BILANCIO SOCIALE

2022

CITY ANGELS SERVICE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Cooperativa Sociale CITY ANGELS SERVICE
C.F. e P.I. 06519010968
Albo Nazionale Società Cooperative n. A197177 - Albo Regione Lombardia n. 684 sezione B
Sede Legale e Amministrativa - Via Taccioli, 31 – Milano - Tel. 02 26809435 – Fax 02 26809176
Web *www.**cityangels**.it* - Mail cityangels@cityangels.it

CITY ANGELS SERVICE

AL SERVIZIO DI CHI HA BISOGNO

Cooperativa Sociale CITY ANGELS SERVICE
C.F. e P.I. 06519010968
Albo Nazionale Società Cooperative n. A197177 - Albo Regione Lombardia n. 684 sezione B
Sede Legale e Amministrativa - Via Taccioli, 31 – Milano - Tel. 02 26809435 – Fax 02 26809176
Web *www.**cityangels**.it* - Mail cityangels@cityangels.it

Indice

1.1 Lettera agli stakeholder 4

1.2 Metodologia 6

1.3 Modalità di comunicazione 6

1.4 Riferimenti normativi 6

1. Identità dell'organizzazione 8

1.1 Informazioni generali 8

1.2 Attività svolte 9

1.3 Composizione base sociale 10

2.4 Territorio di riferimento 10

2.5 Missione 10

2.6 Storia 11

3 Governo e strategie 12

3.1 Tipologia di governo 12

3.2 Struttura di governo 12

3.3 Processi decisionali e di controllo 12

3.3.1 Struttura organizzativa 12

5 Relazione sociale 14

6 Dimensione economica 14

6.1 Valore della produzione 15

6.2 Il patrimonio 15

7 Prospettive future 16

7.1 Prospettive cooperativa 16

7.2 Il futuro del bilancio sociale 16

Premessa

1.1 Lettera agli stakeholder

Questa edizione del bilancio sociale della cooperativa CITY ANGELS SERVICE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS in forma abbreviata *CITY ANGELS SERVICE è stata elaborata per affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, uno strumento di rendicontazione che fornisca 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.

Anche per questa edizione del bilancio sociale la cooperativa CITY ANGELS SERVICE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS ha deciso di evidenziare nuovamente le valenze

- *Di comunicazione*
- *Gestionale*
- *Informativa*

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione della nuova 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*

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 del Cda

Mario Furlan

1.2 Metodologia

PRESENTAZIONE DEL NOSTRO BILANCIO SOCIALE

Il gruppo di redazione del bilancio sociale è stato costituito da persone appartenenti a varie aree della cooperativa: area tecnica (coordinatore dei Servizi), area direzionale (presidente), area amministrativa; referente della qualità.

Nel lavoro sono confluite le competenze e i punti di vista di ognuno, le rispettive conoscenze.

Il senso che esso ha è di presentare la cooperativa, la sua progettualità futura, i Servizi che essa offre, 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 collaboratori, quelle risorse umane che esprimono, attraverso il senso della loro motivazione, l'adesione al lavoro in un'azienda no profit.

La cooperativa intende dare al presente elaborato la massima diffusione possibile.

Buona lettura

Gruppo redazione

1.3 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato e sarà diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei soci
- Affissione presso la Sede della Cooperativa
- Consegna diretta ai principali stakeholders
- Consegna alla Regione Lombardia

1.4 Riferimenti normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai principi di Redazione del Bilancio Sociale, elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001, sia ai principi contabili nazionali.

