAPONI LIQUIDI ECO (Rentokill)</b>	<b>294</b>	<b>1 L</b>	<b>294</b>	<b>55</b>
<b>ULTRA BLEU</b>	<b>15</b>	<b>40 ML</b>	<b>0.6</b>	<b>15</b>
<b>ULTRA GREEN</b>	<b>4</b>	<b>10 L</b>	<b>40</b>	
<b>ULTRA GREEN</b>	<b>15</b>	<b>40 ML</b>	<b>0.6</b>	<b>40</b>
<b>ULTRA RED</b>	<b>3</b>	<b>5 L</b>	<b>15</b>	<b>20</b>
<b>ULTRA RED</b>	<b>10</b>	<b>40 ML</b>	<b>0.4</b>	

<b>MATERIALE ECONOMALE</b>	<b>U.M.</b>	<b>QUANTITA'2023</b>	<b>QUANTITA' 2022</b>
ASC. A "V" CLASSIC V-FOLD TRIM	CF	<b>59</b>	<b>16</b>
ASC. "V" ECOTISSUE 20x150 Magris	CF	<b>48</b>	<b>65</b>
ASC. A "V" ECONATURAL 190 x 20	CF	<b>70</b>	<b>69</b>
ASC. A "Z" VERDE	CF	<b>33</b>	<b>132</b>
ASC. HYGENIUS	CF	<b>59</b>	<b>46</b>
ASC. IN ROTOLO ECO NATURAL	CF	<b>28</b>	<b>830</b>
ASC. PIEGATO A Z 20X190 (Magris)	CT	<b>395</b>	<b>217</b>
ASCIUG A FOGLI INTERF. A Z (Rentokill)	CT	<b>1366</b>	<b>1477</b>
ASCIUG A Z ECONATURAL 23X23.5 2V	CT	<b>2913</b>	<b>2400</b>
ASCIUG. A FOGLI PIEG. A "C" (HTS)	CT	<b>873</b>	<b>854</b>
ASCIUG. A ROTOLO PRO (Rentokill)	CF	<b>203</b>	<b>210</b>
ASCIUG. ROTOLO ECONATURAL 70M 2V	CF	<b>1430</b>	<b>1640</b>
BOBINA 800 STR. 2PZ	CF	<b>66</b>	<b>37</b>
BOBINA 800 STR. 3V PREMIUM	CF	<b>4</b>	<b>78</b>
BOBINA CARTA PRO (Rentokill)	CF	<b>399</b>	<b>476</b>
BOBINA SMART PLUS	CF	<b>127</b>	<b>158</b>
BOBINA STROF. ECONATURAL 800str(ica)	CF	<b>1576</b>	<b>1533</b>
CARTA IG. 120 ROTOLI ECONATURAL	CF	<b>60</b>	<b>75</b>
CARTA IG. BAULETTO MAXI ECO 8x12 (Magris)	CT	<b>24</b>	<b>32</b>
CARTA IG. ECO 120ROTOLO (Rentokill)	CF	<b>91</b>	<b>88</b>
CARTA IG. ECO 200 STR 10rt x 12(ica)	CF	<b>15</b>	<b>11</b>
CARTA IG. ECONATURAL 2V	CT	<b>85</b>	<b>54</b>
CARTA IG. ECONATURAL INTERF. 210X40	CT	<b>492</b>	<b>320</b>
CARTA IG. ECONATURAL INTERF.210 x 40(ica)	CF	<b>720</b>	<b>87</b>
CARTA IG. INTERCALA ECOLABEL (Magris)	CT	<b>108</b>	<b>91</b>
CARTA IG. INTERF ECO	CT	<b>4</b>	<b>19</b>
CARTA IG. INTERF.ECONATURAL	CT	<b>102</b>	<b>369</b>
CARTA IG. JUMBO 300M 2V ECONATURAL	CF	<b>1255</b>	<b>500</b>
CARTA IG. JUMBO ECO	CT	<b>13</b>	<b>25</b>
CARTA IG. JUMBO NATURAL	CF	<b>133</b>	<b>50</b>
CARTA IG. JUMBO PRO 8 (Rentokill)	CF	<b>120</b>	<b>160</b>
CARTA IG. MAXI JUMBO	CF	<b>88</b>	<b>57</b>
CARTA IG. MINIJUMBO PRO (Rentokill)	CT	<b>139</b>	<b>156</b>
CARTA IG. ROTOLI 12X10 (E' Così)	CF	<b>17</b>	<b>5.3</b>
CARTA IG.ROT.PIC.COMODA 10ROT12PZ	CF	<b>104</b>	<b>110</b>

