



BILANCIO ETICO-SOCIALE

AL 31/12/2021

Caritas
Diocesana
Veronese



Cooperativa
Sociale
il Samaritano

INDICE

Lettera agli stakeholder
Premessa metodologica

SEZIONE IDENTITÀ

Carta d'identità
Mission e valori
Storia
Attività svolta
Strategie e politiche
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile
Governance ed organizzazione
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità
Matrice di materialità

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
Analisi dell'impatto
Indicatori di capitale economico
Indicatori di capitale umano
Indicatori di capitale relazionale
Indicatori di capitale ambientale
La dinamica del capitale spirituale

CONCLUSIONE

Politiche di sviluppo futuro
Strumenti per l'invio di feedback

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Carissimi,

la presentazione del Bilancio Etico Sociale 2021 della Cooperativa Il Samaritano è gradita occasione per condividere e compartecipare gli esiti di una concreta testimonianza di carità della nostra Chiesa veronese.

Infatti, lo specifico servizio svolto dal “Samaritano” a favore delle persone che vivono in condizione di marginalità, si iscrive ed appartiene ad una più ampia e complessiva attività suscitata ed animata dalla nostra Caritas diocesana. Una realtà quest’ultima che, conformemente al suo mandato, si impegna anzitutto in un’azione chiamata a tenere al centro del suo operare la persona vulnerabile e a perseguire tale finalità ricercando anzitutto risposte organizzate di rete capaci di sviluppare relazioni di prossimità tra persone e risorse delle comunità locali, pubbliche e private, in un’ottica di solidarietà e sussidiarietà.

La predilezione per gli ultimi si configura e risulta dunque come il fulcro sul quale poggia e verso il quale deve essere orientato tutto il nostro impegno caritativo.

È questa scelta, infatti, che origina e suscita primariamente la risposta oblativa del volontariato e del dono di beni e denaro da parte di molti benefattori.

È questo orientamento che ci accredita presso le istituzioni pubbliche e private con le quali ci interfacciamo, nelle rispettive competenze, per intessere collaborazioni sempre più condivise, coordinate ed efficaci.

Ancora, infine, è l’adesione a questo fondamentale orizzonte culturale che pone gli ultimi al centro del nostro agire, che ci presenta come possibili interlocutori ed interpreti presso i referenti politici, le agenzie educative, i mass-media e l’intera comunità ecclesiale e civile.

Grazie a tutti Voi e a quanti, in vari modi, si sono impegnati e coinvolti con noi durante quest’anno, per la fiducia riposta, gli stimoli offerti e la pazienza accordataci.

Zampieri mons. Gino
Vicario Episcopale per la Carità
Direttore della Caritas Diocesana Veronese

PREMESSA METODOLOGICA

Questa seconda edizione del bilancio etico-sociale della Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza il Samaritano ONLUS (di seguito, per brevità, Cooperativa Il Samaritano) ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2021. Il processo di rendicontazione sociale è stato compiuto in parallelo a quello svolto per le diverse realtà che si riconoscono nel "sistema Caritas" della Diocesi di Verona.

Il bilancio etico-sociale costituisce per la Cooperativa Il Samaritano uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale consente di adempiere agli obblighi normativi previsti dalla Riforma del Terzo Settore e, in particolare, per le imprese sociali, dall'art. 9 del D. Lgs. 112/2017.

Il bilancio etico-sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA.

Il processo ed i contenuti del bilancio etico-sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017.

Inoltre, il bilancio etico-sociale è stato redatto facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento alla rendicontazione dei temi materiali. Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico-sociale.

Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato dalle attività della Cooperativa Il Samaritano affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva inclusiva e antropocentrica. Il modello prevede l'apprezzamento degli effetti generati sulle seguenti 5 dimensioni:

- Capitale economico, che coglie l'impatto dell'azione sulla creazione di valore economico per l'ente e per i propri stakeholder, nonché sulla preservazione ed il potenziamento del patrimonio;
- Capitale umano, teso ad apprezzare l'impatto in termini di valorizzazione delle persone che lavorano per l'ente e del capitale intellettuale che esse apportano come singoli e come comunità;
- Capitale relazionale, che misura l'impatto in termini di relazioni con i diversi stakeholder (utenti, altri enti del terzo settore, comunità locali, ecc.) e di accumulo di capitale fiduciario che legittima, sostiene e favorisce lo sviluppo dell'ente;
- Capitale ambientale, che coglie l'effetto dell'azione in termini di gestione responsabile delle risorse naturali;
- Capitale spirituale, una forma molto particolare di "capitale" che fa riferimento al carisma originario dell'ente, alla sua custodia come eredità generativa delle opere ed alla capacità di preservarlo ed attualizzarlo nel contesto contemporaneo.

Il bilancio etico-sociale è uno strumento dinamico, che – per sua natura – si evolve nel tempo per migliorare le relazioni interne ed esterne. Per questo, il documento si chiude con una sezione dedicata alle politiche di miglioramento e con l'invito a collaborare all'implementazione del processo di rendicontazione mediante l'invio di osservazioni e suggerimenti.

IDENTITÀ

Carta d'identità

- ✓ Nome dell'ente: Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza il Samaritano ONLUS
- ✓ Forma giuridica: Società Cooperativa
- ✓ Configurazione fiscale: ONLUS
- ✓ Indirizzo sede legale: lungadige Giacomo Matteotti n° 8 - Verona
- ✓ Altre sedi: Casa Accoglienza Il Samaritano – Via dell'artigianato n° 21 - Verona
- ✓ Aree territoriali di operatività: Diocesi di Verona
- ✓ Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: Caritas Diocesana Veronese, ADOA, Confcooperative, Fio.PSD, Fondazione Esodo
- ✓ Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: Registro Imprese, ONLUS

Mission e valori

La cooperativa Il Samaritano nasce come “opera segno” di Caritas Diocesana Veronese, l’organismo pastorale istituito dal Vescovo al fine di promuovere, anche in collaborazione con altre organizzazioni, la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale diocesana e nelle comunità minori, specialmente Parrocchiali, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell’uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica. La Caritas diocesana è lo strumento proprio della diocesi per la promozione e il coordinamento delle iniziative caritative e assistenziali (cfr. *Intima Ecclesiae natura*, art. 8).

L’obiettivo fondamentale della Caritas Diocesana Veronese, e quindi anche della cooperativa Il Samaritano, è quindi quello di sviluppare un’attività pastorale in funzione prevalentemente pedagogica.

Tale prospettiva ci spinge continuamente a ricercare e sviluppare collegamenti e collaborazioni con tutte le realtà del territorio, sia con le Parrocchie che con gli enti istituzionalmente preposti alla realizzazione delle politiche di *welfare state* (Comuni, ULSS, Prefettura, ecc.) sia, infine, con enti, gruppi ed associazioni, in particolare del Terzo Settore, operanti a favore delle persone che si trovano in situazioni di fragilità.

