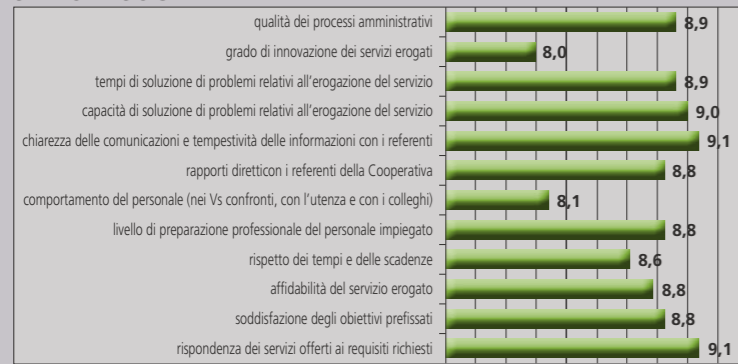


► questi ultimi risultano chiare e tempestive. Positivo risulta quindi il servizio erogato confermando una elevata affidabilità. Osservando invece i risultati ottenuti dai questionari sommini-

**SETTORE SOCIALE**



strati per il Settore Sociale i valori appaiono immediatamente più elevati, con il dato più basso a 8,0 punti su 10. Possiamo quindi ritenerci piuttosto soddisfatti di quanto registrato, nonostante sia necessario soffermarci sugli aspetti che meritano di essere migliorati ovvero il grado di innovazione dei servizi, che anche in questo caso risulta particolarmente critico, e il comportamento del personale impiegato, che non sempre è ritenuto consono al ruolo che gli operatori ricoprono, prevalentemente a causa di screzi con colleghi o dipendente dell'Ente appaltante. Saranno pertanto aspetti su cui la Cooperativa dovrà lavorare ponendosi concreti obiettivi di miglioramento. Contestualmente alla compilazione del questionario è stato chiesto agli Enti di inviarcì alcuni suggerimenti e spunti di miglioramento, così da permetterci di proseguire nella giusta direzione. Quello che emerge è una richiesta sempre più consapevole della necessità di strumenti innovativi legati alla rilevazione presenze e alla contabilizzazione periodica, possibilmente attraverso piat-

taforme informatiche che permettano l'accesso condiviso alle informazioni gestionali tra Committente, Cooperativa e operatori. Sempre tra le migliori suggerite in ambito di innovazione ma in particolare all'interno del settore educativo, si chiede di incentivare le attività a sostegno della genitorialità anche attraverso la programmazione di incontri specifici. Infine si propone una maggiore presenza di controllo nei luoghi di lavoro cosicché vi sia una più efficiente e tempestiva risoluzione delle problematiche che possono emergere anche in relazione ai comportamenti non corretti di alcuni operatori legati spesso a modalità operative consolidate in esperienze professionali precedenti.

Non nascondiamo che accanto agli svariati suggerimenti, certamente graditi perché utili per il miglioramento continuo dei servizi erogati, abbiamo registrato numerosi apprezzamenti sull'operato della Cooperativa e dei suoi collaboratori.

**Notizie** *in pillole*

**Settore Educativo Culturale: nuove aggiudicazioni e nuovi eventi**

Innanzitutto vi segnaliamo un nuovo appalto in gestione al settore educativo culturale, ovvero i servizi di biglietteria e ufficio informazioni per il Centro Culturale Candiani.

Vi invitiamo poi alla Rocca Sanvitale di Fontanellato (PR) per l'evento "Il Museo prima del Museo. A casa del Conte Stefano Sanvitale". Il lungo weekend prevede: sabato 7 marzo alle ore 16 inaugurazione della Sala in cui è esposto il grande standardo serico della Madonna un tempo conservato nell'Oratorio della Rocca. Attorno a questo prezioso manufatto era stato organizzato negli scorsi anni il convegno sui beni tessili in Rocca con la partecipazione del Comune e dell'Istituto Beni Culturali della Regione Emilia Romagna. Domenica 8 marzo, invece, alle ore 15 visita tematica "A casa del Conte Stefano Sanvitale" comprensiva di percorso completo nel Castello e tappa allo Stendardo.

