

BILANCIO
SOCIALE

2023

pulirella



INDICE

5	Introduzione	33	Attività e obiettivi economico-finanziari
6	La lettera del Presidente	34	Area servizi a commercio
9	Presentazione e dati Anagrafici	35	RSI
10	Sede Legale	36	Sostenibile SDGs
11	Storia dell'Organizzazione	38	Coinvolgimento degli stakeholder
12	Mission, vision e valori	41	Cooperazione
12	La Missione	41	Obiettivi di Miglioramento
13	I Valori		
14	La Visione		
14	Governance		
16	Responsabilità e composizione del sistema di governo		
19	Vita associativa		
21	Sviluppo e valorizzazione dei soci		
23	Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori		
26	Formazione		
28	Qualità dei servizi		
30	Area servizi a commercio		
30	Impatti dell'attività		

PARTE INTRODUTTIVA

01

Introduzione

Carissimi Clienti, Fornitori, Collaboratori, Operatori, Soci,

il bilancio sociale che Vi accingete a leggere illustra l'impegno che Pulirella ha impiegato nel corso del 2023.

Il 2023 è stato un anno pieno di variazioni che hanno portato a buoni risultati grazie ad una gestione sociale e mutualistica attenta.

E' terminata l'emergenza riguardante la pandemia, e nonostante il proseguire della guerra in Ucraina e di quella nella striscia di Gaza, il clima italiano mantiene un equilibrio per lo svolgimento dei propri servizi.

Ci siamo impegnati a mantenere attivi i protocolli di salvaguardia della salute dei lavoratori ad un livello alto per tutto il corso dell'anno pensando di inserirlo prossimamente anche all'interno della mission della cooperativa.

Anche per l'anno 2023 l'impegno per l'attivazione di percorsi per il personale rientrante nell'art 4 della legge 381/91e per quelle persone rientranti nella cosiddetta area grigia è stato costante e di risultato.

La lettera del Presidente

Il Bilancio Sociale come ogni anno ci permette di “tenere conto” e di “render conto” della complessità di essere cooperativa sociale, di sottolinearne la specificità e di dare la giusta visibilità attribuendo il corretto significato che un'impresa sociale riveste con la produzione di elementi di “valore aggiunto” di tipo qualitativo non immediatamente riferibili alla logica dei numeri, tipica del mondo dell'impresa profit (fatturati, servizi, numero di lavoratori). Il percorso che ci porta a redigere il bilancio sociale ha un significato “interno” alla nostra organizzazione e va a rafforzare i tre parametri: costitutivo, strutturale ed economico dotati dello stesso valore.

Ogni qualvolta si imbecca una via senza perseguire le altre due ci si trasforma in qualcosa di sostanzialmente diverso.

Costitutivo: Essere Cooperativa è costruire un “laboratorio sociale” che ha come orizzonte la solidarietà, la democrazia, la partecipazione ma anche la produttività e l'efficienza.

Strutturale: Essere Sociale non solo l'obbligo (solennemente sancito dalla 381) ma soprattutto l'impegno di offrire solidarietà anche all'esterno della propria organizzazione, qualcosa che non si riduce semplicemente nell'erogazione di servizi di pubblica utilità, ma solleva la questione della cosiddetta “mutualità esterna”.

La parola sociale va coniugata in questo caso come capacità di assumersi responsabilità sociali nei confronti degli utenti, dei cittadini e del territorio favorendo dinamiche orientate alla cooperazione, alla solidarietà, all'empowerment ed alla coesione sociale.

Economico: Essere impresa con una sana gestione economica senza finalità lucrative, soggetto economico dotato di autonomia economico-finanziaria, per cui un buon equilibrio di bilancio rende

possibile il raggiungimento degli scopi statutari di natura sociale e gli investimenti necessari per mantenere alti gli standard qualitativi dei servizi erogati.

Inoltre si seguono le indicazioni contenute nella SA 8000 e nel corso del 2022 Pulirella ha aderito al Codice etico di Legacoop Liguria per rafforzare il pensiero “Essere Sociali nel rispetto delle normative vigenti.”

Alla fine del 2023, con l'entrata in vigore delle disposizioni sulla parità di genere, Pulirella sta riflettendo sul miglior modo di agire in merito e di come metterlo in pratica durante il prossimo 2024.

Nota Metodologica

Pulirella tiene conto delle variazioni percentuali dei soci, e dei dipendenti, relativamente a coloro che rientrano nella 'art 4 della legge 381/91, e dell'influenza di ore dedicate al lavoro rispetto alle malattie ed infortuni, cercando di analizzare quali fattori possono essere causa di malattie prolungate.

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale	Pulirella Soc. Coop. Sociale a r.l.
Partita IVA	03302130103
Codice Fiscale	03302130103
Forma Giuridica	Cooperativa sociale tipo B
Settore Legacoop	Sociale
Anno Costituzione	1992
Associazione di rappresentanza	Legacoop
Consorzi	Consorzio Sociale Omnia

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017
 Tipologia attività p) Servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4.

Descrizione attività svolta

Il settore dei servizi di pulizia ha subito una suddivisione di specializzazioni sia nella tipologia di intervento sia nella preparazione e formazione del personale con conseguente diversificazione delle attrezzature da utilizzare e della loro conoscenza durante l'utilizzo. Per questa ragione Pulirella ha ormai da anni suddiviso la tipologia delle sue attività nei seguenti settori:

- Uffici e aree delle Amministrazioni pubbliche
- Aree per l'esposizione museale
- Aree condominiali
- Aree del settore industriale
- Uffici di varia tipologia e Studi Professionali
- Strutture ricettive e sportive

Inoltre, ha ampliato le specificità nel campo delle Sanificazioni

Principale attività svolta: Pulizie, custodia e manutenzione edifici

Gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera

Pulirella intrattiene rapporti con tutti i clienti sul territorio della Città Metropolitana di Genova.

Collabora attivamente con i centri per l'impiego disabili e i servizi sociali di Genova, Rapallo, Chiavari e Santa Margherita Ligure al fine di inserire nel lavoro persone rientranti nell'art. 4 della legge 381/91, ma anche persone rientranti nelle situazioni di disagio sociale momentaneo dovuto a vari fattori non certificabili.

Collabora con centri di formazione di Genova e provincia sia per attivare percorsi di formazione del proprio personale, sia fornendo docenze nel proprio ambito di competenza, inoltre accogliendo inserimenti formativi con percorsi differenziati.

Regioni: Liguria

Province: Genova e Savona

Sede Legale

Indirizzo	Passo delle Brignoline 8.
C.A.P.	16142
Provincia	Genova
Comune	Genova
Telefono/Fax	010 824092
Email	info@pulirellasc.it
Sito Web	www.pulirellasc.it

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

Pulirella nasce nel 1992 dalla forza di un gruppo di cassintegrati della ditta IREL e dalla loro volontà di continuare uniti ad essere nel mondo del lavoro.