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/2008 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n°5536/2007

1. Identità dell'organizzazione

1.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2020

Denominazione	*CITY ANGELS SERVICE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS*
Indirizzo sede legale	*VIA TACCIOLI 31 20161 MILANO*
Indirizzo sedi operative	*VIA TACCIOLI 31 20161 MILANO*
Forma giuridica e modello di riferimento	*Cooperativa sociale Onlus*
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	Nessuna
Tipologia	*Coop. B*
Data di costituzione	*17/02/2009*
CF	*06519010968*
P.IVA	*06519010968*
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	*A197177*
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	*684*
Tel.	*02.26809435*
Fax.	*02.26809176*
Sito internet	www.cityangels.it
Qualifica impresa sociale iscritta al Runts	*Si*
Appartenenza a reti associative	*No*
Adesione a consorzi di cooperative	*No*

Altre partecipazioni e quote	No

LA COOPERATIVA SI PROPONE, CON SPIRITO MUTUALISTICO E SENZA FINI SPECULATIVI, LO SCOPO DI PERSEGUIRE L'INTERESSE GENERALE DELLA COMUNITA' CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA PROMOZIONE UMANA E ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE DEI CITTADINI.
PER RAGGIUNGERE TALE SCOPO LA COOPERATIVA GESTISCE, ORGANIZZA, ED EROGA SERVIZI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI, DI CUI ALLA LEGGE, N. 381/1991. IL TUTTO CON L'OBIETTIVO DI CONSEGUIRE FINALITA' DI SOLIDARIETA' SOCIALE E DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE E ALLE PERSONE DISAGIATE. PERTANTO, LO SCOPO CHE I SOCI LAVORATORI INTENDONO PERSEGUIRE NELLA PROPRIA SFERA INDIVIDUALE E' QUELLO DI OTTENERE, TRAMITE LA GESTIONE IN FORMA ASSOCIATA E LA PRESTAZIONE DELLA PROPRIA ATTIVITA' LAVORATIVA A FAVORE DELLA COOPERATIVA, CONTINUITA' DI OCCUPAZIONE, CON LE MIGLIORI CONDIZIONI ECONOMICHE, SOCIALI E PROFESSIONALI OPERANDO NEI SETTORI SOPRAINDICATI.

1.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dalla CITY ANGELS SERVICE SOC.COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
L'area di intervento prioritario della Coop City Angels Service è garantire in modo diffuso nel territorio in cui opera servizi a favore delle famiglie e delle persone bisognose rispondendo così alle necessità sociali e garantendo lavoro ai propri soci cooperatori.

Settori di attività

	Diurno
Servizi alla persona	*X*

1.3 Composizione base sociale

Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione della base sociale.

La base sociale al 31/12/2022 è così composta: 5 soci lavoratori e 2 soci volontari.

Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 31/12/2021	Soci ammessi 2022	Recesso soci 2022	Decadenza esclusione soci 2022	Soci al 31/12/2022
Numero	7	1	1	0	7

2.4 Territorio di riferimento

TERRITORIO DI INTERVENTO

La cooperativa prosegue il suo intervento connotando sempre più la progettualità e l'offerta di servizi nella città di Milano.

Attualmente la Cooperativa risulta cooperare con le Istituzioni territoriali pubbliche per offrire servizi integrati alle persone in stato di necessità e di bisogno.

2.5 Missione

La cooperativa in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti **finalità istituzionali**:

- *Lo svolgimento di attività lavorative nell'ambito sociale finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate*

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

- presenza attiva e significativa sul territorio, con forte volontà di saper leggere i bisogni emergenti, di sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali, di attivare interventi di promozione delle risorse presenti in collaborazione con i servizi pubblici;
- essere soggetto partner attivo nella costruzione della rete nel territorio con il volontariato, le realtà consortili, siano esse di terzo settore o pubbliche;
- porre al centro di strategie, progetti e linee di interventi la persona tutelandone l'autonomia, le capacità e le risorse residuali;
- promuovere e stimolare la partecipazione attiva dei soci lavoratori mediante la condivisione di responsabilità nella gestione delle attività cosi come nei momenti decisionali e di attivazione di nuove strategie di intervento all'interno della cooperativa stessa e nel territorio.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**: si pone come obiettivo principale quello della solidarietà sociale, offrendo aiuto alle persone bisognose e lavoro a persone svantaggiate. La Coop permette un'accessibilità al mondo del lavoro a persone che, a causa del loro stato di svantaggio, diversamente rischierebbero di rimanere escluse dal mondo del lavoro.