Soprattutto grazie ad un incessante ascolto e ad uno stretto e continuo rapporto e confronto con il territorio è perciò possibile, da parte della direzione della Caritas diocesana, individuare e condividere, ai vari livelli istituzionali ed operativi, le linee pastorali da sviluppare in più precisi ambiti e programmi di intervento. Questi ultimi trovano poi attuazione mediante la predisposizione di specifici progetti attuativi che vengono realizzati dai vari enti strumentali che esprimono l’azione operativa della Caritas diocesana.

La cooperativa Il Samaritano viene fondata dalla Chiesa diocesana quale opera-segno nella società, al fine di poter sperimentare e operare in una delle realtà di bisogno e di povertà più impegnative e lacerate: la grave marginalità maschile. Per intervenire a favore di quelle persone che non hanno più nessuna rete familiare, amicale, sociale che consenta loro di soddisfare dignitosamente i più elementari bisogni, partendo da quelli più evidenti ed urgenti come un posto per dormire e qualcosa da mangiare, ma sapendo bene che si tratta solo della parte visibile, emergente dei bisogni della persona, ma che riguardano, più in profondità, la stessa dignità umana: il bisogno di sentirsi accolti, amati, di appartenere a qualcosa o a qualcuno, di poter avere nuovamente l’opportunità di realizzare i propri sogni, la propria vocazione.

Il Samaritano è quindi un’espressione della Chiesa nella Carità, con una specifica missione: accompagnare le persone che vivono situazioni di grave marginalità verso la re-inclusione sociale.

Può apparire contraddittorio offrire l'opportunità di un percorso di reinclusione sociale per coloro che, apparentemente e realmente, l'hanno rifiutato per lunga parte della loro vita. La risposta a tale contraddizione sta nel valore stesso della persona, nella sua globalità che, alla luce del Vangelo, chiama a mettere a disposizione risorse umane, professionali e strutturali affinché le persone ospitate possano sperimentare un'accoglienza relazionale educativa e una dimensione di stabilità affettiva, strumenti utili per intraprendere un percorso rivolto all'autonomia e al recupero della dignità individuale e sociale.

Storia

Il 18 ottobre 2006 veniva fondata a Verona la Cooperativa sociale Il Samaritano, per dare risposta concreta alla situazione di difficoltà di molte persone che vivevano in strada.

Il Presidente della CEI Card. Camillo Ruini ed il Vescovo di Verona mons. Flavio Roberto Carraro, inaugurarono quella struttura, voluta fortemente dalla Conferenza Episcopale Italiana, in occasione del IV° Convegno Ecclesiale nazionale di Verona, che quell'anno si tenne nella nostra città.

In questi anni quest'opera segno di Caritas Diocesana Veronese si è ampliata nell'affrontare le difficoltà delle persone in situazioni di Grave Marginalità, operando con progetti sempre nuovi e nuove strutture per dare risposta anche alle nuove povertà, grazie alla preziosissima dedizione di tanti volontari e operatori, a beneficio delle tantissime persone bisognose che vi sono passate e l'hanno accompagnata negli anni, per portarla ad essere la realtà che è oggi.

Attività svolta

L'obiettivo principale della cooperativa Il Samaritano è, come afferma lo Statuto, la promozione della giustizia sociale e della pace per favorire lo sviluppo integrale dell'uomo, in coordinamento con gli enti della Caritas Diocesana Veronese, grazie alla collaborazione con altri organismi e la testimonianza della carità all'interno della comunità cristiana in tutte le sue articolazioni.

L'attività è organizzata sulle seguenti aree:

- Area Accoglienza;
- Area Migranti;
- Area Abitare;
- Area Volontari;
- Area Inserimento lavorativo

Avendo sempre al centro del progetto la persona e l'animazione delle Comunità e del territorio, le aree interagiscono e ricercano momenti di incontro per riflettere assieme sui problemi e sulle prospettive che emergono per pianificare azioni di supporto e per realizzare piani operativi.

Il Samaritano inoltre propone, nell'ambito delle attività di Caritas Diocesana Veronese, testimonianze per le scuole e le parrocchie.

Area Accoglienza:

Si struttura in vari progetti, sulla base della tipologia di intervento, delle persone alle quali è riservato, la durata, i partner di rete coinvolti:

- Sportello Unico Accoglienza del Comune di Verona, porta di accesso ai dormitori della città per le persone in situazione di grave marginalità;
- Casa Accoglienza e centro diurno "Il Samaritano";
- Accoglienza via Corbella per convalescenze;
- Spazio diurno per Comuni del distretto 4 – Villafranchese;
- Accoglienza invernale - gravissima marginalità in struttura a bassissima soglia;

- Centro di accoglienza per Covid positivi / quarantene.

Area Migranti:

- Centro collettivo per richiedenti asilo;
- Accoglienza diffusa in convenzione con Enti pubblici;
- Accoglienza di Corridoi Umanitari e universitari;
- Accoglienza progetto Sai;
- Progettualità di integrazione sul territorio per migranti di varia provenienza.

Area Abitare:

- Residenzialità “Esodo” per adulti in percorso giudiziario;
- Casa Solidale adulti accoglienza abitativa per senza dimora;
- Casa Shalom (Marega) per il territorio del distretto 3 – legnaghese;
- Accoglienza abitativa Canonica Tormine per il territorio del distretto 4;
- Corte Melegano - Casa Solidale giovani.

Area Volontari:

Si occupa di suscitare, curare e accompagnare varie forme di volontariato che possa sperimentare esperienze di prossimità con le povertà e di animazione del territorio di provenienza.

Ha inoltre competenze sull’attività delle cucine e sul recupero delle eccedenze alimentari.

Area Inserimento lavorativo

La configurazione del Samaritano come cooperativa mista di tipo A e B le permette di erogare servizi in diverse aree con l’intento di creare occasioni di inserimento professionale per persone che, da sole, più difficilmente troverebbero una porta d’accesso al mercato del lavoro, permettendo loro di riacquistare fiducia e compiere i primi passi di un lungo percorso verso l’autonomia.

Al 31/12/2021 Il Samaritano opera in regime di appalto per la gestione dei bagni/servizi igienici pubblici del Comune di Verona.

Strategie e politiche

L’ambito di competenza della cooperativa Il Samaritano concerne in particolare l’attuazione di tutte le progettualità di intervento, aiuto e sostegno che riguardano le situazioni di grave marginalità maschile adulte.