Dal fallimento della Società **IREL S.p.A.** di Genova dichiarato nell'aprile 1988, un gruppo di 30 donne lavoratrici avviava un progetto elaborato con l'assessorato ai problemi Sociali del Comune di Genova dove si prevedeva la costituzione di una **Società Cooperativa Sociale di tipo B** mirata all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati rientranti nella Legge 381/91, atta ad operare nel Settore delle Pulizie presso le Scuole del Comune di Genova per risolvere problemi di organico del Comune nelle scuole. Quindi nel Gennaio 1992 viene costituita la Società Cooperativa Sociale Pulirella, nel cui logo è presente anche "irel" la società di provenienza dei Soci fondatori, i quali ritengono importante dare evidenza del loro percorso.

Nel 1994 la Cooperativa Pulirella, insieme ad altre 4 (quattro) Cooperative partecipa alla costituzione del **Consorzio Progetto Liguria Lavoro**, al fine di partecipare con maggior peso al mercato degli appalti pubblici.

L'attività della Cooperativa cresce e si espande attraverso impegno nelle gare d'appalto verso altri Enti come il Comune di Santa Margherita Ligure, il Comune di Sestri Levante, il Comune di Rapallo; ma anche presso Privati.

Nel 2001 la Cooperativa avvia un processo per l'ottenimento della **Certificazione di Qualità ISO 9001:2000** che ottiene attraverso il RINA il 26/02/2004.

La necessità e la volontà di offrire un servizio sempre adeguato alle esigenze del cliente, nel 2012 hanno portato Pulirella a fare proprio un **sistema integrato**, che comprenda le normative: ISO 9001:2008 - ISO 14001:2004- OHSAS18001:2007 che ottiene nel febbraio 2013 attraverso il TUV.

La Cooperativa anche per quest'anno ha confermato la Certificazione attraverso le Norme ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018.

Nel Corso del 2021 ha avviato il percorso per richiedere la certificazione ambientale **Ecolabel** ottenendo riscontro positivo alla fine di gennaio 2022 e confermandola anche per l'anno 2023.

Nel 2005 Partecipa alla costituzione del Consorzio Opportunità Lavorative OMNIA, ancora attivo, attraverso il quale, alla fine dell'anno corrente concorre nella partecipazione al Consorzio Liguria Formazione, in collaborazione con ISFORCOOP Genova.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

La Missione

Pulirella opera nel settore dell'igiene civile con la finalità dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, nel rispetto di elevati livelli di qualità dei servizi erogati e nella ricerca di un'adeguata redditività d'impresa. Nella realizzazione di questi obiettivi Pulirella si basa sulle forti competenze manageriali e tecniche in possesso delle proprie risorse umane e sulla loro continua valorizzazione.

I clienti della Cooperativa sono:

- Amministrazioni Pubbliche che, attraverso gare di appalto, affidano l'incarico di gestire l'igiene ambientale dei luoghi di lavoro dei propri dipendenti affinché questi operino nelle migliori condizioni di confort e di sicurezza.
- Privati che affidano i servizi di pulizia delle proprie aziende alla Cooperativa, ritrovando un giusto equilibrio tra qualità del servizio erogato e costo dello stesso.

La missione sulla quale Pulirella costruisce il proprio futuro è:

- creare le condizioni per il successo degli inserimenti lavorativi affidati, costruendo un ambiente fecondo per rapporti di lavoro stabili e di sviluppo personale;
- assicurare un adeguato livello di igiene degli spazi e impianti affidati, per garantirne la piena fruibilità ai propri committenti;
- assicurare un efficace servizio in grado di intervenire con tempestività ed efficacia al verificarsi delle emergenze, utilizzando le risorse disponibili ed agendo nell'ottica di soddisfazione dell'utilizzatore finale.

I Valori

I valori che guidano e guideranno Pulirella nel raggiungimento degli obiettivi e che si propongono di essere determinanti per il successo sono:

Orientamento al Cliente: la priorità di Pulirella è quella di individuare le esigenze dei clienti, sia interni sia esterni, e di rispondere con efficacia alle loro attese, mettendo a loro disposizione il patrimonio di conoscenze tecnico-gestionali;

Orientamento ai risultati: il conseguimento degli obiettivi della missione di Pulirella richiede elevati standards di professionalità e di dedizione.

Il personale e i collaboratori sono orientati al risultato con impegno collettivo e individuale;

- Motivazione: **La risorsa umana è la risorsa fondamentale di Pulirella.** E' pertanto, fondamentale creare un ambiente favorevole allo sviluppo delle competenze e dei talenti, e condizioni tali che ognuno sia motivato e incoraggiato al conseguimento degli obiettivi comuni;
- Fiducia: **Tenere fede alla parola data:** clienti, colleghi e interlocutori esterni fanno di poter contare sulla Società che opera affinché nessun ostacolo interno ed esterno interferisca con l'adempimento delle responsabilità.

La Visione

La Visione di Pulirella è la base su cui si intende sviluppare l'azienda per assicurarle prosperità, ricercando un giusto equilibrio fra le proprie responsabilità: sociali, economiche e ambientali.

Responsabilità Sociale

È l'essenza stessa dell'azienda. Vogliamo essere soggetto attivo nella ricerca di soluzioni efficaci di gestione dei servizi al servizio delle persone.

Responsabilità Economica Vogliamo produrre la massima cura nel raggiungimento di successi economici e finanziari per contraccambiare la stima di chi ha fiducia sulle nostre competenze: Soci lavoratori, Clienti, Collaboratori, Fornitori.

Responsabilità Ambientale Operiamo cercando continuamente di assicurare la salvaguardia dei nostri operatori, di tutti i terzi che hanno a che fare con noi mantenendo il minor impatto ambientale possibile.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Clienti, Fornitori, soci e dipendenti sono a conoscenza della mission e della vision di Pulirella, che comunque possono visionare sul sito web e sinteticamente sulla brochure

Governance

Sistema di governo

La Direzione di Pulirella nello svolgere l'attività di erogazione di servizi di pulizia nel settore civile ed industriale, ha identificato nello sviluppo ed attuazione del Sistema Integrato per la Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Posto di Lavoro un'attività primaria per il raggiungimento di elevati livelli **di customer satisfaction**, ovvero l'ottenimento della piena fiducia del cliente interno ed esterno e dei propri collaboratori.

- Per il conseguimento di questo obiettivo primario è preciso impegno della Direzione attivare un Sistema di gestione per la Qualità certificabile che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del cliente;
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- rispettare i diritti umani internazionali e le leggi nazionali sul lavoro al fine di proteggere e rafforzare tutto il personale sotto l'area di controllo ed influenza dell'azienda.

e garantire:

- la Qualità delle forniture
- la loro conformità alle specifiche contrattuali
- il pieno soddisfacimento delle esigenze ed attese dei propri Committenti.