In tal senso l'obiettivo prioritario della Coop. è garantire in modo diffuso la presa in carico e la risposta ai bisogni delle persone con problematiche relazionali, sociali e psichiche.

La missione della Cooperativa è garantire a tutti i soggetti bisognosi la possibilità di migliorare la qualità della vita di chi vive ai margini della società, ponendo come priorità la qualità dei servizi resi. Tale qualità è ricercata sia nella preparazione professionale continua dei professionisti, sia nel controllo e nella verifica dei risultati.

2.6 Storia

La Cooperativa CITY ANGELS SERVICE Onlus nasce a Milano nel febbraio 2009 fondata da un gruppo di persone vicine da sempre all'ambito sociale e al volontariato con lo scopo di condividere la propria passione per il sociale favorendo, grazie alla propria esperienza, la creazione di posti di lavoro e l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Impegno preciso che i soci della cooperativa hanno condiviso al momento della sua costituzione e consiste nel perseguire una politica che pone al centro delle attività:

- le persone in stato di bisogno
- l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate;

3 Governo e strategie

3.1 Tipologia di governo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto all'organo amministrativo della cooperativa alla data del 31/12/2019. Nel mese di gennaio 2018, in ottemperanza alle nuove disposizioni normative L. 205 del 27/12/2017, si è provveduto a nominare un consiglio di amministrazione.

Nome e cognome	Carica	residenza
FURLAN MARIO	Presidente del CdA	ROBECCO SUL NAVIGLIO
META NAMAZLINDA	Vice presidente	MILANO
CASTELLI SERGIO MARIO	Consigliere	MONZA

3.2 Struttura di governo

Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

3.3 Processi decisionali e di controllo

3.3.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2022 è la seguente.

Funzioni e responsabilità:

Il Consiglio di Amministrazione è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori della Cooperativa ed ha il compito di promuovere il suo buon andamento economico e sociale.

È coadiuvato dai collaboratori con deleghe specifiche che si occupano della vigilanza sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche sulla sicurezza e di gestione economica.

A questi compete la responsabilità di stabilire le politiche aziendali relativamente ai servizi offerti, all'ampliamento di nuovi servizi utili alla collettività e alla qualità dei servizi stessi.

Direzione Amministrativa/Contabile:

Il Responsabile Amministrativo

- mantiene i rapporti con gli Enti pubblici territoriali;
- Coordina e dirige l'attività svolta dai soci lavoratori;

Il Responsabile Contabilità

. è delegato dal Presidente nella tenuta della contabilità di Cassa e Banca curando i rapporti con la Commercialista per la predisposizione del Bilancio ed altri adempimenti contabili.

Il Responsabile Operativo

E' il delegato dal Presidente nel coordinamento dei servizi da parte delle risorse umane al fine di organizzare le attività della Cooperativa.

Segreteria:

La segretaria:

- Si occupa dei contatti telefonici (filtra ogni telefonata).
- Gestisce e organizza il planning delle attività sociali.

Portatori di interessi

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

Portatori di interesse interni	*Tipologia di relazione*
. Assemblea dei soci *. Vice Presidente* *. Consigliere delegato Contabilità* *. Responsabile Operativo*	*Decisionale* *Decisionale* *Decisionale* *Decisionale*
. Soci lavoratori	*Operativa*

Portatori di interesse esterni	*Tipologia di relazione*
Istituzioni locali	*Orientativa*
Committenti/clienti	*prestazioni servizi*

5 relazione sociale

Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interessi interni ed esterni fondamentali almeno per quanto riguarda l'attuale edizione del bilancio sociale.

Nel 2022 l'attività della cooperativa è stata interamente seguita e operativamente condotta dai soci cooperatori e volontari e dipendenti.

La cooperativa opera, di preferenza, nell'ambito territoriale della Lombardia, anche mediante il coinvolgimento di volontari, fruitori di servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale. Il suo fine è l'inserimento lavorativo dei soci e di soggetti qualificabili come svantaggiati, svolgendo prevalentemente, per conto del Comune di Milano, la consegna dei pasti a soggetti in affidamento ai servizi sociali in quanto bisognosi di assistenza.

