



BILANCIO SOCIALE

2024

CITY ANGELS SERVICE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



CITY ANGELS SERVICE
AL SERVIZIO DI CHI HA BISOGNO



Indice

A	Lettera agli stakeholder	4
B	Metodologia	6
C	Modalità di comunicazione.....	6
D	Riferimenti normativi	7
1.	Identità dell'organizzazione	8
1.1	Informazioni generali.....	8
1.2	Attività svolte.....	9
1.3	Composizione base sociale.....	10
1.4	Territorio di riferimento.....	10
1.5	Missione	10
1.6	Storia.....	11
2	Governo e strategie	102
2.1	Tipologia di governo	12
2.2	Struttura di governo	12
2.3	Processi decisionali e di controllo.....	12
2.3.1	Struttura organizzativa	12
3	Relazione sociale	14
3.1	Dimensione economica	15
3.1.1	Valore della produzione	15
3.1.2	Il patrimonio	155
4	Prospettive future	155
4.1	Prospettive della cooperativa	155
4.2	Il futuro del bilancio sociale	16



Premessa

A 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



B. 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

C. 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

D. 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 31/12/2023

Denominazione	<i>CITY ANGELS SERVICE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS</i>
Indirizzo sede legale	<i>VIA TACCIOLI 31 20161 MILANO</i>
Indirizzo sedi operative	<i>VIA TACCIOLI 31 20161 MILANO</i>
Forma giuridica e modello di riferimento	<i>Cooperativa sociale Onlus</i>
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	Nessuna
Tipologia	<i>Coop. B</i>
Data di costituzione	<i>17/02/2009</i>
CF	<i>06519010968</i>
P.IVA	<i>06519010968</i>
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	<i>A197177</i>
Tel./faz	<i>02.26809435/02.26809176</i>
Sito internet	www.cityangels.it
Qualifica impresa sociale iscritta al Runts	<i>Si</i>



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

	<i>Diurno</i>
<i>Servizi alla persona</i>	X

1.3 Composizione base sociale

Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione della base sociale. La base sociale al 31/12/2024 è così composta: 4 soci lavoratori e 3 soci volontari. Un socio lavoratore dipendente ha rassegnato le proprie dimissioni nel mese di dicembre ma è rimasto a prestare la propria attività quale socio volontario.

Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 01/01/2024	Soci ammessi 2024	Recesso soci 2024	Decadenza esclusione soci 2024	Soci al 31/12/2024
Numero	7	0	1	0	6

1.4 Territorio di riferimento

TERRITORIO DI INTERVENTO

La Cooperativa continua a rafforzare la propria presenza nella città di Milano, orientando sempre più la progettazione e l'offerta dei servizi al contesto urbano. Attualmente collabora attivamente con le Istituzioni pubbliche locali per offrire servizi integrati rivolti a persone in situazioni di bisogno e vulnerabilità.

1.5 Missione

In linea con quanto stabilito dalla Legge 381/91, la Cooperativa persegue le seguenti finalità istituzionali:

- Sviluppare attività lavorative in ambito sociale finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.



Per realizzare questo obiettivo, la Cooperativa adotta una serie di politiche di impresa sociale, tra cui:

- Una presenza attiva e radicata nel territorio, con l'obiettivo di cogliere tempestivamente i bisogni emergenti, elaborare risposte adeguate alle nuove sfide sociali e valorizzare le risorse locali in sinergia con i servizi pubblici;
- Il ruolo di partner propositivo nella costruzione di reti territoriali, in collaborazione con il volontariato, i consorzi e le realtà del terzo settore e pubbliche;
- La centralità della persona all'interno delle strategie e dei progetti, con particolare attenzione alla tutela dell'autonomia individuale e alla valorizzazione delle capacità residue;
- La promozione della partecipazione attiva dei soci lavoratori, attraverso la condivisione delle responsabilità nella gestione delle attività e nei processi decisionali, nonché nello sviluppo di nuove strategie di intervento, sia interne alla cooperativa che nel territorio.

Nello svolgimento della propria missione, la Cooperativa si ispira a valori fondamentali come la solidarietà sociale, offrendo sostegno concreto a chi si trova in condizioni di bisogno e creando opportunità occupazionali per persone svantaggiate. L'accesso al mondo del lavoro viene così garantito anche a chi, a causa della propria condizione, rischierebbe di rimanere escluso.