La corretta applicazione del Sistema di gestione integrato permette quindi alla direzione di monitorare i fattori essenziali alla vita dell'azienda; tali fattori sono:

- livello di soddisfazione del cliente
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- opportunità di miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo
- contributo dato ai fornitori ed agli altri partner dell'azienda

A tale scopo la Direzione di Pulirella si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale interno ed esterno
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

Focus su presidente e membri del CDA

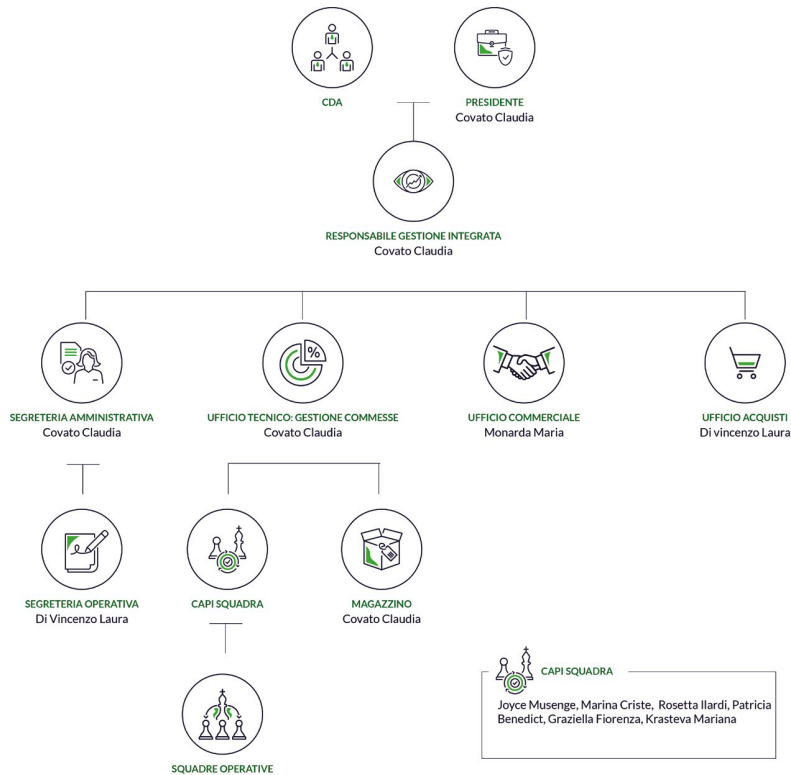
Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa

- Sistema di Qualità ISO 9001:2015
- Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015;
- Sistema di Gestione Salute e Sicurezza ISO 45001:2018
- Ecolabel

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Pulirella ha un Consiglio di amministrazione attraverso il quale nomina il Presidente. Inoltre è nominato un revisore dei conti ed ha provveduto a nominare un collegio sindacale conformemente alla normativa vigente per l'anno 2023.

Organigramma



PRESIDENTE
Covato Claudia



DURATA MANDATO
3 anni



NUMERO DI MADATI
3



CONSIGLIO AMMINISTRAZIONE
5 componenti



DURATA MANDATO
3 anni



NUMERO DI MADATI
3



- DONNE
- TRA I 40 E I 60 ANNI
- OLTRE I 60 ANNI
- NAZIONALITÀ ITALIANA
- NAZIONALITÀ EXTRAEUROPEA

Vita associativa

Nel corso del 2023 Pulirella ha promosso momenti di convivialità e incontro, dando modo ad ognuno di sentirsi parte di un gruppo ampio e variegato in cui si incontrano le varie etnie e le tipologie sociali presenti.

Durante il processo di lavorazione sono costantemente supportati da un caposquadra, ma anche dalla Direzione, se necessario, anche per problematiche non inerenti al lavoro



ASSEMBLEE SVOLTE

1



AVENTI DIRITTO AL VOTO

19



DATA ASSEMBLEA

22-07-2023



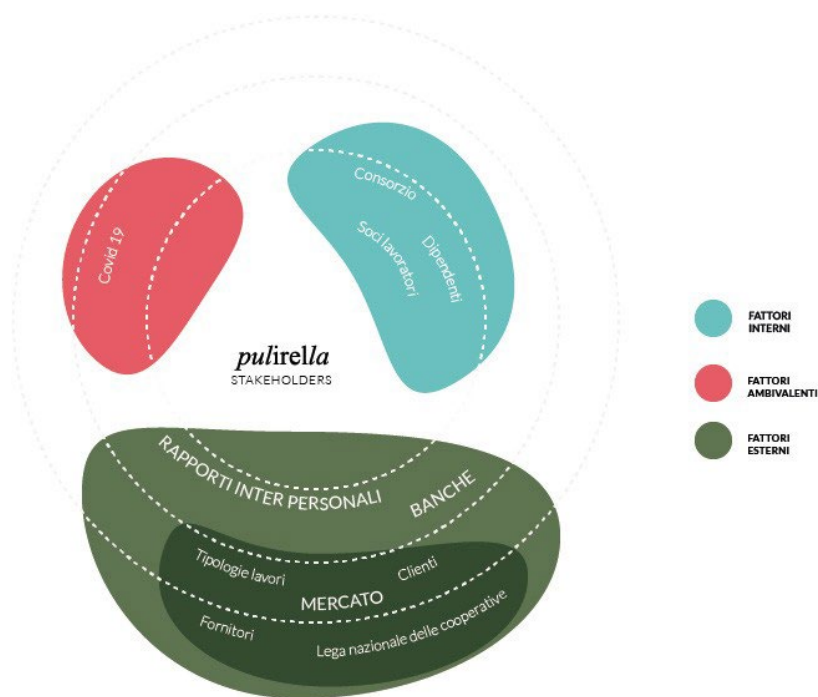
NUMERO DI PARTECIPANTI

18

INDICE DI PARTECIPAZIONE 94,74%

Mappa degli Stakeholder

La Pulirella ha determinato ed analizzato i fattori esterni ed interni rilevanti per i suoi indirizzi strategici che possono influenzare le sue capacità di raggiungere gli obiettivi attesi per il proprio Sistema Integrato considerando anche le parti interessate sia interne che esterne. Tali fattori sono la base su cui la Direzione di Pulirella considera, analizza e valuta i propri rischi ed opportunità