In considerazione della sua natura strumentale in riferimento alla Caritas diocesana, la cooperativa Il Samaritano si articola necessariamente in un’organizzazione operativa che esige di essere al contempo strutturata e flessibile. Si tratta infatti di un ente che è chiamato ad intervenire, per quanto possibile, per rispondere a bisogni che non sempre trovano sufficiente o adeguata risposta a livello sociale e che, spesso, si presentano di problematica sostenibilità sia in entrata che nel lungo periodo.

La realizzazione di tali attività, come anche l’esplorazione per nuove modalità di intervento, richiede di essere sempre aperti e disponibili a sondare la “creatività della carità” e per ricercare una sempre più adeguata risposta di fattiva solidarietà a favore degli ultimi.

Per la realizzazione delle varie progettualità viene ordinariamente interessata la corrispettiva Area di competenza all’interno della quale, per il conseguimento degli obiettivi individuati, sono costituiti gruppi di lavoro specifici, ognuno dei quali si occupa dello sviluppo concreto del servizio e della gestione dello stesso. Sono coinvolti volontari qualificati e personale dipendente, in uno stretto rapporto di collaborazione e integrazione.

Fondamentali sono perciò, a tutti i livelli, la motivazione degli operatori, sia dipendenti che volontari e la loro formazione, non solo inerente i necessari aspetti tecnico operativi specifici, ma anche in riferimento ad una condivisa visione antropologica e sociale.



Tale visione, infatti, sottende e sostiene i comuni presupposti valoriali che, nel rispetto delle diverse sensibilità personali, consentono di agire in un condiviso orizzonte al contempo civile ed evangelico: “Rendete dunque a Cesare quello che è di Cesare e a Dio quello che è di Dio” (Mt. 22,21).

Nelle diverse Aree, infine, vengono dunque individuate ed assegnate le specifiche modalità operative, gestionali e le infrastrutture logistiche ed informatiche indispensabili per poter “far bene il bene”.

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

L'operare in ambito Caritas comporta il predisporre un'organizzazione flessibile, pronta ad intervenire con azioni che interessano molti degli obiettivi di sviluppo sostenibile e relativi target, sempre nel rispetto dell'identità culturale delle persone e del "Mandato Caritas".

	<i>Obiettivo</i>	<i>Azione dell'ente</i>
	<i>Porre fine alla povertà in tutte le sue forme in tutto il mondo</i>	E' una delle aree principali d'attività della cooperativa, soprattutto nell'ambito dei target 1.3 e 1.4, al fine di permettere l'esercizio dei pieni diritti alle persone fragili, garantirne il sistema di protezione sociale, una vita dignitosa, favorirne il pieno inserimento nella società e, in concreto, nelle comunità locali.
	<i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i>	In base al target 2.1 si garantisce un'alimentazione adeguata, educando al buon e sano utilizzo delle risorse alimentari, soprattutto provenienti dal nostro territorio.
	<i>Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età</i>	La cura della persona e della sua salute è fondamentale per garantirne il benessere, assicurando l'accesso ai servizi sanitari, educando alla prevenzione ed al prendersi cura di sé, con uno stile di vita salutare. I target interessati sono 3.5, 3.8, 3.a, 3.b.
	<i>Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti</i>	L'educazione e la formazione, specialmente professionale in età adulta, sono strumenti essenziali per concretizzare la dignità della persona ed il suo il pieno inserimento sociale e vengono favoriti anche sostenendone economicamente le spese di iscrizione e partecipazione. Propedeutico per i richiedenti asilo il corso di lingua italiana. I target interessati sono 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.
	<i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti</i>	La cooperativa partecipa a bandi per l'assegnazione di appalti di servizi adatti al lavoro delle persone più fragili e disagiate. Inoltre affianca e supporta gli ospiti nella ricerca del lavoro, soprattutto grazie alla rete relazionale sviluppata sul territorio. Particolare attenzione viene prestata agli apprendistati per i giovani adulti. I target interessati sono 8.5, 8.6, 8.8.
	<i>Ridurre le disuguaglianze</i>	Altra area fondamentale dell'intervento della cooperativa in ambito Caritas, nella quale si esplica la funzione prevalentemente pedagogica nei confronti delle Comunità, delle istituzioni e della società tutta, per favorire la più ampia e concreta solidarietà, accoglienza, fratellanza tra le persone. I target interessati sono 10.2, 10.3, 10.7.

 <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>	<p><i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</i></p>	<p>Un'abitazione adeguata e dignitosa è fondamentale per la dignità ed il riscatto sociale della persona. Vengono pertanto supportate le persone fragili nella dell'abitazione ricerca ed anche nel permetterne la sostenibilità economica, anche in partnership con le istituzioni pubbliche deputate e favorendo la realizzazione di politiche attive in tale ambito. Si potrà così limitare il ricorso ai centri collettivi di ospitalità, contenendone l'utilizzo per quanto possibile alle sole situazioni di urgenza ed emergenza, ma in ogni caso organizzando anche tali strutture in modo che possano offrire un'ospitalità più che dignitosa e , per quanto possibile, familiare. Principalmente interessato il target 11.1.</p>
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p><i>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</i></p>	<p>L'utilizzo etico e consapevole delle risorse si esplicita soprattutto nell'impiego di una rete, costituita principalmente da produttori e distributori, che permetta il recupero delle eccedenze alimentari, impiegate sia nella preparazione dei pasti degli ospiti, sia nel supporto alimentare dei nuclei ospitati in modo diffuso nel territorio. La presenza di un gran numero di volontari nelle cucine, inoltre, permette anche la diffusione capillare di tale obiettivo, indicato nel target 12.3.</p>

Governance ed organizzazione

La governance della cooperativa Il Samaritano si articola, sulla base del vigente quadro legislativo, attraverso gli organi sociali: l'Assemblea di Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Revisore Legale.

Le funzioni di tali organi sono quelle tipiche stabilite dalla normativa e riprese nello Statuto.

Oltre a questi, data la scelta di operare nell'ambito della Caritas Diocesana Veronese, rivestono la funzione di indirizzo e coordinamento pastorale gli organismi propri di Caritas: la Direzione e l'Equipe.

In coerenza con ciò, il Presidente ed il Vicepresidente della cooperativa sono gli attuali Direttore (nonché Vicario episcopale per la Carità) e Vicedirettore di Caritas Diocesana Veronese.

Al 31/12/2021 il Consiglio di Amministrazione è composto da:

- Presidente: mons. Gino Zampieri
- Vicepresidente: Marco Bonato
- Direttore e Cons. Delegato: Marco Zampese
- Consiglieri: Emilio Benato, Damiano Conati, Daniele Dal Corso, Gianni Tomelleri

La Direzione operativa della cooperativa è formata dal Presidente, dal Vicepresidente e dal Direttore, con funzioni e poteri di consigliere delegato.

La struttura organizzativa è articolata nelle aree funzionali di attività, aventi a capo un Coordinatore:

- Area Accoglienza;
- Area Migranti;
- Area Abitare;
- Area Volontari;
- Area Inserimento lavorativo.