Fontanellato si trova a nord della Via Emilia, a soli 19 km da Parma e 15 da Fidenza, a poca distanza dalla rinomata stazione termale di Salsomaggiore ed è facilmente raggiungibile con l'autostrada del sole A1 (MI-BO) a soli 8 km dall'uscita Parma Ovest. Per i camperisti segnaliamo la possibilità di sostare con i propri mezzi nell'area attrezzata a Fontanellato tra via Polizzi e via XXIV Maggio con 240 piazzole.

**Fondo di Solidarietà Residuale**

A partire dalle competenze di ottobre 2014 troverete in busta paga una trattenuta, identificata con il codice 40 e la descrizione **Fondo Solid Res. Inps**, prevista dalla legge n. 92 del 28 giugno 2012 *Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita*.

Si tratta del **contributo per il fondo di solidarietà residuale**, istituito presso l'Inps per i lavoratori non coperti dalla CIG (cassa integrazione guadagni) nelle imprese con oltre 15 dipendenti.

Il Fondo così creato avrà la finalità di assicurare ai lavoratori dipendenti da imprese che, come la nostra, operano in settori non coperti dalla normativa in materia d'integrazione salariale, una tutela in costanza di rapporto di lavoro **nei casi di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa per cause previste dalla normativa in materia di integrazione salariale ordinaria o straordinaria**. Tale tutela, tuttavia, sarà prevista per un periodo più breve di quello della CIG: si potrà ricevere l'assegno per soli tre mesi, prorogabili in via eccezionale fino a nove. **Il Fondo in sostanza andrà a sostituire le prestazioni attualmente erogate con la CIG in deroga**, in via di eliminazione a fine 2016. Il Fondo ha l'obbligo del bilancio in pareggio e pertanto non potrà erogare prestazioni in carenza di disponibilità.

Il Fondo si finanzia attraverso un contributo ordinario pari allo 0.50

% della retribuzione imponibile ai fini previdenziali, di cui 1/3 a carico del lavoratore (0.17 %) e per 2/3 (0.33 %) a carico del datore di lavoro.

Con la mensilità di Novembre, infine, verranno conteggiati e detratti gli arretrati da gennaio a settembre 2014 (quindi il calcolo sarà il seguente: lo 0,5 della retribuzione diviso 3, il terzo a carico del lavoratore, da moltiplicare poi per 9, i mesi arretrati.)

Per maggiori informazioni potrete consultare la Circolare Inps nr 100 del 02/09/2014

**Congedo per la malattia del figlio**

Vi ricordiamo brevemente i commi dell'Art. 47. (legge 30 dicembre 1971, n. 1204, articoli 1, comma 4, 7, comma 4, e 30, comma 5) relativi alle richieste di congedo per malattia di un figlio.

1. Entrambi i genitori, alternativamente, hanno diritto di astenersi dal lavoro per periodi corrispondenti alle malattie di ciascun figlio di età non superiore a tre anni.
2. Ciascun genitore, alternativamente, ha altresì diritto di astenersi dal lavoro, nel limite di cinque giorni lavorativi all'anno, per le malattie di ogni figlio di età compresa fra i tre e gli otto anni.
3. Per fruire dei congedi di cui ai commi 1 e 2 il genitore deve presentare il certificato di malattia rilasciato da un medico specialista del Servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato.
4. La malattia del bambino che dia luogo a ricovero ospedaliero interrompe, a richiesta del genitore, il decorso delle ferie in godimento per i periodi di cui ai commi 1 e 2.
5. Ai congedi di cui al presente articolo non si applicano le disposizioni sul controllo della malattia del lavoratore.
6. Il congedo spetta al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto.

**Conclusione del Master ACDS I edizione. Al via la seconda edizione**

Si sta per concludere la I edizione del master di I livello ACDS. Il 9 e 10 dicembre prossimi a Firenze in Via Buonarroti, 10 presso la sede di INDIRE (partecipata di IUL con Università di Firenze) saranno discusse le prime 38 tesi finali alla presenza della Commissione esaminatrice presieduta dal Rettore di IUL e di cui farà parte Stefano Parolini membro del CTS, anche per rappresentare anche la convenzionata Socioculturale. Nel gruppo dei primi specializzati sono compresi molti Collaboratori della Cooperativa! In bocca al lupo! Sta per partire la seconda edizione del Master di I livello ACDS realizzato sempre con la sperimentata formula della formazione prevalentemente a distanza, e con IUL. Gli iscritti, che hanno già aderito, sono assai numerosi anche quest'anno; ad essi si aggiungono 15 persone che hanno chiesto di realizzare il programma di Master in due anni ed ora si avviano alla conclusione dell'intero percorso. Particolarmente apprezzato il modulo che tratta il tema "DSA e sordità" che costituisce la novità nel programma di questa nuova edizione.