L'obiettivo prioritario della Cooperativa è garantire una presa in carico diffusa e personalizzata dei bisogni delle persone con difficoltà relazionali, sociali o psichiche. La missione si traduce nel miglioramento concreto della qualità della vita di chi vive ai margini della società, ponendo particolare attenzione alla qualità dei servizi offerti, assicurata attraverso una costante formazione professionale e un accurato monitoraggio dei risultati.

1.6 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;



2 Governo e strategie

2.1 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

2.2 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.

2.3 Processi decisionali e di controllo

2.3.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2023 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:

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

<i>Portatori di interesse esterni</i>	<i>Tipologia di relazione</i>
<i>Istituzioni locali</i>	<i>Orientativa</i>
<i>Committenti/clienti</i>	<i>prestazioni servizi</i>



3. Relazione sociale

Nel presente Bilancio Sociale vengono presentati alcuni indicatori significativi riguardanti gli stakeholder interni ed esterni, considerati fondamentali almeno per l'attuale edizione. Tali soggetti rappresentano per la Cooperativa un riferimento imprescindibile nella definizione, gestione e valutazione delle attività e dei servizi offerti.

Nel corso del 2024, le attività della Cooperativa sono state completamente gestite e portate avanti grazie all'impegno congiunto dei soci cooperatori, dei volontari e del personale dipendente. Queste tre componenti costituiscono la spina dorsale dell'organizzazione, contribuendo con competenze, tempo e dedizione alla realizzazione della missione sociale.

La Cooperativa opera prevalentemente nel territorio della Lombardia, con un'attenzione particolare alla città di Milano, contesto in cui si è consolidata una rete attiva e collaborativa con Enti pubblici, associazioni di volontariato e realtà del Terzo Settore. L'azione della Cooperativa si caratterizza per il coinvolgimento diretto non solo dei volontari, ma anche dei beneficiari stessi dei servizi, promuovendo forme di partecipazione e corresponsabilità. Essa collabora inoltre con enti che condividono finalità di solidarietà sociale e che contribuiscono alla realizzazione di percorsi di inclusione.

L'obiettivo principale rimane l'inserimento lavorativo dei soci e dei soggetti in condizione di svantaggio, attraverso attività che permettano loro di riacquisire autonomia e dignità professionale. Tra i servizi erogati con continuità vi è, in particolare, la consegna dei pasti a domicilio a persone fragili, servizio svolto per conto del Comune di Milano.

Tale attività è rivolta a cittadini adulti e anziani residenti nel Comune, che vivono in condizioni di marcata vulnerabilità psicosociale, economica e relazionale. Si tratta spesso di persone che, per diversi motivi, si trovano in uno stato di autoesclusione dai tradizionali circuiti di assistenza o in situazioni di isolamento estremo.

L'obiettivo del servizio non è solo quello di rispondere a un bisogno alimentare primario, ma anche di rappresentare un'occasione di monitoraggio e osservazione continua delle condizioni di vita degli utenti, con l'intento di prevenire il deterioramento della loro situazione e favorire il mantenimento di un certo grado di autonomia. La semplice consegna del pasto diventa così un momento relazionale e di attenzione umana, in grado di attivare eventuali segnalazioni ai servizi sociali in caso di situazioni critiche.

L'appalto relativo al servizio di consegna pasti e monitoraggio delle condizioni dei soggetti fragili è stato aggiudicato tramite una gara d'appalto in ATI (Associazione Temporanea di Imprese) con capogruppo il Consorzio Farsi Prossimo. Il servizio è



rivolto specificamente a persone parzialmente autosufficienti, che necessitano di un sostegno costante ma non continuativo, a garanzia della loro sicurezza e benessere.

A completamento delle attività, la Cooperativa si è occupata anche del servizio di chiusura e presidio dell'area dell'Idroscalo di Milano, evidenziando la propria capacità di operare in ambiti diversi ma sempre coerenti con la missione di inclusione e servizio alla comunità.