Periodicamente la Direzione ed i Coordinatori si riuniscono per l'intercambio di informazioni di strategia ed operative, aggiornamento sull'andamento delle attività, coordinamento.

Il coordinamento e la flessibilità sono fondamentali strumenti gestionali per poter adeguatamente operare in ambito Caritas, dato che spesso si deve intervenire in situazioni di emergenza e/o urgenza, individuando ed intervenendo negli ambiti nei quali si annidano le maggiori fragilità e solitudini.

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La salvaguardia della persona è un valore ontologicamente di riferimento per la cooperativa il Samaritano, promuovendo e dedicando grande attenzione alla crescita umana e spirituale del personale e dei volontari, al clima relazionale dell'ente, organizzando degli incontri di preghiera e formazione, soprattutto in corrispondenza dei momenti forti dell'anno liturgico.

Uno specifico percorso formativo, sia in aula sia "on the job", viene organizzato prima dell'inizio dell'attività del personale dipendente e dei volontari, dedicando particolare attenzione agli aspetti valoriali dell'operare in Caritas.

Vengono puntualmente osservate le prescrizioni in ambito sicurezza aziendale, con la nomina delle figure professionali e di rappresentanza previste, la buona manutenzione delle infrastrutture e degli impianti, la redazione dei documenti di prevenzione incendio (ove previsti), l'installazione e manutenzione dei sistemi di allertamento e intervento, l'adozione di adeguate misure organizzative che garantiscano la sicurezza delle persone e dei beni.

Parte del personale e dei volontari sono formati ed adibiti anche a funzioni di primo soccorso ed antincendio.

Particolare attenzione viene inoltre posta alla sicurezza alimentare, secondo i protocolli HACCP, in particolare per quanto riguarda recupero, conservazione e distribuzione di prodotti alimentari recuperati edibili e non scaduti, utilizzati in particolare per la preparazione degli alimenti nelle principali strutture collettive della cooperativa.

Anche l'anno 2021 è stato profondamente segnato dalle problematiche connesse alla situazione pandemica da Covid-19, sebbene in modo lievemente meno impattante rispetto il 2020. Sulla base dell'evoluzione normativa e di conoscenza del fenomeno in corso, sono stati progressivamente aggiornati gli specifici protocolli per la prevenzione e la gestione di eventuali casi per il personale, i volontari e gli ospiti. In particolare per questi ultimi è proseguito il sistema di sorveglianza e di ospitalità per isolamenti e quarantene, già iniziato nell'anno precedente, in collaborazione con Comune di Verona, ULSS 9, Università degli Studi, al fine di garantire la maggiore possibile tutela della salute degli ospiti e, conseguentemente, degli operatori.

A conclusione si segnala che le attività di vigilanza cooperativa di cui al D.lgs. 220/2002, sono svolte da Confcooperative Verona.

ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità

L'attività della cooperativa Il Samaritano è complessa e, come tale, il suo impatto si dispiega su numerosi e svariati ambiti. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio etico-sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovverosia delle tematiche che vengono ritenute maggiormente rilevanti da parte della governance e degli stakeholder.

L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità e costituisce uno dei pilastri metodologici previsti dai GRI-Standards.

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, cooperativa Il Samaritano si assicura di rendere conto degli aspetti davvero importanti della propria attività, quelli il cui impatto (positivo o negativo) – in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale – è rilevante.

L'analisi di materialità è stata compiuta in quattro fasi in occasione della prima edizione del documento e si ritiene ancora attuale anche per questa edizione, non essendo intervenuti fatti rilevanti per quanto attiene all'offerta di servizi ed alle relazioni intrattenute con gli stakeholder:

1. Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un primo confronto con il gruppo di lavoro interno, inclusi il Direttore ed il Vice-direttore di Caritas Diocesana Veronese ed il direttore della cooperativa Il Samaritano;
2. Svolgimento di un focus group con responsabili di servizio ed operatori della cooperativa Il Samaritano che direttamente sono a contatto con gli stakeholder; il focus group si è svolto il 23 settembre, vedendo la partecipazione di 14 persone;
3. Svolgimento di un focus group con alcuni responsabili di gruppi parrocchiali/vicariali, da intendersi quali stakeholder primari dell'attività della cooperativa Il Samaritano e dell'intera Caritas Diocesana Veronese, con la finalità di confermare e rafforzare l'analisi dei temi materiali messi a fuoco durante i focus group interni; l'incontro si è tenuto il 23 ottobre 2020 ed ha visto la partecipazione di 13 persone; tale focus group è stato finalizzato anche all'analisi di materialità del bilancio sociale di Caritas Diocesana Veronese;
4. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DEA ed il gruppo di lavoro interno alla cooperativa Il Samaritano, al fine di chiarire eventuali dettagli.

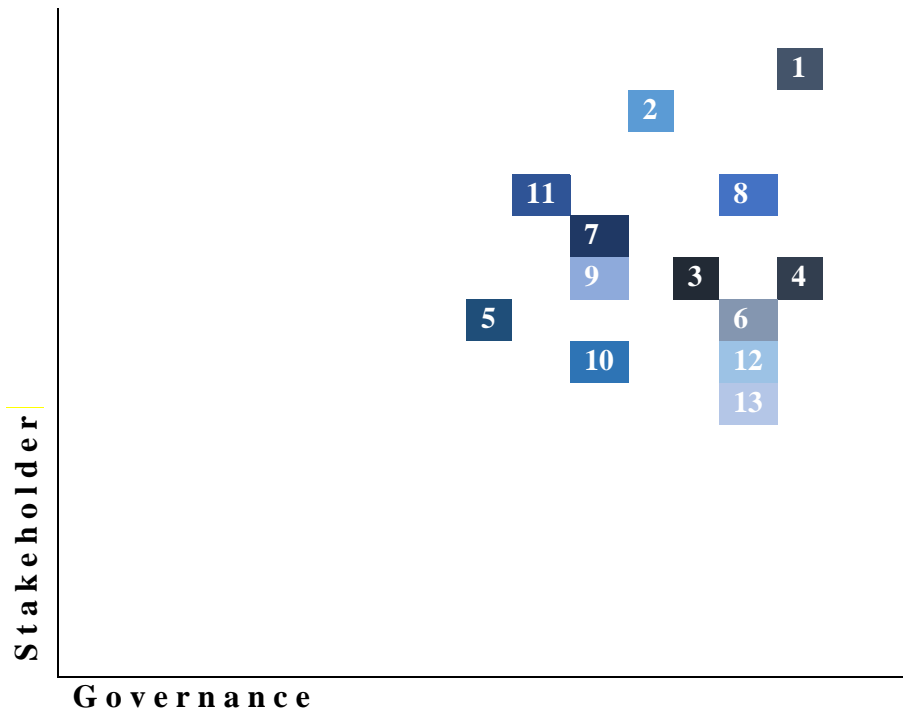
I temi materiali sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:

1. Recupero e valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie (non si "prende in carico" ma si "accompagna")
2. Efficacia nella risposta ai bisogni
3. Coltivazione di una "cultura del dono"
4. Animazione pastorale delle attività nelle parrocchie
5. Co-progettazione con i partner pubblici e privati
6. Funzione educativa degli interventi
7. Innovazione nei servizi e nelle attività legate alla capacità di leggere la realtà locale ed i suoi bisogni
8. Annuncio del Vangelo
9. Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse
10. Promozione di un'immagine corretta di Caritas
11. Attenzione ai volontari e promozione del volontariato
12. Servizio al territorio ed alle comunità (parrocchiali)
13. Testimoniare lo "stile Caritas" in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale

La matrice di materialità è stata, quindi, usata per redigere la mappa dell’impatto e vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l’impatto della cooperativa Il Samaritano in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e spirituale. Inoltre, la matrice di materialità può essere usata dalla governance come un utile strumento per allineare la propria visione strategica alle esigenze degli stakeholder, in una logica di engagement e di impatto.

È volontà della cooperativa Il Samaritano ampliare, per le prossime edizioni del bilancio etico-sociale, il novero degli stakeholder consultati direttamente, al fine di raffinare ulteriormente l’analisi dei temi materiali.

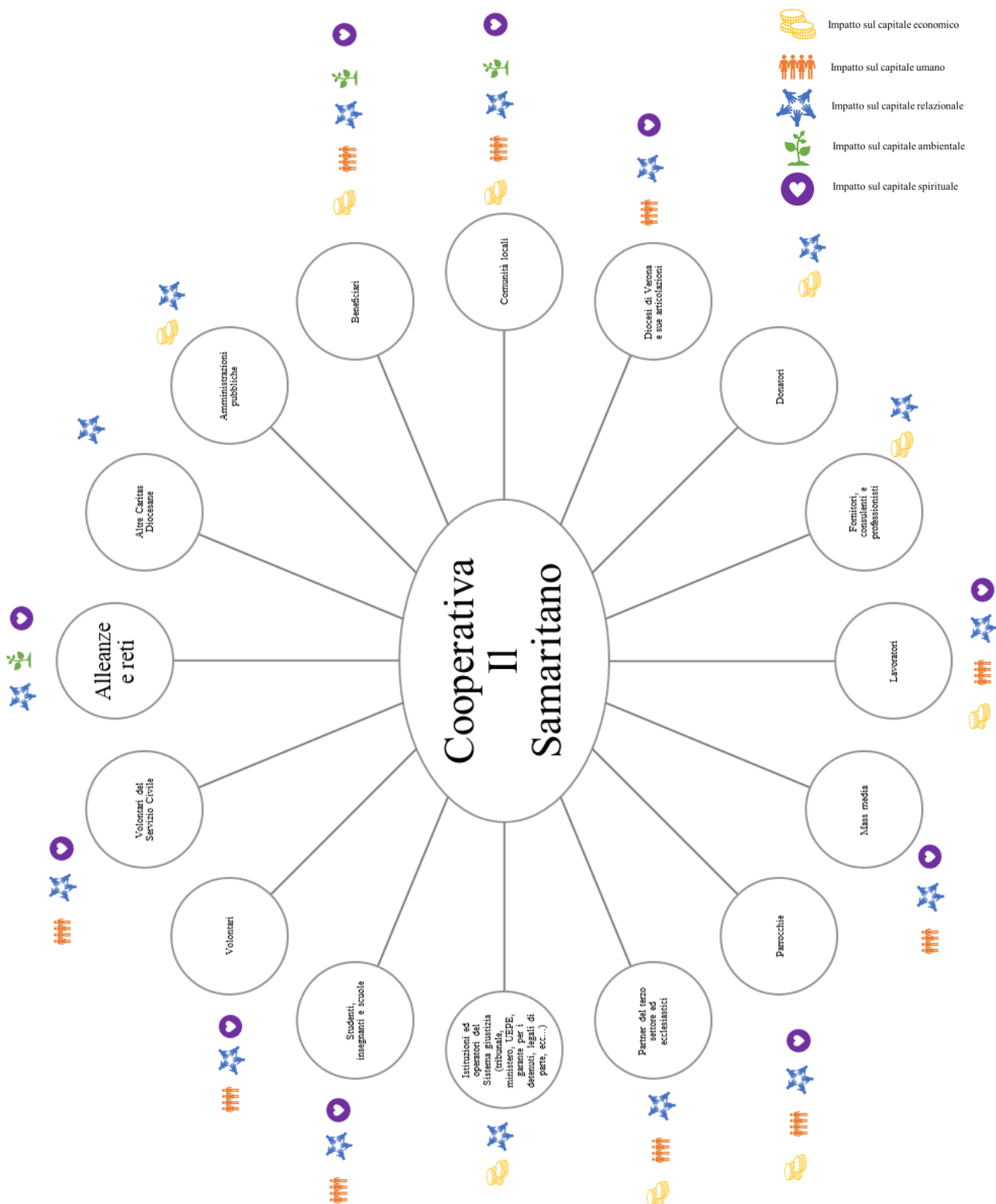
Matrice di materialità



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti della cooperativa Il Samaritano nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.



Analisi dell'impatto

La mappa dell'impatto permette di apprezzare i diversi impatti che l'attività di cooperativa Il Samaritano genera sui suoi principali stakeholder (righe) nei diversi ambiti di capitale esaminati (colonne). Tale rappresentazione qualitativa è, poi, integrata dall'analisi quantitativa espressa dagli indicatori di impatto.

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Alleanze e reti			Promozione delle collaborazioni Reciproco rafforzamento nella mission Contributo al dialogo ecumenico attraverso progettualità condivise	Utilizzo delle risorse con attenzione all'ambiente, dinamiche di riuso e di utilizzo di "scarti"	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
Altre Caritas Diocesane			Rafforzamento delle reti collaborative Scambio di buone prassi		
Amministrazioni pubbliche	Erogazione (a condizioni diverse da quelle di mercato) di servizi tesi alla coesione sociale, alla risoluzione delle emergenze, all'accompagnamento delle persone fragili		Contributo alla coesione sociale delle comunità		
Beneficiari	Supporto economico nelle condizioni di bisogno (es.: erogazione di beni, ecc.)	Potenziamento delle competenze mediante percorsi formativi (officina culturale) Riqualficazione professionale Accompagnamento nei percorsi di autonomia di vita	Sviluppo di relazioni di conoscenza, supporto, mutuo aiuto	Educazione all'uso efficiente delle risorse	Testimonianza di gratuità