**INDICATORI DI PROCESSO SA8000**

- **Mantenimento della forza lavoro** – l'indicatore utilizzato per il monitoraggio dell'obiettivo è il saldo occupazionale (ingressi e uscite), per il quale ci si attende al 31.12.2023, un valore positivo. Il valore ottenuto al **è di - 1 persona** che, relazionato al saldo 2022, è in netta crescita.
- **Godimento ferie lavoratori** – il risultato atteso era che il rapporto tra n. di ore di ferie godute e il n. di ferie maturate fosse **0.95**, il rapporto per i **soci lavoratori è di 0.615 %**, mentre per i **dipendenti è di 0.656 %** in linea rispetto all'anno 2022. Permane l'indicazione da parte della Direzione di offrire l'opportunità ai soci e dipendenti che ne facciano richiesta di poter accumulare le ferie per potersi recare nei luoghi di provenienza al di fuori dell'Italia (per chi non è italiano o comunitario).

Organico al 31.12.2023					31.12.2022
	soci	dipendenti	totale	%	
donne	162	85	247	71,80	68.88
uomini	81	16	97	28,20	31.12
	243	101	344	100	100

La percentuale di donne, presenti nelle attività della Cooperativa Solidarietà, risulta essere sempre maggiore rispetto a quella degli uomini: la mansione in cui vengono maggiormente impiegati i lavoratori è quella delle pulizie, mansione preferita dalle donne, piuttosto che dagli uomini, anche perché si tratta generalmente di impieghi a tempo parziale, anche essa preferita dalle donne (presumibilmente per avere il tempo di occuparsi della famiglia); inoltre in alcuni cantieri (es. case di riposo) il personale femminile è preferito rispetto a quello maschile.

Personale	CCNL pulizie – soci	CCNL pulizie – dip.	Contratto coop soc. – soci	contratto coop soc. – dip.	Salario d'ingresso
donne	144	45	17	40	0
uomini	50	2	27	14	0
totale	194	47	44	54	0

Personale	CCNL Portieri -Immobili urbani Soci	CCNL Portieri - Immobili urbani - dip	CCNL Dirigenti -Soci
donne	0	0	1
uomini	4	0	0
totale	4	0	1

Il salario d'ingresso viene applicato a persone con problematiche penali, psichiatriche, legate alle dipendenze o con invalidità. Il salario di ingresso è una percentuale di salario (riferito al CCNL cooperative sociali) applicato ad un lavoratore in base ad una valutazione della sua situazione di svantaggio. Tale valutazione, effettuata dalla

cooperativa, è successivamente approvata da apposita commissione (Commissione Paritetica di Padova, ente bilaterale provincia di Padova) ed utilizzato per l'inserimento lavorativo di persona svantaggiata ai sensi della legge 381/91.

Presenza sindacale			
31.12.2023			31.12.2022
personale	sindacato	% su tot lav.	% su tot lav.
Donne	106	30,81	34.12
uomini	19	5,52	6.34
totale	125	36,33	40.48

Si rileva che la percentuale di iscritti femminili è diminuita di 4 punti percentuali circa rispetto all'anno precedente.

31.12.2023			
SIGLA	donne	uomini	tot
CISL FISASCAT PD	27	1	28
UIL TRASPORTI PD	1		1
SLS	28	9	37
CGIL FILCAMS PD	34	6	40
CGIL FUNZIONE PUBBLICA PD	1	1	2
CGIL FILT PD		1	1
COBAS PD	3		3
CGIL FILCAMS VE	1		1
CGIL FP VE	2		2
CGIL FP RO	1		1
CISL FP PD/RO	7	1	8
CISL FISASCAT VE	1		1
<b>TOTALE</b>	<b>106</b>	<b>19</b>	<b>125</b>

Livelli personale 31.12.2023			
	soci	dipendenti	totale
	CCNL -Multiservizi /Dirigenti		
dirigenti	1		1
quadri	2		2
VII livello	6		6
VI livello	6		6
V livello	2	1	3
IV livello	10		10
III livello	38	11	49
II livello	109	34	143
I livello	21	1	22