Sviluppo e valorizzazione dei soci

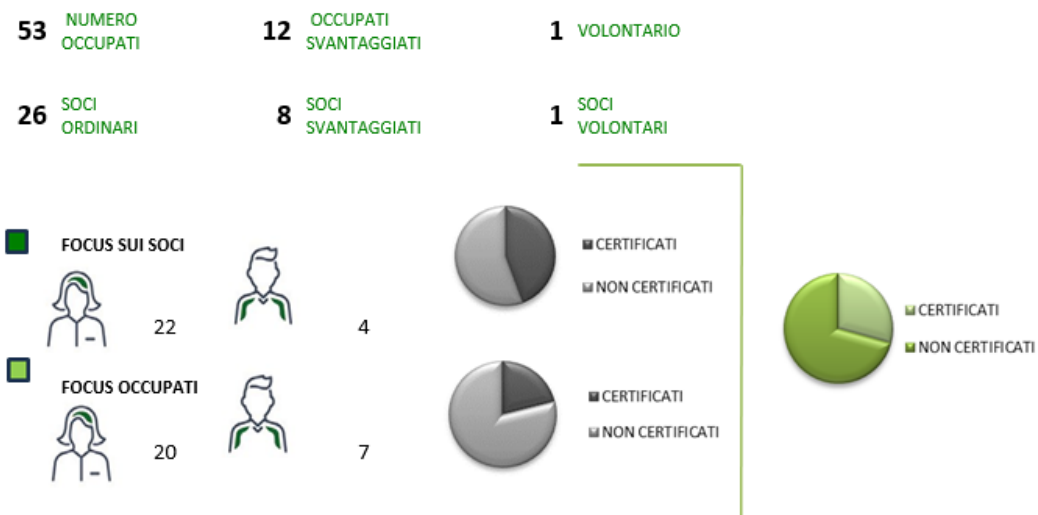
Vantaggi di essere socio

Pulirella ritiene importante che le persone abbiano un inserimento in cooperativa dapprima come dipendenti e che nell'evoluzione delle responsabilità e del senso di appartenenza alla cooperativa sentano la necessità di farne completamente parte chiedendo l'ammissione a socio.

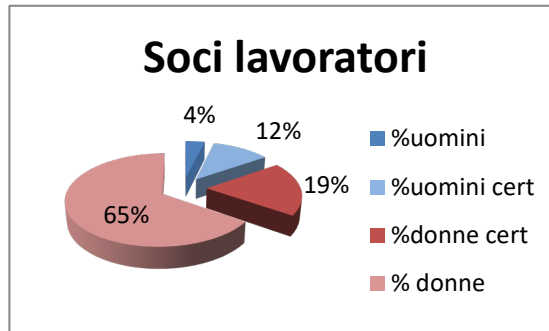
I soci hanno la possibilità, in caso di bilancio in utile, di percepire premi in base alle disponibilità e alla promozione che fanno della cooperativa all'esterno.

Pulirella spesso coinvolge i soci in maniera tale che semplici CdA diventano assemblee per potersi confrontare sulle scelte da attuare con tutta la compagine sociale.

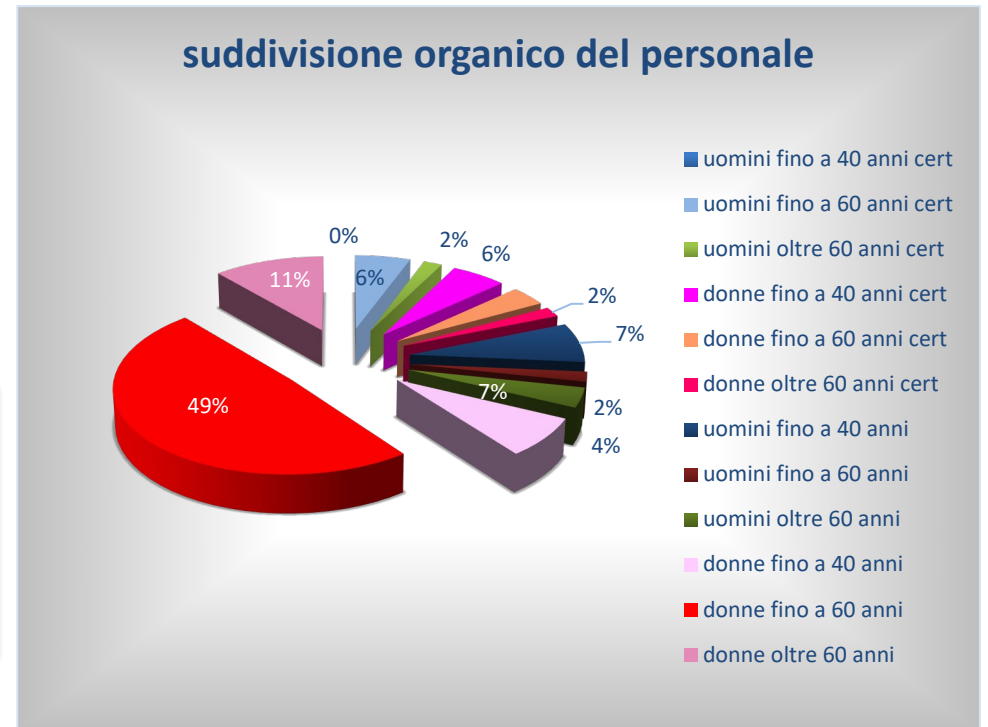
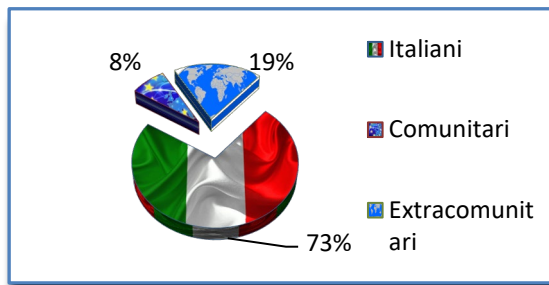
Focus completo su soci e dipendenti della cooperativa



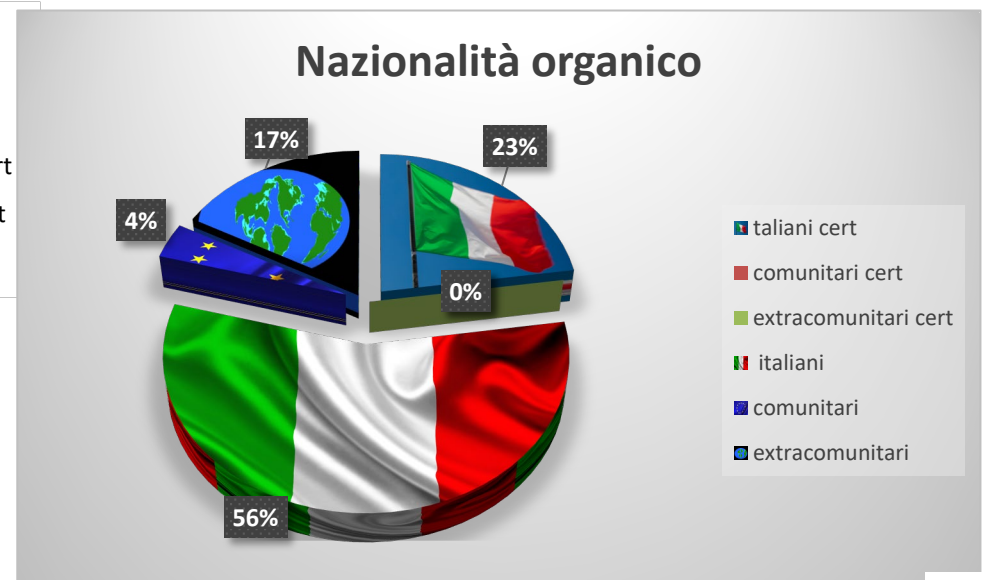
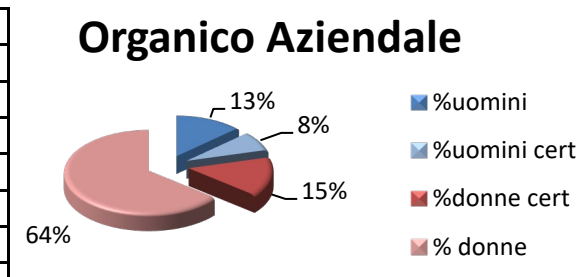
Numero Soci Lavoratori al 31/12/2023:		26	
lavoratori certificati		lavoratori non certificati	
uomini	3	uomini	1
donne	5	donne	17
%uomini	12%	%uomini	4%
%donne	19%	%donne	65%
totale	8	totale	18
% sul totale dei soci	31%	% sul totale dei soci	69%