**La nostra presenza sul territorio**

**SEDE LEGALE**  
Venezia Marghera  
Via Ulloa, n. 5

**SEDE OPERATIVA**  
Venezia Mestre  
Via Bembo, n. 2/a  
Tel. 041 5322920  
Fax 041 5321921  
info@socioculturale.it

**Presidente e Direttore Generale**  
**Paolo Dalla Bella**

*Ufficio di Direzione*  
Cristina Valeri

**Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione**  
**Gianni Fabris**

**Responsabile SGI Etica e Qualità**  
**Cristina Valeri**

**Ufficio Amministrazione Responsabile**  
**Sabrina Muzzati**  
Stefania Boggiani  
Roberta Battistin  
Raffaella Mariotto  
Maura Pizzolato

**Ufficio Personale Capo Ufficio**  
**Sabrina Salmena**  
Lorena Rigato  
Silvia Berton

**Centralino e segreteria**  
Stefania Benotto

**Ufficio Contratti ed Appalti Capo Ufficio**  
**Pirro Piccolo**  
Roberto Turetta  
Elisa Gaïarin

**Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale Responsabile**  
**Stefano Parolini**  
*Coordinatrici socio-educative*  
Arianna Rocco  
Anna Regazzo  
Maria Letizia Bartimmo  
*Coordinatrici socio-assistenziale*  
Francesca Trovò  
Maria Grazia Barbieri

**Settore Educativo Culturale Capo Ufficio**  
**Pier Luca Bertè**  
*Coordinatrici*  
Irene Conton  
Claride Piva

**SEDI TERRITORIALI**

**Ufficio di Palermo**  
via Principe Granatelli, 24  
90138 Palermo  
Tel. e Fax 091 5075857  
palermo@socioculturale.it  
*Coordinatrice*  
Barbara Buoncuore

**Ufficio di Torino**  
Via Sant'Anselmo, 6  
10125 Torino  
Tel. e Fax 011 6680970  
torino@socioculturale.it  
*Coordinatrice*  
Emanuela Rappelli

**Ufficio di Treviso**  
Viale della Repubblica, 205  
31100 Treviso  
treviso@socioculturale.it  
*Coordinatrice*  
Anna Regazzo

**Ufficio di Genova Centro R.ED.U.L.CO.**  
Corso Sardegna, 39  
16142 Genova  
info@redulco.it  
*Direttore Medico*  
Dott.ssa Sara Di Stefano

**Ufficio di Napoli**  
Via Toledo, 429  
80134 Napoli  
napoli@socioculturale.it  
*Coordinatrice*  
Paola Attanasio

**Ufficio di Verona**  
Via Cà di Cozzi, n.10  
37126 Verona  
Tel. 045 8300870  
verona@socioculturale.it  
*Coordinatori*  
Alessia Motta  
Matteo Pasetto



**L'editoriale**

di PAOLO DALLA BELLA

Care socie, cari soci, in questo nuovo numero di Socioculturale Notizie vogliamo porre la vostra attenzione alla nuova procedura di rilevazione presenza che ormai ognuno di voi avrà già cominciato ad utilizzare. Come noterete l'uscita di questo numero è stata leggermente posticipata rispetto alla consueta cadenza, poiché gran parte delle risorse sono state impiegate in questo periodo proprio al passaggio alla nuova modalità di raccolta ed elaborazione delle nostre presenze. È stato un lavoro complesso e molto impegnativo a cui avete partecipato attivamente anche voi tutti.

Nel mese di dicembre ci siamo incontrati per la consueta Assemblea Generale Ordinaria dei soci, che è stata preceduta da una Assemblea Straordinaria, durante la quale è stata approvata la modifica all'articolo 24 dello Statuto "Azioni di partecipazione cooperativa" e l'emissione di ulteriori azioni in favore del socio finanziatore Codess Sociale. Durante l'Assemblea Ordinaria abbiamo invece presentato il Piano d'Impresa per il triennio 2015-2017, strumento importantissimo per fissare gli obiettivi economico-finanziari per i prossimi anni, e, a seguire abbiamo presentato il Bilancio Sociale 2013 esponendo i principali avvenimenti che hanno caratterizzato l'anno oggetto di studio. Sono felice di annunciarvi che proprio il nostro Bilancio Sociale 2013 ha ricevuto la menzione speciale del "PREMIO QUADROFEDELE 2014", riconoscimento dato dall'associazione AIRCES (Associazione Italiana Revisori Legali dell'Economia Sociale) ai migliori bilanci sociali redatti dalle cooperative italiane aderenti a Legacoop. La Cerimonia di premiazione si è svolta a Roma il 17 Dicembre 2014 durante il Congresso Nazionale di Legacoop al quale eravamo presenti anche noi.