	CCNL -Cooperative Sociali		
livello A1	34	6	40
livello A2	5	3	8
livello B1	2		2
livello C1	1		1
Livello C2		41	41
Livello C3		1	1
livello D1		3	3
Livello D3	2		2
	CCNL- Portieri		
Livello A1	4		4
<b>totale</b>	<b>243</b>	<b>101</b>	<b>344</b>

turn-over al 31.12.2023				31.12.2022
	soci	dipendenti	totale	totale
ammissioni/assunzioni	53	32	85	82
recessi/dimissioni	60	26	86	101
saldo occupazionale	-7	+6	-1	-19

Nazionalità presenti al 31.12.2023			
nazionalità	maschi	femmine	totale
Albania	3	11	
Bangladesh	2	1	
Camerun	1	1	
Colombia	1	1	
Croazia		1	
Ecuador		1	
Filippine		1	
India	1	2	
Italia	68	153	
Macedonia		1	
Mali	1		
Marocco	5	13	
Moldavia		13	
Nigeria	1	5	
Pakistan	1		
Perù		1	
Romania	4	29	
Senegal		2	
Serbia		2	
Sri Lanka	2		
Tunisia	7	3	
Ucraina		6	
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>247</b>	<b>344</b>

Come si può notare dai dati, all'interno della Cooperativa Solidarietà vi sono 22 diverse etnie, segno che l'organizzazione accoglie, in maniera indiscriminata, lavoratori provenienti da qualsiasi paese anche con religioni diverse. Il requisito fondamentale e su cui non sono ammesse deroghe è il possesso del permesso di soggiorno regolare o "la ricevuta" per l'eventuale rinnovo.

ore lavorate – soci 31.12.2023			% 31.12.2022	
	31.12.2023	% 31.12.2023		
ordinarie	141457,74	85,05	84.41	
supplementari	15578,58	9,37	14,95	15.823
straordinarie	2139	1,29		
straordinarie festive	/	/		
maggiorazione notturno	7138,25	4,29		
<b>totale</b>	<b>166313,57</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Ore lavorate – dipendenti 31.12.2023			% 31.12.2022	
	31.12.2023	% 31.12.2023		
ordinarie	69658,09	87,78	88.01	
supplementari	3111,42	3,92	12,22	11.99
straordinarie	2743,75	3,46		
straordinarie festive	356	0,45		
Maggiorazione notturno	3484,50	4,39		
<b>totale</b>	<b>79353,76</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

part-time o full-time 31.12.2023					
	SOCI	DIP.	Totale	%	31.12.2023 %
uomini part-time	52	7	59	17,15	22.65
donne part-time	139	48	187	54,36	60.73
uomini t. pieno	29	9	38	11,05	8.46
donne t. pieno	23	37	60	17,44	8.16
<b>totale</b>	<b>243</b>	<b>101</b>	<b>344</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Dai dati emerge, come per gli anni precedenti, che le donne usufruiscono maggiormente dell'orario part-time rispetto agli uomini. Questo perché l'attività principale della cooperativa resta comunque l'ambito delle pulizie, attività prevalentemente svolta da donne. Viene concesso con più frequenza a uomini il full-time poiché le donne danno meno disponibilità di tempo rispetto agli uomini e anche perché nell'ambito delle pulizie si lavora prettamente in turni di 3-4 ore. Il personale maschile è sì impiegato nell'ambito delle pulizie presso ospedali e case di riposo, ma maggiormente presso magazzini, asporto e raccolta rifiuti e manovra autobus.

Durata contratto al 31.12.2023					
	DIP.	SOCI	totale	%	31.12.2023 %
UOMINI TEMPO DETERMINATO	4	19	23	6,69	7.25
DONNE TEMPO DETERMINATO	2	31	33	9,59	6.34
UOMINI TEMPO INDETERMINATO	12	62	74	21,51	23.87
DONNE TEMPO INDETERMINATO	83	131	214	62,21	62.54
<b>TOTALE</b>	<b>101</b>	<b>243</b>	<b>344</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tipologia assenze	Distribuzione delle assenze 31.12.2023 (in ore)				31.12.2023%
	SOCI	DIPENDENTI	totale	percentuale	
MAT. OBBLIG/FACOLT.	4342	970,68	5312,68	34,65	13.08
MALATTIA	6920,80	1896,06	8816,86	57,50	59.2
INFORTUNIO	297,60	93,15	390,75	2,55	17.42
ASSEMBLEA	5	/	5	0,03	0.66
DONAZIONE SANG	3	12	15	0,10	0,04
MAL. BAMB. (non retrib.)	9	/	9	0,06	0,40
PERMESSO L. 104	374,50	112,67	487,17	3,18	4.08
CONG. MATRIMONIALE	27	66	93	0,61	
PERMESSO SINDACALE	59,25	20	79,25	0,52	0,75
LUTTO	6	18,67	24,67	0,16	0,45
PERMESSO ALLATTAMENTO				0	2,48
PERMESSO DI STUDIO	95	5,50	100,50	1.44	0,25
<b>TOTALE</b>	<b>12139,15</b>	<b>3194,73</b>	<b>15333,88</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Ferie soci al 31.12.2023			
	ferie	ex festività	rol
residuo anno precedente	12682,15	3262,82	2949,50
maturate	25796,19	4655,76	4648,40
godute/pagate	23661,56	3747,02	3867,27
saldo	14816,78	4171,56	3730,64