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Comunità locali	Accompagnamento e prevenzione dell'emarginazione e della povertà	Rafforzamento dei percorsi di autonomia dei singoli; sperimentazione di vicinanza alle povertà	Contributo alla coesione sociale delle comunità, riattivazione di contesti di animazione comunitaria	Educazione all'uso efficiente delle risorse	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
Diocesi di Verona e sue articolazioni		Concretizzazione e della pastorale nelle opere di carità Formazione alla carità	Contributo alla Chiesa locale nella costruzione di comunità inclusive		Servizio pastorale
Donatori	Efficiente, efficace e trasparente utilizzo delle donazioni		Costruzione di relazioni stabili		
Fornitori, consulenti e professionisti	occasione professionale		Costruzione di relazioni		
Lavoratori	Condizioni di lavoro in linea con i contratti collettivi nazionali	Formazione delle competenze, con particolare riferimento a quelle "soft" Potenziamento delle motivazioni intrinseche	Clima organizzativo collaborativo		Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità
Mass media		Fornitura di informazioni chiare, approfondite e trasparenti sui fenomeni della povertà e della marginalità	Contributo ad una informazione libera e trasparente		Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
Parrocchie	Supporto alle attività caritative	Formazione dei volontari Sensibilizzazione e ai temi della cura della fragilità	Contributo alla creazione ed al rafforzamento della comunità parrocchiale		Supporto alla pastorale

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Partner del terzo settore ed ecclesiastici	Realizzazione di economie di scala	Scambio di prassi e competenze	Creazione di reti progettuali		
Istituzioni ed operatori del Sistema giustizia (tribunale, ministero, UEPE, garante per i detenuti, legali di parte, ecc...)	Erogazione di servizi per il supporto del reinserimento lavorativo		Costruzione di partnership stabili per la realizzazione di attività comuni		
Studenti, insegnanti e scuole		Formazione sui temi della carità e della cura delle fragilità	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria		Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
Volontari		Formazione delle competenze Potenziamento delle motivazioni intrinseche Sviluppo delle capacità di lavorare in team	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria		Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità
Volontari del Servizio Civile		Potenziamento delle competenze individuali, con particolare riferimento a quelle "soft"	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria		Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità

Indicatori di capitale economico

Ripartizione del valore aggiunto generato

L'indicatore permette di apprezzare la dinamica di creazione e distribuzione del valore economico, con particolare riferimento alla destinazione di valore al personale ed alla collettività. L'indicatore esprime, quindi, l'impatto in termini di diffusione di valore economico.

	2021	2020
Valore aggiunto globale netto	1.342.750,00	1.259.513,00
Valore distribuito al personale	1.333.477,00	1.251.231,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	369,00	4,00
Imposte	8.215,00	8.747,00
Liberalità	3.100,00	--

Indicatori relativi alle risorse gratuite attratte

Questo gruppo di indicatori consente di comprendere il valore economico corrispondente delle risorse – in natura ed in lavoro – raccolte dall'ente e destinate al servizio alla fragilità. Si tratta di un indicatore proxy della capacità della cooperativa Il Samaritano di generare valore – anche economico – mediante l'attrazione di valori non economici, come la gratuità

	2021	2020	Δ%
Valore corrispondente delle erogazioni in natura	123.400,00 €	79.300,00	+55,6 %
Valore corrispondente del lavoro volontario ^(*)	384.600,00 €	271.800,00 €	+ 41,5 %

^(*) per la determinazione del valore si è utilizzato il parametro di €15/h definito dalla Regione del Veneto. Le variazioni sono significativamente influenzate dalle restrizioni d'accesso da parte dei volontari causate dalla pandemia.

Nella lettura dei dati relativi alle attività svolte dai volontari, è sempre importante tenere presente il contesto pandemico in cui i servizi sono stati erogati durante il 2020 ed il 2021, che hanno modificato in modo profondo le modalità di organizzazione dell'attività dei volontari, talvolta inibendolo.

Immobili gestiti a favore delle fragilità

La cooperativa gestisce alcuni immobili – di proprietà di parrocchie, altri enti e privati cittadini – che sono devoluti a servizio delle persone in condizioni di fragilità (housing sociale, accoglienza migranti in corridoio umanitario o richiedenti asilo). L'indicatore permette di comprendere come la cooperativa sociale riesce a generare utilità sociale e valore economico, dando valore ad immobili altrimenti non utilizzati e disponibili gratuitamente.

	Housing sociale	Accoglienza stranieri
Abitazioni (appartamenti e/o case singole)	28	19
Posti disponibili	72	79

A tali immobili, vanno aggiunti poi quelli in comodato dalla Diocesi di Verona, che comprendono, anzitutto ed oltre alla sede legale in lungadige G. Matteotti 8 a Verona, la sede operativa della cooperativa in Via dell'Artigianato 21 a Verona, con Casa Accoglienza (10 camere, bagni), Locanda (8 camere, bagni), Spazi Comuni Centro Diurno e Mensa, un appartamento di 8 vani e due bagni, 8 unità abitative (monolocali con angolo cottura e bagno), nonché gli uffici e tre sale riunioni.

Vi sono poi la struttura di Accoglienza comunitaria con 19 posti sita in via Rosmini a Verona e che dall'ottobre 2021 sostituisce la struttura di Villa Francescatti, una struttura con 4 camere ed un appartamento in via Belfiore a Verona dedicato a giovani senza dimora. Da segnalare nel corso del 2021 l'inizio dell'attività di accoglienza in un progetto con la Parrocchia di Marega avente 18 miniappartamenti per un totale di 40 posti.

Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori dipendenti e permettono di apprezzare l'impatto dell'Ente in termini di creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2021			2020			Δ%		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	3	0	3	3	2	5	0%	-100%	-40%
(>30 anni; <50 anni)	17	16	33	13	18	31	31%	-11%	-6%
(>50 anni)	3	18	21	4	15	19	-25%	20%	-11%
Totale	23	34	57	20	35	55	15%	-3%	-4%

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

L'indicatore esprime la stabilità delle relazioni professionali con l'Ente e consente di esprimere un apprezzamento dell'impatto generato in termini di qualità della relazione tra dipendenti e datore di lavoro.

	2021			2020		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto a tempo indeterminato	74%	82%	79%	85%	83%	84%

Nel 2021 si sono verificate alcune dimissioni di dipendenti a tempo indeterminato, con l'inserimento di nuove figure che, nella prima fase della loro assunzione, sono inizialmente contrattualizzate a tempo determinato. La variazione dell'indicatore non corrisponde ad una modificata politica del personale.

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

L'indicatore esprime l'equità nella distribuzione del valore tra i dipendenti.