Vi invito quindi a proseguire nella lettura di questo numero e vi saluto cordialmente.

Il Presidente  
*Paolo Dalla Bella*

# VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Come ogni anno abbiamo condotto l'indagine distribuendo a tutti i nostri committenti un questionario con alcune domande relative ai servizi erogati allo scopo di renderli sempre più efficienti. Il Questionario rappresenta per la nostra attività uno strumento prezioso che vuole valutare il livello qualitativo dei servizi erogati e, nel contempo, individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi offerti per capire e anticipare le esigenze presenti e future dei nostri Clienti.

Quest'anno durante la formazione dei coordinatori per la redazione delle nuove Linee Guida, è stato discusso anche in merito al periodo di consegna dei questionari di customer satisfaction, solitamente inviati a ottobre di ogni anno ma, evidentemente troppo presto per quegli appalti che, seguendo il calendario scolastico, hanno un periodo di sospensione corrispondente ai mesi

estivi e riprendono l'attività per settembre. La scadenza è stata quindi posticipata ai mesi di aprile/maggio. Quest'anno in particolare, poiché già pianificata per ottobre, la consegna è stata anticipata al mese di marzo 2014.

I quesiti sottoposti esplorano differenti tematiche di seguito elencate per arrivare all'ultimo quesito in cui si chiede una valutazione finale di soddisfazione complessiva ed eventuali suggerimenti.

- rispondenza dei servizi offerti ai requisiti richiesti;
- soddisfazione degli obiettivi prefissati;
- affidabilità del servizio erogato;
- rispetto dei tempi e delle scadenze;
- livello di preparazione professionale del personale impiegato;
- comportamento del personale impiegato;

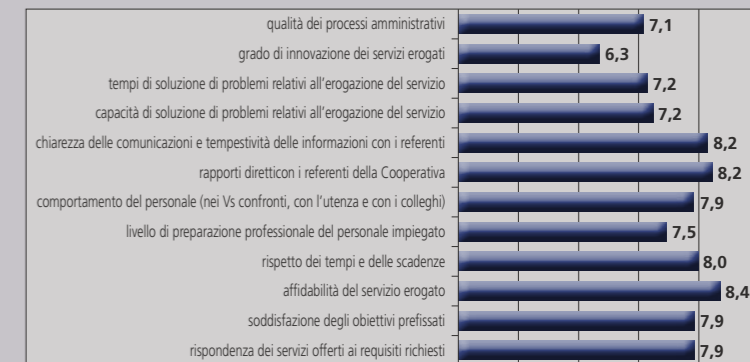
- rapporti diretti con i referenti della Cooperativa;
- chiarezza delle comunicazioni e tempestività delle informazioni con i referenti della Cooperativa;
- capacità di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;
- tempi di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;
- grado di innovazione dei servizi erogati;
- qualità dei processi amministrativi;
- se sono state espresse lamentele o reclami ed i tempi/risultati dell'eventuale risoluzione.

I questionari rientrati sono 27 e mostrano una soddisfazione complessiva di 7,7 punti su 10 per i servizi del Settore Educativo Culturale e di 8,8 per i servizi del Settore Sociale, con una punta molto alta relativa in particolare ai servizi educativi.

L'analisi dei diversi aspetti mostra come le criticità maggiori per il Settore Educativo Culturale siano legate alla mancanza di grandi

innovazioni introdotte nei servizi erogati e alla qualità dei processi amministrativi, mentre molto positivi sono i rapporti con i referenti della Cooperativa e le comunicazioni intercorse con

## SETTORE EDUCATIVO CULTURALE



# IL NUOVO SISTEMA DI RILEVAZIONE PRESENZA

Come sarà noto ormai a tutti, da alcuni mesi abbiamo introdotto il nuovo sistema di rilevazione **UFFICIO WEB**, tramite questo portale è possibile gestire le proprie ore di lavoro in autonomia e con relativa facilità.