Italiani	19	73%
Comunitari	2	8%
Extracomunitari	5	19%



Numero Totale Addetti al 31/12/2023:		53	
lavoratori certificati		lavoratori non certificati	
uomini	4	uomini	7
donne	8	donne	34
%uomini	8%	%uomini	13%
%donne	15%	%donne	64%
n° addetti certificati	12	n°addetti non certificati	41
% sul totale addetti	23%	% sul totale addetti	77%
%mutualità prevalente	29%		



Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

La nostra azienda applica il Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali, in fase di rinnovo, condividendo il principio che la contrattazione collettiva consente ai lavoratori di accedere a benefici economici che non abbiano caratteristiche inflazionistiche e nel contempo consente alle imprese una gestione programmata del costo del lavoro e lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse umane.

In riferimento al punto 3 della SA 8000 - **SALUTE E SICUREZZA** Lavorando in conformità al D.Lgs 81/08, 106/09 ed alle successive modifiche, abbiamo adottato tutte le misure adeguate a prevenire incidenti e danni alla salute dei lavoratori.

A questo proposito, il Datore di Lavoro ha nominato MONARDA MARIA quale Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione. I lavoratori hanno invece eletto il rappresentante per la sicurezza nella figura di FIORENZA GRAZIELLA. La valutazione dei rischi segue gli aggiornamenti legislativi e viene aggiornata a fronte di cambiamenti dei processi, degli ambienti o della struttura organizzativa, che possano ripercuotersi sull'esposizione a rischi da parte dei lavoratori.

Tutti i lavoratori possono partecipare alla valutazione dei rischi, così come sono chiamati a verificare in prima persona l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione stabilite e a promuovere l'attuazione di ulteriori misure ritenute idonee a tutelare la loro salute ed integrità fisica. Le situazioni di emergenza vengono gestite secondo quanto previsto dalla legge nominando i preposti e appoggiandosi alle squadre, attraverso il confronto tra Datore di Lavoro e committente in qualità di soggetto sottoposto all'obbligo di messa in sicurezza dei propri luoghi di lavoro. Pulirella per meglio garantire la gestione di eventuali emergenze ha sviluppato ed applica una procedura **Poi8.5_A**.

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Nel rispetto del punto 4 della SA 8000 e sulla base di quanto previsto dallo **Statuto dei Lavoratori**, garantiamo a tutti i lavoratori il diritto a costituire associazioni sindacali, ad aderirvi e a svolgere attività sindacale.

Ciascun lavoratore può decidere in qualsiasi momento di associarsi ad un sindacato liberamente scelto, sottoscrivendo una apposita delega. I lavoratori hanno diritto di riunirsi in assemblea,

Non vengono in alcun modo discriminati i lavoratori che decidano di aderire, non aderire o sospendere l'adesione ad una associazione sindacale o che svolgano in prima persona attività sindacale.

I lavoratori sono sempre stati liberi di aderire agli scioperi indetti dalle organizzazioni sindacali, senza che da parte nostra si siano mai tenuti comportamenti diretti ad impedire o limitare tale diritto.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Retribuzione annua lorda minima	16.310,06
Retribuzione annua lorda massima	30.053,46
Rapporto	1.84

Organo di amministrazione e controllo

Nominativo	Dell'Olio Gioacchino
Tipologia compensi	Importo 4.000
Ruolo	Presidente e Sindaco del collegio Sindacale
Nominativo	Bazzurro Gianni, Fontana Andrea
Tipologia compensi	Importo 3.000 cad
Ruolo	Sindaco del collegio Sindacale

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (assunzioni avvenute al 31/12): **15**

Usciti nell'anno di rendicontazione (cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc al 31/12): **11**

Malattia e infortuni

Nel corso del 2023 si sono verificati n° 2 infortuni.

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Conformità alla legislazione vigente e al punto 3 della SA 8000 i lavoratori sono stati formati, informati ed addestrati. Anche quest'anno Pulirella ha impiegato risorse e attenzione alla formazione dei Soci e dei lavoratori sia al momento dell'assunzione, sia successivamente. Con periodicità stabilita dal protocollo sanitario viene effettuata una visita a cura del medico competente nominato dall'azienda.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

AMBITO FORMATIVO SICUREZZA

Avendo effettuato gli aggiornamenti e le formazioni su Antincendio e Primo soccorso nel corso del 2021, non si sono effettuati corsi in merito.

Antincendio: Aggiornamento in previsione per 2026

Primo Soccorso: Aggiornamento in previsione per 2024

RLS:

Aggiornamento periodico RLS.

n. ore di formazione 4

n. lavoratori formati 1

RSPP: Aggiornamento in previsione per il 2026

AMBITO FORMATIVO PULIZIE

In relazione alle nuove assunzioni effettuate nel corso dell'anno sono state effettuate le formazioni del personale in affiancamento, in modo da valutare le capacità operative del nuovo personale ed intervenire sulle eventuali carenze e sull'utilizzo dei prodotti e delle attrezzature in utilizzo.

AMBITO FORMATIVO SALUTE E SICUREZZA

Formazione obbligatoria iniziale DLGS 81 / Breve descrizione

Formazione inerente il D Lgs 81 /2008 in materia di salute e sicurezza sul lavoro

n. ore di formazione 20

n. lavoratori formati 1

Formazione obbligatoria aggiornamento DLGS81/2008 Aggiornamento in previsione ogni 5 anni (2026)

Totale organico nel periodo di rendicontazione 53

Feedback ricevuti dai partecipanti

La formazione continua del RLS restituisce un esito di ripasso delle stesse regole in relazione al proprio ruolo.

