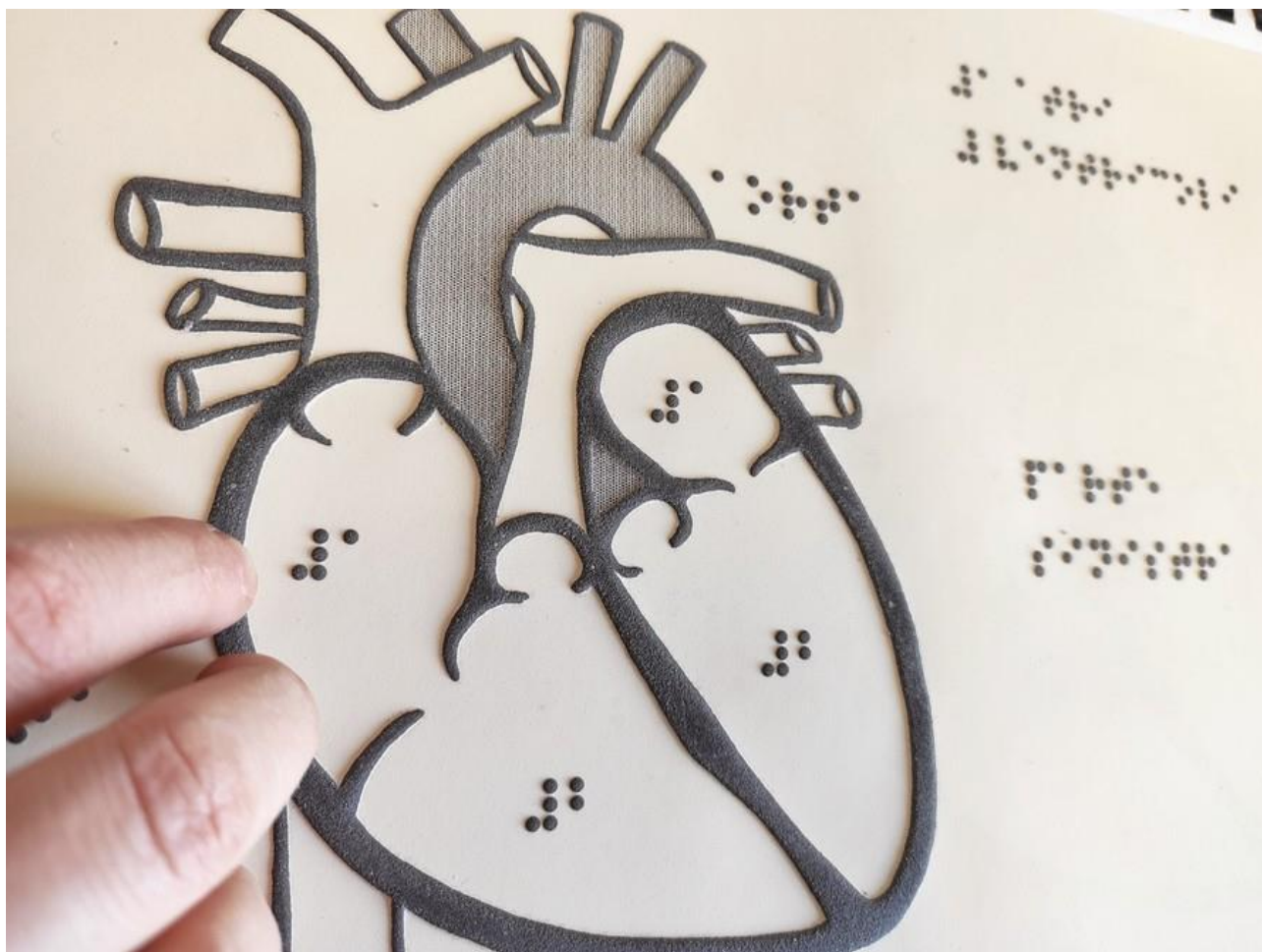


BILANCIO SOCIALE 2019

CENTRO BRAILLE SAN GIACOMO
Società Cooperativa Sociale



Una sentita gratitudine va:

Alle compiante fondatrici Lucia Micito, Lina Ferrari e Clara Capiluppi;

Alla Conferenza Episcopale Italiana e alla Curia di Bologna che negli anni sono stati quelli che più ci hanno sostenuto.

Una particolare menzione va anche alla Piccola Sorella Costanza Bartolini, al Movimento Apostolico Cieci, alla Fondazione Cassa di Risparmio di Bologna, alla Fondazione Banca del Monte di Bologna e Ravenna, ai coniugi Uber Bigi e Marisa Grazzi che, con la loro donazione, hanno consentito l'acquisto e l'adeguamento dei costosi macchinari necessari.