Il primo approccio, come con qualsiasi nuovo applicativo, può non essere subito chiaro, ma dopo un paio di utilizzi diventerà subito più agevole.

Il servizio è a disposizione da qualsiasi computer e/o tablet che abbia un accesso internet, digitando l'indirizzo internet <https://personale.socioculturale.it>

da Internet Explorer o Google Chrome.

All'interno del portale ogni dipendente ha quindi la possibilità di:

- compilare le proprie schede presenze;
- visualizzare le timbrature (qualora sia stato consegnato un badge o smartphone per la rilevazione presenze);
- effettuare richieste di ferie e/o permessi.



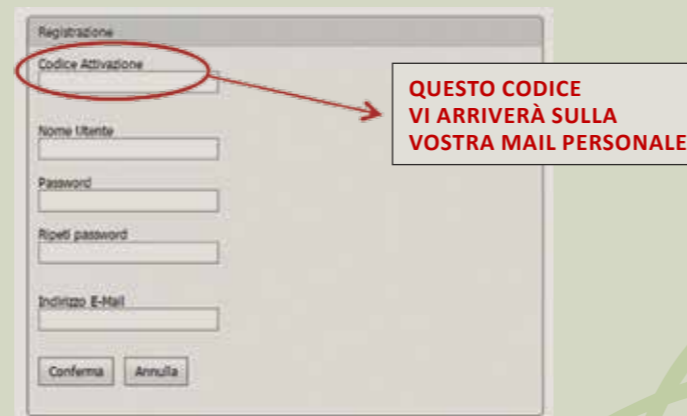
**N.B.** L'indirizzo <https://personale.socioculturale.it> deve essere inserito nel campo indirizzo di Explorer o di Chrome, non nel campo della ricerca.

Al primo accesso sarà necessario procedere alla registrazione. Le istruzioni da seguire sono inviate in automatico alla mail del dipendente una volta completato l'iter di assunzione.

**Se non avete ancora ricevuto il codice di attivazione con le relative istruzioni di registrazioni vi chiediamo di rivolgervi al vostro Coordinatore che verificherà la vostra posizione.**



Al click si aprirà questa finestra:



### BREVE LEGENDA:

**UFFICIO WEB** = Nuovo applicativo online di Socioculturale per l'accesso alla propria scheda personale e alla presenza. È richiesta la registrazione a tutti i dipendenti.

**WEBDESK** = Applicativo online utilizzato per la visualizzazione solamente della propria busta paga. Con la fine del 2014 questo portale non sarà più aggiornato; qui troverete ancora i cedolini di dicembre 2014 e i CUD quando verranno inseriti. *A partire poi dal mese di aprile 2015 la possibilità di accedere non sarà più garantita.*

**WWW.SOCIOCULTURALE.IT** = È il sito della Cooperativa. Richiedendo l'accesso all'area personale potrete visualizzare i contenuti dell'area riservata a Soci o dipendenti.

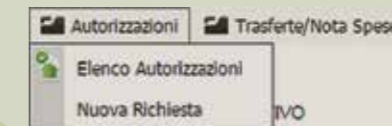
Una volta effettuato l'accesso sarà questa la schermata che vedrete:



Se cliccate su **"Tempi"** la finestra che si aprirà avrà questo menu:

- Timbrature - entrate qui solo se avete un sistema di rilevazione presenze automatico (tessero badge o smartphone);
- Scheda presenze - entrate qui per inserire le vostre presenze o per vedere in ogni momento lo stato del vostro foglio ore;
- Gestione turni e servizi - entrate qui se il vostro responsabile ha attivato per voi un turno vi avviserà e lo vedrete visualizzato qui;
- Foglio presenza - *servizio non attivo*

Se cliccate su **"Autorizzazioni"** la finestra che si aprirà avrà questo menu:



In Elenco Autorizzazioni vedrete tutte le richieste di ferie o permessi che avete richiesto e se sono state o meno autorizzate. Cliccate invece su **"Nuova Richiesta"** per inserire una nuova richiesta ferie o di permesso.

Vi ricordiamo che i vostri Coordinatori sono a disposizione se avete difficoltà nel capire le istruzioni. Se invece riscontrate un problema di tipo tecnico scrivete direttamente una mail a [info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it).