Ferie dipendenti al 31.12.2023			
	ferie	ex festività	rol
residuo anno precedente	3393,35	1094,81	669,35
maturate	9946,69	1821,62	1021,56
godute/pagate	8761,25	1183,80	956,64
saldo	4578,80	1732,63	734,26

<b>Provvedimenti Disciplinari</b>	<b>Al 31.12.2023</b>	<b>Al 31.12.2022</b>
Multa 1 ora	2	0
Multa 2 ore	4	3
Licenziamento	11	7
Sospensione 1 giorno	1	1
Sospensione 2 giorni	0	1
Sospensione 3 giorni	0	1
Annullata/Archiviata	5	7
Accettazione giustificazioni	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>22</b>

<b>TIPOLOGIA DI DISAGIO</b>	<b>N° al 31.12.2023</b>	<b>%</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>
Soggetti seguiti dal Servizio Dipendenze	19	27.94	24	29.63
Soggetti con problematiche legali (in detenzione o in misura alternativa)	10	14.71	13	16.05
Soggetti con Invalidità fisica e sensoriale	21	30.88	23	28.4
Soggetti con Invalidità psichica	10	14.71	11	13.58
Soggetti seguiti da psichiatria	4	5.88	3	3.7
Soggetti con disagio generico	4	5.88	5	6.17
Soggetti seguiti dal Servizio Dipendenze e con problematiche legali	0	0	2	2.47
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**MONITORAGGIO SPT: si veda verbale di audit del del 30.06.2023 e del 22.01.2024**

SEGNALAZIONI SA8000 ANNO 2022: La Cooperativa Solidarietà è dotata del Sistema SA8000 di Responsabilità Sociale, questo prevede che i lavoratori possano fare delle segnalazioni relative ai loro diritti come tali qualora ravvisino che non vengono rispettati; gli strumenti a disposizione sono dei moduli, assolutamente anonimi, in cui si espone la criticità, il modulo può venire lasciato nelle cassettoni apposite presso i cantieri o nella cassettoni presso la sede della Cooperativa Solidarietà; infine la persona può presentare personalmente le proprie segnalazioni. Il "modulo reclami SA8000" presente sul sito [www.cooperativasolidarieta.it](http://www.cooperativasolidarieta.it) nella sezione Area soci, modulistica; si può spedire via fax al 049/8705915 oppure via mail [info@cooperativasolidarieta.it](mailto:info@cooperativasolidarieta.it).

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Approvazione</b>
3	06.09.05	Responsabile Gestione Qualità

Sino ad oggi, nel corso dell'anno 2023 non ci sono state segnalazioni.

## RISULTATI DEGLI AUDIT

Le verifiche ispettive interne sono state condotte dal consulente della Nobile e Associati hanno rilevato una sostanziale conformità dei nostri processi operativi e del loro controllo.

Audit interno ISO 9001:2015 è stato eseguito il 27.10.2023, quello relativo al sistema ISO 14001:2015 il 12.01.2023, quello relativo al sistema ISO 45001 il giorno 07.12.2023, infine l'audit SA8000 è stato fatto il 15.12.2023.

- ✓ In riferimento alla visita ispettiva di sorveglianza condotta dall'ispettore SGS **SA8000** in data 06-07.03.2023 sono emerse le seguenti non conformità:

NC 1: Non si rileva pieno coinvolgimento e collaborazione di alcune aree aziendali (ufficio produzione servizi e coordinatori di squadra) in sede di monitoraggio degli orari di lavoro per il raggiungimento di una completa conformità allo standard SA8000

NC 2: Non risulta ancora completata l'azione correttiva avviata a fronte della NC del precedente audit che prevedeva l'esecuzione di incontri di formazione in tutti i cantieri.