Il personale neoassunto sembra avere buone competenze e dimestichezza con i prodotti e le attrezzature fornite.

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

Il RGI monitora le informazioni sulla percezione del cliente che PULIRELLA abbia soddisfatto i requisiti mediante:

- Continuo monitoraggio sui reclami. I risultati del monitoraggio vengono in seguito discussi con la DG, infatti Il Registro dei reclami è composto anche dal foglio "statistica", tale foglio viene utilizzato in fase di Riesame della Direzione per analizzare le statistiche ed individuare i relativi futuri obiettivi.
- Analisi costante dell'incremento o delle perdite di mercato tramite il foglio statistica del registro offerte. (ISO 9001:2015 punto 9.1.3).

I dati raccolti vengono inseriti nel modulo dedicato ed analizzati; inoltre serviranno al RGI e DG durante il riesame della Direzione

Mod 9_I

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

La struttura organizzativa di Pulirella consente di far fronte a qualsiasi tipo richiesta di intervento in emergenza (urgente o straordinaria), in modo ottimale e con tempistiche adeguate alle necessità che di volta in volta si presentano.

Attraverso procedure chiare e codificate si garantisce l'immediata presa in carico e gestione di ogni genere di richiesta di intervento

Pulirella è in grado di soddisfare le richieste con la produzione in tempi rapidi di preventivi di spesa, che prevedano l'impiego di attrezzature e macchinari necessari oltre che personale adeguatamente formato a soddisfare le richieste nei tempi più rapidi possibili.

Percorsi di inserimento lavorativo

La nostra cooperativa sociale è un'impresa che organizza le proprie risorse per il perseguimento di scopi sociali. È sorta per soddisfare l'interesse generale della collettività, quali la promozione umana e la prevenzione dell'emarginazione.

Il successo della nostra cooperativa è pertanto la conciliazione del lavoro per i nostri soci e l'integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati. (art. 4, legge 381/91).

Attraverso metodologia, personalizzazione, affiancamento e continuità

N. percorsi di inserimento in corso al 31/12	12
di cui attivati nell'anno in corso	5
N.operatori dedicati all'inserimento lavorativo al 31/12	5

Area servizi a commercio

Opere edili, manutenzione e impiantistica

Pulizie, custodia e manutenzione edifici	49
Numero Unità operative	
Genova e Savona	

Igiene ambientale e salubrità degli ambienti	49
Numero Unità operative	
Genova e Savona	

Altro segreteria e gestione aziendale	4
Numero Unità operative	
Genova	

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

L'occupazione all'interno della cooperativa è stabile nel corso degli ultimi 5 anni e salvaguarda i propri operatori sia soci che non anche in fase di perdita di appalti, con attenzione alle problematiche degli inserimenti relativi all'art. 4 della legge 381/91 e non.

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	50
Media occupati 2022	47
Media occupati 2021	40

Andamento occupati Svantaggiati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	12
Media occupati 2022	14
Media occupati 2021	11

Rapporto con la collettività

Pulirella negli anni ha collaborato con diversi partner su progetti di inclusione sociale. Nel corso del 2023 è proseguita la collaborazione per l'attuazione di percorsi di inserimento lavorativo nell'ambito del Progetto "**C.A.R.I.C.A.**" Competenze e Abilità per la Riqualificazione e Cura dell'Ambiente al quale aveva aderito già dal 2019 sottoscrivendo il **Protocollo partenariato di "sostegno e garanzia"** a supporto degli interventi attivati nell'ambito del **Comune di Rapallo**. La cooperativa **Lanza del Vasto** con la quale il progetto era in collaborazione è fallita ed è stata sostituita dalla **Società Cooperativa Consortile SIGNUM ar.l.**

Pulirella ha inoltre attuato percorsi di inserimento lavorativo nell'ambito del Progetto "**Un ponte sul Futuro**" sulle aree 1) "Innovare/Erogare Servizi di Pulizia Industriali"; 2) "Linea 1".

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Pulirella intrattiene buoni rapporti con le Pubbliche Amministrazioni in virtù dei servizi di pulizia ordinari attivati presso le stesse o di servizi occasionali richiesti tramite bando di gara o preventivo esplorativo. Collabora inoltre ai fini dell'inserimento lavorativo con i servizi sociali per l'inserimento in cantieri "protetti".

Impatti ambientali

Pulirella ha proseguito il proprio percorso mantenendo anche per l'anno 2023 la certificazione Ecolabel dei servizi di pulizia. Pertanto, per quanto riguarda i servizi ordinari, utilizza prevalentemente prodotti certificati Ecolabel, panni e mop in microfibra o cotone certificato, consumabili di carta igienica e mani certificata Ecolabel e attrezzature a basso impatto ambientale, preferibilmente derivate da plastiche riciclate e riciclabili.

L'utilizzo di detersivi non certificati segue la normativa data dal Regolamento (CE) n. 648/2004, rispettando pienamente i valori di degradabilità imposti sia a livello nazionale che a livello europeo.

Annualmente si effettua la ricerca di ulteriori prodotti con caratteristiche migliorative per l'ambiente che allo stesso tempo abbiano buona resa sul servizio di pulizia.

Questo processo è parte integrante dell'attività di rispetto dell'azienda verso l'ambiente.

Pulirella tiene annualmente sotto controllo i consumi di carburante e di energia elettrica, selezionando macchine e macchinari a basso impatto ambientale sia per consumo che per rumorosità.

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

L'esercizio sociale 2023 si chiude con un risultato positivo di esercizio pari ad euro 19.511,00.

Pulirella ha reagito positivamente alle traversie degli anni precedenti, in primis alle problematiche emerse in sede di pandemia da covid -19 negli anni 2020 e 2021, ma anche alle perdite di appalto consistenti, in particolare a quelli del Comune di Genova, e all'incremento dei prezzi di consumo e quelli di natura energetici, causato principalmente, ma non solo, dalla guerra dello stato dell'Ucraina e la Federazione russa nel 2022.

Questo fatto aveva comportato nel 2022 una spirale inflazionistica che ha avuto come conseguenza un aumento dei prezzi su tutti i prodotti di consumo e sui servizi ricevuti e che si ripercossa anche per il 2023, con una lieve ripresa.

Nota positiva, invece, rispetto al 2022, nel corso del quale si erano verificate minusvalenze significative nel comparto degli investimenti finanziari immobilizzati, è la ripresa degli stessi, che non ha inciso negativamente sulla chiusura di Bilancio al 31/12/23.

Il 2023 è stato un anno pieno di variazioni che hanno portato a buoni risultati grazie ad una gestione sociale e mutualistica attenta.

Nel mese di aprile Pulirella si è aggiudicata il servizio di Pulizia presso Palazzo Reale e Spinola, aprendo una collaborazione con il Restauratore il Dott. Olcese per la parte di restauro manutentivo, e ha acquisito il personale presente su Palazzo Reale, consistente in n. 3 operatori non rientranti nelle categorie protette.