	2021		2020	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	2,14	3,19	1,45	2,69

Nella lettura del dato va tenuto presente che, nel 2021, i giorni di lavoro sono stati più numerosi rispetto all'anno precedente, gravemente colpito dall'emergenza Covid-19: ciò ha determinato che, soprattutto per alcuni lavoratori più fragili, il numero effettivo di giorni lavorati sia sceso in rapporto ai giorni di assenza per malattia o infortunio, determinando così una remunerazione annua inferiore. Nondimeno, non si sono registrate variazioni significative nei livelli retributivi adottati.

Volontari per attività svolta, genere ed ore di impegno

Gli indicatori rappresentano le attività svolte, il genere e l'impegno orario dei lavoratori volontari e permettono di apprezzare l'impatto dell'Ente in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.

	2021			2020			Δ%		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Numero di volontari gravi marginalità	40	83	123	30	61	91	33,3%	36,1%	35,2%
Numero di volontari diffuso sui territori	135	146	281	120	140	260	12,5%	4,3%	8,1%
Totale volontari	175	229	404	150	201	351	16,7%	13,9%	15,1%
Numero ore attività dei volontari	25.640			18.120			41,5%		

NB – nel 2021 è ripresa l'attività di volontariato, sensibilmente ridotta nel 2020 a causa della pandemia da Covid-19, con modalità e presenze non confrontabili con le dinamiche rilevate negli anni precedenti.

Formazione erogata a dipendenti e volontari

Gli indicatori misurano la capacità dell'Ente di promuovere il capitale umano dei dipendenti e dei volontari mediante percorsi di formazione.

		2021	2020
Dipendenti	Numero complessivo ore di formazione	648	408
	Numero pro-capite ore di formazione	15,07	4,98
Volontari	Numero complessivo ore di formazione	160	160
	Numero pro-capite ore di formazione	1,14	1,19

NB – anche per questo indicatore, gli effetti della pandemia hanno condizionato lo svolgimento per la piena ripresa dell'attività di formazione.

Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

L'indicatore quantifica il numero di beneficiari dei servizi dell'organizzazione.

	2021	2020
Utenti dei servizi	363	214

Nel dettaglio, per l'anno 2021, gli utenti sono così distribuiti tra le diverse attività:

Accoglienza	italiani	34
	stranieri	60
	Convalescenti (centro via Corbella)	20
Migranti		167*
Abitare	Progetto Esodo	14
	Housing	54
	Giovani adulti (corte Melegano)	8
Lavoro		6

A ciò si aggiungono le attività erogate come sportello unico del Comune di Verona, che nel 2021 ha visto 1.499 colloqui, che hanno dato luogo a 145 accoglienze di italiani e 420 di stranieri in diverse strutture del territorio; per quanto attiene al Distretto 4, sono stati effettuati 25 colloqui.

Inoltre sono stati erogati ca. 70.000 pasti, aventi un controvalore di circa € 350.000.

*Rispetto al dato delle accoglienze di migranti, esso è computato tenendo conto della situazione al 31 ottobre 2021, ovverosia comprendendo la struttura di accoglienza di Villa Francescatti. Dal 1° novembre 2021, tale struttura è stata dismessa e sostituita con la struttura di via Rosmini la quale ha caratteristiche funzionali profondamente differenti, con una diversa filosofia di accoglienza e con dimensioni inferiori.

Servizio extra-standard offerto agli utenti

Gli indicatori descrivono le attività extra-standard offerte agli utenti, esprimendo così l'attenzione data dalla cooperativa al benessere degli utenti.

	2021	2020	Δ%
ore di servizio extra-standard erogate	12.364	11.804	4,7%
Numero di utenti ai quali sono state erogate ore extra-standard	205	159	
ore di servizio extra-standard erogate pro-capite	60,31	74,24	

Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità

Gli indicatori esprimono la presenza della cooperativa Il Samaritano come animatrice culturale-sociale nella comunità di riferimento.

Attività svolte: animazione delle comunità con incontri formativi e di condivisione sia con sia senza gli utenti, coinvolgimento degli organismi delle comunità (principalmente parrocchiali) come volontari, OdV, Consigli Pastorali Parrocchiali, nonché gruppi, commissioni ed enti del territorio.

	2021	2020	Δ%
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	640	204	214%
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	62	44	41%
Numero di progetti avviati nell'anno in partecipazione con altri enti	14	6	133%

Coinvolgimento di donatori

Gli indicatori esprimono la capacità della cooperativa Il Samaritano di coinvolgere risorse gratuite a servizio della fragilità, generando così una relazione virtuosa con i donatori. L'indicatore fa riferimento ai soli donatori diretti della cooperativa, senza considerare, invece, né le donazioni indirizzate a Caritas Diocesana Veronese né i fondi del 5x1000.

	2021	2020	Δ%
Numero di donatori	48	53	-9,4%
Liberalità ricevute	25.921,00	12.858,00	101,6%

Presenza sui media

Gli indicatori intendono descrivere l'attività di comunicazione sociale della cooperativa sociale e, dunque, l'attività di sensibilizzazione realizzata verso la comunità tramite organi di stampa.

	2021	2020	Δ%
Servizi radio/TV	30	20	50%
Articoli sulla stampa	75	30	150%

Dall'ultimo trimestre del 2020 Caritas ha avviato una stabile collaborazione con il settimanale diocesano Verona Fedele, che riserva anche al Samaritano alcuni spazi fissi di comunicazione.

Indicatori di capitale ambientale

Variazione dei consumi energetici e idrici

L'indicatore quantifica la variazione avvenuta nei periodi analizzati sul consumo energetico ed idrico, al fine di valutare l'attenzione al risparmio delle relative risorse, al netto di eventuali variazioni nelle attività svolte

	2021
% variazione consumo energia elettrica (rispetto al 2020)	40 %
% variazione consumo gas (rispetto al 2020)	81 %
% variazione consumo idrico (rispetto al 2020)	11 %

Le variazioni sono determinate dal sensibile aumento dei costi delle materie prime e non dall'aumento dei consumi.

Politiche di riduzione e gestione dei rifiuti

Attività adottate: Limitazione utilizzo materiale a stampa, limitazione nell'uso di materiali plastici, preferenziale utilizzo di materiali riciclati, adozione corretta delle disposizioni relative alla differenziazione dei rifiuti come da norme vigenti.

La dinamica del capitale spirituale

Il capitale spirituale non è misurabile ... ma poiché rappresenta una priorità nella vita della cooperativa Il Samaritano, essa si premura di potenziare e sviluppare attività volte a promuovere la dimensione spirituale e carismatica delle opere di cura, mettendo al centro la persona nella sua interezza.

Le attività della cooperativa Il Samaritano, come in generale avviene per tutte le realtà caritative che sono fondate contemporaneamente sia su un'imprenditorialità organizzata che su una motivazione ideale di volontariato e gratuità sviluppano, sia internamente che esternamente, tutta una serie di comportamenti che, obiettivamente, contribuiscono a configurarsi nel loro insieme come un "capitale spirituale".