Il servizio è rivolto a persone adulte e anziane in stato di fragilità estrema, psicosociale ed economica, di autoesclusione dal circuito assistenziale e di estremo isolamento residenti nel territorio di Milano e prese in carico dai relativi Servizi Sociali Territoriali, con l'obiettivo di favorirne l'autonomia e prevenire la cronicizzazione dell'isolamento, attraverso la fornitura di un pasto in grado di soddisfare le necessità alimentari individuali e il monitoraggio delle condizioni di vita.
Il servizio, a seguito di aggiudicazione appalto in ATI con capogruppo Consorzio Farsi Prossimo, è la consegna dei pasti a domicilio e monitoraggio soggetti fragili rivolto a persone parzialmente autosufficienti".
I servizi di monitoraggio e accompagnamento presso gli uffici CheBanca! e Compass Banca sospesi a causa della pandemia e che si sperava di poter riprendere con il ritorno al lavoro in presenza del personale, in realtà, non sono stati riattivati.
Un'altra attività che ha colpito la pandemia è quella relativa ai servizi di accoglienza/controllo presso l'Idroscalo di Milano.

6 Dimensione economica

6.1 Valore della produzione

	2021	2022
Privati, famiglie e altri	21.286	44.203
Enti pubblici e altre ass.	106.806	107.332
Totale	**128.092**	**151.533**

6.2 Il patrimonio

Nel corso dell'esercizio non si segnalano variazioni di rilievo.

7 Prospettive future

7.1 Prospettive cooperativa

In linea generale gli obiettivi della Cooperativa Sociale City Angels Service ricomprendono:

- Rilevare e monitorare i bisogni del territorio per creare nuovi servizi rivolti al territorio;
- Consolidare e valorizzare i rapporti con i servizi sociali del Comune di Milano e con i Servizi territoriali;
- Proseguire e favorire il confronto con le altre realtà del territorio attive sul campo;
- Avviare nuove progettualità che possano rendere più incisiva e organica la nostra azione sul territorio;
- Proseguire nel percorso di ottimizzazione delle risorse economico-finanziarie in un'ottica di efficacia e di efficienza senza disgiungere da tali ambiti quello della qualità dell'offerta;

Questi obiettivi, che possono sembrare ambiziosi, potranno essere perseguiti con l'impegno di tutti i soci e coinvolgendo nuove figure che potranno apportare un nuovo slancio all'azione della cooperativa.

7.2 Il futuro del bilancio sociale

Per il futuro, la cooperativa si auspica di coinvolgere un numero crescente di persone che cooperino alla redazione di questo importante strumento necessario agli stakeholder per conoscere la realtà della cooperativa.

Il bilancio sociale è uno strumento di comunicazione fondamentale per svolgere e migliorare le relazioni e l'operatività interna. Ha pure la funzione di descrivere le ragioni per cui a volte si sono sostenuti (o si sostengono) costi non strettamente legati

all'attività specifica, ma anch'essi produttori di vantaggi per alcune categorie di stakeholder o per la stessa Cooperativa Sociale City Angels Service.

Inoltre, pur riconoscendo che il bilancio sociale non può mai essere tecnicamente neutrale come può esserlo un bilancio economico, pur tuttavia lo stesso deve essere quanto più possibile verificabile ed oggettivo e deve:

- consentirci di verificare compiutamente la bontà delle nostre scelte rispetto ai principali stakeholder ed agli obiettivi prefissati;
- rappresentare un momento di riflessione sull'impegno profuso all'interno di Risorse per migliorare la qualità dei servizi resi e la sicurezza del (e sul) posto di lavoro.

Questo è quanto ha cercato di fare la Cooperativa Sociale City Angels Service redigendo il suo bilancio sociale, ripercorrendo la sua storia dalla nascita ad oggi, nella speranza che risulti utile a tutti per il miglioramento dei servizi e delle relazioni.