Nel mese di maggio è andato a buon fine l'affidamento della gestione e pulizia dei Campi Sportivi dal Comune di Rapallo con assorbimento di un operatore e l'assunzione a tempo Indeterminato di un operatore presente nel progetto CARICA.

Nel mese di giugno si è conclusa la collaborazione con PFE e A2A per il servizio di pulizia degli spogliatoi e uffici di Rapallo e Chiavari per gli addetti alla raccolta dei rifiuti.

A luglio, attraverso il Consorzio Omnia, siamo subentrati sul servizio di pulizia presso ATA Savona diventata poi ad Agosto SEA con assorbimento dell'operatore presente sul servizio non rientrante nelle categorie protette

Nel mese di settembre 2023 ACISMOM riaffidava il servizio alla nostra Società.

Nel mese di ottobre, attraverso il Comune di Varazze, abbiamo intrapreso il servizio di custodia presso il parco del Boschetto di Varazze, servizio provvisorio ma che ha implementato ulteriormente il personale operativo di n. 1 operatore non rientrante nelle categorie protette. Tra ottobre e novembre si sono aperte nuove prospettive lavorative con

privati aumentando il numero di cantieri sul comune di Genova; inoltre siamo stati aggiudicatari dei servizi presso le capitanerie di porto da Santa Margherita a Riva Trigoso.

Nel mese di novembre, attraverso il consorzio Omnia, siamo entrati a far parte del Consorzio Liguria Formazione che opera nel ponente ligure.

A chiusura del 31/12/2023 la Cooperativa Pulirella si trova in percentuale non idonea per quel che riguarda il personale svantaggiato, ciò è dovuto all'acquisizione di nuovi cantieri, con assorbimento obbligatorio, inoltre rimane in standby tutta la situazione relativa al Comune di Santa Margherita Ligure.

Infine e si evidenzia che Pulirella dispone di adeguati assetti amministrativi e contabili e congrui rispetto alle proprie dimensioni ed alle attività svolte; questo anche in conformità alle norme del codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza

Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio

Nei primi tre mesi del 2024 si è concluso negativamente il ricorso presentato dal consorzio Omnia per la gara del Comune di Santa Margherita pertanto a partire dal 27 Febbraio su tali cantieri Soc subentrerà Cristoforo Coop Sociale assorbendo parte del personale operativo di Pulirella.

La perdita di fatturato sarà circa di € 192.000, che cercheremo di sopperire con l'acquisizione di nuovi cantieri.

La socia e capocantiere rimane in carico a Pulirella e verrà dislocata tra i cantieri operativi di Santa Margherita e Rapallo.

A gennaio 2024 è stato concluso l'accordo tra i sindacati e il terzo settore per il rinnovo contrattuale delle cooperative Sociali. Con decorrenza 01 Febbraio 2024 è stata applicata la prima tranche. Le successive saranno applicate, come da accordo, nei mesi di Ottobre 2024 e Ottobre 2025, e dal 01 Gennaio 2025 comincerà a maturare la quattordicesima mensilità, che verrà corrisposta con la mensilità di Giugno 2025.

Al 31 gennaio 2024, ancor prima della chiusura del cantiere di Santa Margherita Ligure le percentuali del personale svantaggiato ritornano ad essere coerenti con l'obbligo di legge e con la mission della cooperativa, con la conclusione di un rapporto a tempo determinato.

Nel mese di Aprile 2024 ci siamo aggiudicati per un altro anno il servizio di pulizia presso Palazzo Reale proseguendo la collaborazione con il Dott. Olcese.

Nel corso del corrente anno sta proseguendo assai positivamente la collaborazione con la società cooperativa Coop GE di Bolzaneto, che ci vede operativi in alcune località della riviera ligure di levante.

Pulirella nel mese di Febbraio 2024 ha ottenuto la Ricertificazione del sistema di Gestione Integrata ISO 9001, 450001 e 18001. La Cooperativa ha in corso la procedura di conferma della certificazione Ecolabel.

Premesso quanto sopra, si deve rilevare che nonostante le preoccupazioni e l'incertezza generale del sistema Paese, la nostra società ha mantenuto e mantiene una positiva capitalizzazione ed un livello reddituale caratteristico altrettanto lusinghiero. Di conseguenza si può affermare con assoluta certezza l'integrazione del requisito della continuità aziendale, anche con riferimento all'esercizio in corso.

Dati da Bilancio economico

Fatturato	1.187.009
Attivo Patrimoniale	2.061.629
Patrimonio Proprio	1.299.286
Utile di esercizio	19.511

Valore della Produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	1.189.725
Valore della produzione anno 2022	1.202.695
Valore della produzione anno 2021	964.594

Composizione del valore della produzione

Valore della produzione (€) /Ripartizione % ricavi

Ricavi da Pubblica Amministrazione	595.468,84	%50,05
Ricavi da aziende profit	287.308,59	% 24,15
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	306.947,57	% 25,80
Totale	1.189.725	

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi

Fatturato (€)

p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4;

	1.187.009
Totale	1.187.009

Fatturato per servizio Cooperative tipo B

Area servizi a commercio

Pulizie, Custodia e manutenzione edifici	1.112.454
Igiene ambientale e salubrità degli ambienti	74.555

Totali 1.187.009

Fatturato per Territorio

Provincia di Genova	1.156.274,00	%97,41
Provincia di Savona	30.735,00	%2,59

Obiettivi economici prefissati

Pulirella si pone come obiettivo il mantenimento ed un eventuale crescita del fatturato nel corso del 2024, nonostante la perdita dell'appalto di Santa Margherita Ligure, che cubava circa € 200.000 / anno. Fondamentale è il monitoraggio costante degli investimenti che si sono attuati nel corso degli anni e che per questo anno non hanno influito positivamente, puntando a mantenere sempre un utile che rispecchi il buon andamento della cooperativa.

L'obiettivo economico va di pari passo con l'obiettivo sociale di mantenere lo stesso numero di addetti ed eventualmente incrementarlo.

Pulirella continuerà ad avvalersi attraverso **ISFORCOOP** di bandi per la formazione del personale.

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

Pulirella è certificata per il Sistema Ambientale e ha ottenuto la certificazione **Ecolabel**, con questi presupposti ed il continuo monitoraggio dei consumi si impegna ogni anno nella ricerca di tecnologie in grado di salvaguardare l'Ambiente.

Pulirella è un'azienda che impegna prevalentemente operatrici femminili, e la direzione è affidata a donne fin dalla nascita della società, questo permette di guardare alle necessità date dall'essere donne con un animo più sensibile, ma d'altro canto di considerare il genere maschile presente all'interno dell'azienda come risorsa.