Si tratta di un "patrimonio immateriale" che compendia numerose componenti qualitative che riguardano sia la comunità ecclesiale in senso stretto che, più in generale, l'intera comunità civile.

Tali componenti comportamentali interessano sia l'aspetto formativo spirituale, personale e collettivo, sia la dimensione di crescita che si attiva mediante l'impegno di testimonianza e gratuità sia, infine, il

consolidamento e miglioramento della pastorale che si sviluppa nelle diverse comunità parrocchiali e civili coinvolte.

Seppure l'effetto complessivo del capitale spirituale rimanga comunque non quantificabile, tuttavia l'impatto dello stesso si presenta sempre come emergente evidenza.

Laddove infatti sono presenti unità operative che sviluppano i servizi offerti dalla cooperativa Il Samaritano, si attivano sempre risorse precedentemente sconosciute ed inesprese, che arricchiscono sia i singoli che le varie comunità interessate.

Che si tratti di servizi che richiedono una dimensione di scala che può essere sviluppata o coordinata in modo adeguato e sostenibile solo direttamente dalla sede principale o che, altrimenti, possono anche essere indirettamente sviluppati sui territori anche attraverso piccole unità dimensionali, l'azione di carità esprime sempre un risveglio comunitario che premia la collettività presso la quale essa viene a realizzarsi.

In questo senso il "capitale spirituale" si rivela normalmente come una "potenzialità nascosta" che esige di essere sollecitata, formata e sostenuta e, a questo proposito, l'azione caritativa sembra possedere una particolare efficacia per far emergere e sviluppare tale patrimonio che si trova nel profondo del cuore delle persone e della società.

CONCLUSIONI

Politiche di sviluppo futuro

Riguardo alle prospettive per il 2022 la strada da percorrere rimane quella già tracciata e condivisa dallo scorso anno sia riguardo gli obiettivi che le priorità.

E quindi in particolare il consolidamento e ampliamento della rete, lo sviluppo dei servizi per la grave marginalità nei territori con le comunità, gli enti del terzo e settore e le istituzioni pubbliche, e la cura del volontariato.

Sarà anche l'anno in cui vogliamo dare attenzione e priorità in modo trasversale su tutti i servizi di Caritas sul tema dell'abitare e del lavoro.

Sono temi fondamentali per l'autonomia ed il sostegno delle persone e delle famiglie che incontriamo ma sono anche temi che in questo momento storico abbisognano di un pensiero creativo ed attento per trovare modi nuovi, coinvolgenti e partecipativi per essere affrontati e sperimentati.

Inoltre, nei prossimi anni, ci saranno vari cambiamenti nel sistema del welfare; progetti e finanziamenti che gli enti locali riceveranno (PNRR, PON, etc.); l'entrata a regime della riforma del terzo settore.

Queste novità ci chiamano ad essere presenti per fare advocacy e per costruire modelli sociali e comunitari che tengano al loro interno anche gli ultimi, i più deboli.

Tutto questo consolidamento però verrà accompagnato sempre con lo sguardo verso i bisogni emergenti, uno sguardo che ci chiede di essere vigili nell'osservare i cambiamenti delle povertà e rispondere alle necessità. Sicuramente il conflitto esplosivo in Ucraina all'inizio del 2022 ci chiederà di animare, accogliere e sensibilizzare verso queste nuove difficoltà, oltre a sperare di riuscire a superare le fatiche dell'emergenza pandemica e gli strascichi delle fragilità sociali che ne sono conseguite.

In questo modo la Cooperativa Il Samaritano intende continuare ad operare nell'ambito della Caritas Diocesana Veronese, fedele al Mandato ricevuto.

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, si invita a contattare la cooperativa Il Samaritano al seguente indirizzo mail: ilsamaritano@caritas.vr.it

TABELLA DI RACCORDO

La seguente tabella consente di individuare le sezioni del bilancio sociale che contengono le informazioni richieste dalle Linee Guida del Ministero del Lavoro e dalle GRI guidelines.

Sezione	Linee guida ML	GRI
Lettera agli stakeholder		GRI 102-14 Statement from senior decision-maker
Nota metodologica	§ 6.1	GRI 102-45 Entities included in the consolidated financial statements GRI 102-46 Defining report content and topic Boundaries GRI 102-49 Changes in reporting GRI 102-50 Reporting period GRI 102-51 Date of most recent report GRI 102-52 Reporting cycle
Anagrafica	§ 6.2 riferimento alla tipologia di attività svolta ex. Art. 5 D. Lgs. 117/2017 (solo per gli ETS)	GRI 102-1 Name of organization GRI 102-3 Location of headquarters GRI 102-4 Location of operations GRI 102-5 Ownership and legal form GRI 102-12 External initiatives GRI 102-13 Membership of associations
Mission e valori	§ 6.2	GRI 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior
Storia		
Attività svolta		GRI 102-2 Activities, brands, products, and services GRI 102-6 Markets served
KPI - Key Performance Indicator		GRI 102-7 Scale of the organization
Strategie e politiche		GRI 103-2 The management approach and its components
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 Se ETS di tipo associativo ovvero cooperativo, vanno riportati dati relativi a: composizione della base sociale Se ETS, indicare nominativo degli amministratori, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci, emolumenti o altre remunerazioni a amministratori, controllori, dirigenti ed associati § 6.4 (attività svolta dai volontari, modalità di retribuzione ovvero rimborso spese dei volontari) § 6.8 (attività di controllo)	GRI 102-18 Governance structure GRI 102-19 Delegating authority GRI 102-22 Composition of the highest governance body and its committees GRI 102-23 Chair of the highest governance body GRI 102-35 Remuneration policies
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7 (rischi di contenziosi in corso)	GRI 102-11 Precautionary Principle or approach GRI 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics GRI 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation GRI 403-3 Occupational health services

Sezione	Linee guida ML	GRI
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups GRI 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement
Analisi di materialità		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra ritribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 102-41 Collective bargaining agreements GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 403-9 Work-related injuries GRI 403-10 Work-related ill health GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men GRI 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 414-1 New suppliers that were screened using social criteria GRI 415-1 Political contributions GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area

Sezione	Linee guida ML	GRI
Indicatori di capitale ambientale	§ 6.7	GRI 301-1 Materials used by weight or volume GRI 301-2 Recycled input materials used GRI 302-1 Energy consumption within the organization GRI 302-4 Reduction of energy consumption GRI 303-1 Interactions with water as a shared resource GRI 306-2 Waste by type and disposal method GRI 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
schemi integrali di bilancio		
tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index
lettera di assurance		GRI 102-56 External assurance