3.1 Dimensione economica

3.1.1 Valore della produzione

	2024	2023
Privati, famiglie e altri	27.344	45.699
Enti pubblici e altre ass.	130.303	105.358
Totale	157.647	151.057

3.1.2 Il patrimonio

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

4 Prospettive future

4.1 Prospettive della cooperativa

La Cooperativa Sociale *City Angels Service* persegue una serie di obiettivi strategici che orientano e definiscono la propria azione sul territorio. Tali obiettivi mirano a rafforzare il radicamento locale, migliorare la qualità dell'offerta e potenziare l'impatto sociale delle attività svolte. In particolare, essi comprendono:

- **Analisi e risposta ai bisogni emergenti:** individuare, monitorare e interpretare in modo sistematico i bisogni del territorio, con l'intento di sviluppare nuovi servizi a favore delle fasce più vulnerabili. In quest'ambito si inserisce la collaborazione con il *Banco Alimentare* e il *Servizio Sociale*, attraverso la quale vengono raccolti e distribuiti beni di prima necessità a persone segnalate dagli assistenti sociali, garantendo un intervento tempestivo e mirato.
- **Consolidamento delle relazioni istituzionali:** rafforzare la collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Milano e con le reti territoriali, al fine di costruire sinergie operative stabili e condividere buone pratiche.
- **Dialogo e confronto con il territorio:** promuovere un'interazione costante con le altre realtà attive nel contesto locale – enti del terzo settore, associazioni di



volontariato, reti informali – per condividere esperienze, coordinare le azioni e costruire risposte integrate.

- **Sviluppo di nuove progettualità:** attivare iniziative innovative e strutturate, capaci di rendere più incisiva, coerente e organica la presenza della Cooperativa sul territorio, potenziando la capacità di risposta ai bisogni della comunità.
- **Ottimizzazione delle risorse:** proseguire nel percorso di razionalizzazione e valorizzazione delle risorse economiche e finanziarie, mantenendo sempre alta l'attenzione verso la qualità dei servizi offerti e assicurando un equilibrio tra efficienza gestionale e impatto sociale.

Questi traguardi, pur rappresentando una sfida ambiziosa, sono ritenuti pienamente raggiungibili grazie all'impegno quotidiano dei soci, alla collaborazione con le figure professionali già coinvolte e all'apertura verso nuovi soggetti in grado di apportare competenze, energia e visioni innovative. Il futuro della Cooperativa si fonda sulla partecipazione attiva, sulla condivisione delle responsabilità e sulla volontà comune di costruire un cambiamento reale e duraturo.

4.2 Il futuro del bilancio sociale

Uno sguardo al futuro

Per il futuro, la Cooperativa si augura di poter coinvolgere sempre più persone che vivono situazioni di disagio economico e sociale, affinché possano partecipare attivamente alla stesura del bilancio sociale. Questo documento è molto importante per permettere a chi è interessato – come istituzioni, enti e cittadini – di conoscere da vicino la realtà della Cooperativa.

Il bilancio sociale è uno strumento fondamentale per comunicare in modo chiaro e trasparente, sia all'esterno sia all'interno dell'organizzazione. Aiuta a migliorare i rapporti, l'organizzazione del lavoro e il clima interno. Serve anche a spiegare perché, a volte, vengono sostenuti dei costi che non sono direttamente legati all'attività principale, ma che portano comunque benefici ad alcune categorie di persone o alla Cooperativa stessa.

Anche se il bilancio sociale non può essere del tutto neutro come un bilancio economico, deve comunque essere il più possibile chiaro, verificabile e basato su dati oggettivi. Deve inoltre:

- permetterci di valutare se le scelte fatte sono state efficaci rispetto agli obiettivi e ai bisogni dei nostri principali interlocutori (gli stakeholder);
- diventare un'occasione per riflettere sull'impegno messo in campo per migliorare la qualità dei servizi offerti e la sicurezza sul posto di lavoro.

Con questo spirito, la Cooperativa Sociale *City Angels Service* ha realizzato il proprio bilancio sociale, ripercorrendo le tappe principali della sua storia, dalla nascita fino a



oggi, con l'intento di offrire uno strumento utile a tutti per continuare a migliorare, insieme, i servizi e le relazioni umane che li rendono possibili.