Nella propria compagine lavorativa si incontrano **culture differenti**, che guardano ad una gestione dei diritti umani nelle varie forme culturali.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Denominazione Partnership Consorzio Sociale Omnia
Tipologia Attività tavolo di collaborazione e lavoro

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

3. salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età; 5. Raggiungere l'uguaglianza di genere emancipando tutte le donne e le ragazze; 8. lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti; 10. ridurre le disuguaglianze;

Politiche e strategie

La qualità di qualsiasi processo è determinata dalla motivazione del personale adibito alla conduzione del processo stesso. Dal momento che tutta l'Azienda è vista come un insieme di processi la motivazione del personale risulta fondamentale per l'eccellenza dell'Azienda. pertanto deve essere considerata una risorsa ed è dovere della direzione trovare gli strumenti atti ad implementarla. Prerogativa essenziale è un personale con la certezza che non si troverà mai in situazioni poco dignitose, ma soprattutto che verrà applicato e si avranno pari opportunità.

Lavoro INFANTILE – Pulirella non si è mai avvalsa e non ha nessuna intenzione di avvalersi in futuro né di lavoro infantile né di lavoro minorile. È responsabilità della Direzione del Personale accertare tramite i documenti presentati dal lavoratore l'età e l'ammissibilità al lavoro di tutti i neoassunti. È altresì responsabilità della Direzione del Personale segnalare ai servizi sociali e all'autorità competente modalità di contraffazione di documenti di cui dovessero venire a conoscenza. **Pulirella, come impegno, non si avvale e mai si avvarrà nel futuro di lavoro Infantile.**

- *Lavoro OBBLIGATO* La nostra Azienda non è mai ricorsa, né ha mai sostenuto, il lavoro forzato. Viene posta particolare attenzione ad alcuni aspetti che evidenziano il rispetto della persona nella sua vita lavorativa:

- Non è prevista la presenza di guardie giurate a tutela del patrimonio aziendale. Vengono fornite informazioni complete ed approfondite su tutti gli elementi del contratto di lavoro al momento dell'assunzione del personale (luogo di lavoro, data di inizio del rapporto, durata del rapporto, inquadramento, livello e qualifica, importo della retribuzione e relativi elementi costitutivi, determinazione e fruizione delle ferie, orario di lavoro), comprese quelle relative ai termini e alle modalità di recesso dal contratto di lavoro. Nel caso di lavoratori extracomunitari, è verificato durante il colloquio di assunzione, il grado di conoscenza della lingua italiana da parte del lavoratore; ciò consente una spiegazione verbale dei termini contrattuali.
- È garantita libertà di movimento dei lavoratori all'interno dell'Azienda.
- Durante l'orario di lavoro ogni lavoratore può richiedere di assentarsi per gravi e giustificati motivi.
- È garantita libertà di comunicazione con i propri familiari. Per qualsiasi emergenza o comunicazione urgente, i familiari dei dipendenti possono telefonare o recarsi direttamente presso l'azienda, richiedendo di avvertire il lavoratore interessato. Il colloquio tra il lavoratore ed il proprio familiare può svolgersi in modo riservato nella sala riunioni.
- È garantita una gestione trasparente dei rapporti economici con i lavoratori. Pulirella intende proseguire nella propria disponibilità di un rapporto di non obbligo tra la direzione e gli operatori, nel rispetto reciproco di servizio svolto in qualità e tempi, e imprevisti familiari e personali

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Soci e dipendenti: saranno avvisati della pubblicazione su sito del bilancio sociale e troveranno copia cartacea presso gli uffici amministrativi

Clienti e Fornitori: saranno avvisati della pubblicazione su sito del bilancio sociale

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Categoria Soci

Tipologia di relazione o rapporto Decisionale e di coinvolgimento

Livello di Coinvolgimento Responsabilità sociale e bilancio sociale

Modalità di coinvolgimento Azioni “bidirezionali” (Es.: focus group gli stakeholder);

Categoria Lavoratori

Tipologia di relazione o rapporto Integrazione e inserimento lavorativo

Livello di Coinvolgimento Generale: attività complessiva della

cooperativa

Modalità di coinvolgimento modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Categoria Committenti

Tipologia di relazione o rapporto Beneficiari servizi

Livello di Coinvolgimento Generale: attività complessiva della cooperativa

Modalità di coinvolgimento Modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);

Categoria Fornitori

Tipologia di relazione o rapporto Acquisto prodotti e servizi

Livello di Coinvolgimento Generale: attività complessiva della cooperativa

Modalità di coinvolgimento Modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);

Cooperazione

Il valore cooperativo

La scelta dei soci fondatori di creare una cooperativa sociale nasce dall'essere workers by out, di cambiare realtà dal proprio percorso lavorativo e promuovere un'attività sul mercato che favorisca le condizioni di collaborazione con persone in stato di difficoltà come si sentivano loro nel momento della perdita del lavoro.

Creare un ambiente dove si favorisca la crescita non solo lavorativa ma comunicativa e di indipendenza.

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Per coinvolgere attivamente gli stakeholder l'organizzazione si assume l'impegno di informarli dettagliatamente sull'operato, proponendo modalità interattive di coinvolgimento sulle attività e i risultati raggiunti nel corso del tempo. Gli obiettivi fondamentali per la trasparenza dell'organizzazione sono:

- Soddisfazione dell'esigenza informativa dei soggetti interessati (clienti, soci e comunità territoriali)
- Definizione delle specificità dell'organizzazione e del contributo dato allo sviluppo sociale
- Valutazione dell'attività
- Verifica della coerenza rispetto ai valori fondanti e agli obiettivi

Obiettivo Stakeholder engagement

Far conoscere a tutti gli stakeholder l'attività e le modalità operative di Pulirella anche attraverso le Associazioni di categoria e il Consorzio Sociale Omnia, nonché le partecipazioni con Isforcoop e Legacoop Liguria

Entro quando verrà raggiunto: Chiusura Bilancio 2023

Obiettivo Indicatori di performance

Gli indicatori vengono tenuti sotto controllo attraverso una raccolta sistematica di dati nel corso dell'anno per portarli a conoscenza della compagine sociale, ma anche degli stakeholder esterni

Entro quando verrà raggiunto: ogni anno a Novembre.

Obiettivo Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato

Realizzare il Bilancio Sociale non sarebbe possibile senza la partecipazione attiva dei vari soci per verificare la coerenza rispetto ai valori fondanti e agli obiettivi posti

Entro quando verrà raggiunto: ogni anno alla stesura del Bilancio Sociale.

2023

Bilancio sociale

Bilancio sociale predisposto ai
sensi dell'articolo 14
del D. Lgs. n.117/2017.

Bilancio sociale elaborato
attraverso il modello Iscoop
di Legacoopsociali (CC BY-NC
4.0)

Pulirella

Soc. Coop. Sociale a r.l.

Sede legale: Passo delle Bri-
gnoline 8, 16142 Genova (Ge)

Tel/Fax: 010824092

Mail: info@pulirellasc.it

www.pulirellasc.it