- ✓ In riferimento alla visita ispettiva di sorveglianza condotta dall'ispettore SGS **45001** in data 16.05.2023 è emersa la seguente opportunità di miglioramento:

OSS 1: In riferimento alla vigente CEI EN IEC 62858 si raccomanda di corredare la rispettiva VdR fulminazione con la tabella indicante il valore Ng

- ✓ In riferimento alla visita ispettiva di rinnovo condotta dall'istruttore SGS **UNI EN 16636** in data 13.11.2023 sono emerse le seguenti opportunità di miglioramento:

OSS.1: Si raccomanda di valutare l'acquisto di apposito contenitore per carcasse;

OSS.2: Si raccomanda di formalizzare la data di revisione delle planimetrie per il cantiere Ca' Ferro

s.r.l.

OSS 3: Si raccomanda di formalizzare più puntualmente il riferimento alla formazione base degli operatori all'interno dell'All 03 MI Mansioni e competenze degli operatori.

OSS. 4: Si raccomanda di formalizzare più puntualmente l'aggiornamento dei pittogrammi all'interno del DVR, sezione della valutazione del rischio chimico.

- ✓ In riferimento alla visita ispettiva di rinnovo condotta dall'istruttore SGS **ISO UNI EN 9001** in data 29.11.2023 sono emerse le seguenti opportunità di miglioramento:

Rev.	Data	Approvazione
3	06.09.05	Responsabile Gestione Qualità

OSS 1: Si raccomanda di valutare la formalizzazione puntuale dell'avvenuto sopralluogo all'interno di MR02 elenco progetti come ad es. per Comune di Rovolon e documentazione fotografica RICEVUTA IL 25.10.2023

OSS 2: Si raccomanda di identificare i prodotti di scorta utilizzati per le lavatrici presenti all'interno del magazzino comune con il Cliente, all'interno del cantiere Banca Etica.

OSS 3: Si raccomanda la compilazione puntuale del modulo MR43 manutenzione attrezzature per l'anno 2023, valutando l'eventuale applicabilità del modulo in relazione alla formulazione del relativo indicatore di commessa.

- ✓ In riferimento alla visita ispettiva di rinnovo condotta dall'istruttore SGS **ISO UNI EN 14001** in data 14.12.2022 sono emerse le seguenti opportunità di miglioramento:

OSS 1: Si raccomanda di approfondire la valutazione di assoggettabilità alle prescrizioni della normativa ADR 2023 di prossima entrata in vigore (rif. Nomina del consulente ADR)

OSS 2: Il controllo II semestre dei presidi antincendio (sede e mezzi) risulta in programma per il 15.12.2022

OSS 3: Migliorabile l'housekeeping dell'area retromagazzino sede (separazione rifiuti da materiale in uso, protezione da intemperie)

OSS 4: Potrebbe essere migliorabile l'etichettatura dei contenitori dei rifiuti sui mezzi del servizio derattizzazione (es codice HP e pittogrammi di pericolo)

OSS 5: Migliorare l'evidenza della verifica annuale effettuata da RSPP sul rispetto dei carichi d'incendio dichiarati per il magazzino sede

OSS 6: Migliorabile la compilazione sistematica della sezione "Aspetti Ambientali" del MRS05 (verbale di sopralluogo presso cantieri – es. sopralluogo Azienda Ospedaliera del 13.04.2022)

### GESTIONE DELLE EMERGENZE

Nel corso del 2021 non si sono verificate situazioni di emergenza.

### ANALISI FORNITORI

La valutazione effettuata ha confermato la qualifica di tutti i fornitori attualmente utilizzati (vedi MR19).

### AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Nel corso dell'anno 2021 non è stata intrapresa alcuna azione correttiva e nessuna azione preventiva.

### ELEMENTI DI OUTPUT

Per quanto riguarda il programma Verifiche Ispettive Interne (Nobile Associati) viene confermata la frequenza annuale (vedi MR QAS01).

ATTIVITA'	RESPONSABILITA' E TEMPI DI ATTUAZIONE
Quanto sopra esposto sarà attuato da RGI e dagli altri responsabili coinvolti	La responsabilità e i tempi di attuazione sono dettagliati nel piano degli obiettivi aziendali MR QASE04