Indice

1. Premessa	5
1.1 Lettera agli stakeholder	5
1.2 Metodologia	6
1.3 Modalità di comunicazione	6
1.4 Riferimenti normativi	6
2. Identità dell'organizzazione	7
2.1 Informazioni generali	7
2.2 Attività svolte	9
2.3 Composizione base sociale	10
2.4 Territorio di riferimento	10
2.5 Missione	10
2.6 Storia	14
3. Governo e strategie	17
3.1 Tipologia di governo	17
3.2 Organi di controllo	17
3.3 Struttura di governo	18
3.4 Processi decisionali e di controllo	19
3.4.1 Struttura organizzativa	19
4. Relazione sociale	20
4.1 Lavoratori	20
4.2 Fruitori	23
4.3 Reti territoriali	26
4.4 Clienti/committenti	26
4.5 Donatori e contributi a fondo perduto	26



5. Dimensione economica	27
5.1 Valore della produzione	27
5.2 Distribuzione valore aggiunto	29
5.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale	31
5.4 Il patrimonio	32
5.5 Finanziatori	33
6. Prospettive future	33
6.1 Prospettive cooperativa	33
6.2 Il futuro del bilancio sociale	34

1. PREMESSA

1.1 Lettera agli stakeholder

La realizzazione del bilancio sociale 2019 ha permesso alla cooperativa CENTRO BRILLE SAN GIACOMO società cooperativa sociale di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, un ulteriore strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa.

Il bilancio sociale infatti tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Il bilancio sociale si propone infatti di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

In particolare per questa edizione del bilancio sociale la cooperativa CENTRO BRILLE SAN GIACOMO società cooperativa sociale ha deciso di evidenziare la valenza Informativa.

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2019 del bilancio sociale sono prevalentemente i seguenti:

- *Favorire la comunicazione interna*
- *Fidelizzare i portatori d'interesse*
- *Informare il territorio*
- *Misurare le prestazioni dell'organizzazione*
- *Rispondere all'adempimento della regione*

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

Auspico infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato vi auguro buona lettura.

Il Presidente

Salvatore Bentivegna

1.2 Metodologia

Il presente bilancio sociale si propone di evidenziare i seguenti aspetti fondamentali: la politica, l'identità, la mappa dei portatori di interesse, la contabilità sociale che descrive le relazioni con i diversi interlocutori e la riclassificazione del conto economico secondo lo schema del valore aggiunto.

1.3 Modalità di comunicazione

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

- Assemblea dei portatori di interessi (interni ed esterni)
- Assemblea dei soci
- Organizzazione di un evento specifico

1.4 Riferimenti normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Iniziative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Legge Regionale Emilia Romagna n°12 del 17 luglio 2014, delibera Giunta Regionale Emilia Romagna n°2113 del 21 dicembre 2015 e determinazione Giunta Regionale Emilia Romagna n°13930 del 28 ottobre 2016

2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2019

Denominazione	<i>CENTRO BRAILLE SAN GIACOMO società cooperativa sociale</i>
Acronimo	
Indirizzo sede legale	<i>Via Toscana 144/c 40127 Bologna (BO)</i>
Indirizzo sedi operative	<i>Via Nuova 24 40057 Cadriano - fr. Granarolo dell'Emilia (BO)</i>
Forma giuridica e modello di riferimento	<i>S.r.l.</i>
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	il 31/12/2004 è stata fatta una variazione statutaria che ha modificato la forma giuridica della Nostra cooperativa da S.R.L. A SOC.COOP.SOC.
Tipologia	<i>Coop. A</i>
Data di costituzione	<i>25/05/1988</i>
CF	<i>01344110356</i>
p. iva	<i>01344110356</i>
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	<i>A129346</i>
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	<i>619</i>
Tel	<i>051765595</i>
Fax	<i>051765595</i>
Sito internet	<i>www.centrobraillesangiaco.org</i>
Email	<i>amministrazione@centrobraillesangiaco.it</i>
PEC	<i>centrobrillesg@pec.confcooperative.com</i>
Qualifica impresa sociale (ai sensi della	<i>no</i>

L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06)	
Appartenenza a reti associative	<i>Confcooperative anno di adesione 1989</i>
Adesione a consorzi di cooperative	
Altre partecipazioni e quote	
Codice ateco	889900

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente: Considerato lo scopo mutualistico, nonché i requisiti e gli interessi dei soci, la Cooperativa ha come oggetto le seguenti attività culturali/educative/assistenziali nei confronti dei minorati della vista e dove possibile di soggetti svantaggiati: a) trascrizione e stampa in Braille, in formato ingrandito, o adattamento al supporto informatico, di testi di carattere religioso, scolastico, culturale e formativo con l'obiettivo di realizzare la progettazione, lo sviluppo e la produzione di contenuti multimediali, nell'ambito dell'istruzione e della formazione; b) organizzazione in proprio o per conto terzi di attività di accompagnamento e/o assistenza domiciliare, di corsi di formazione o aggiornamento, di soggiorni di vacanza, indirizzati alle persone svantaggiate, in particolare a soggetti con minorazione visiva, o comunque a loro vantaggio.

La Cooperativa potrà partecipare a gare d'appalto indette da Enti Pubblici o Privati, direttamente o indirettamente anche in A.T.I., per lo svolgimento delle attività previste nel proprio Statuto; potrà richiedere ed utilizzare le provviste disposte dalla CEE, dallo Stato, dalla Regione, dagli Enti locali o organismi Pubblici o Privati interessati allo sviluppo della cooperazione.

La Cooperativa potrà compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali; potrà, inoltre, emettere obbligazioni ed altri strumenti finanziari ed assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato.

La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.

La Cooperativa può ricevere prestiti da soci, finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale, secondo i criteri ed i limiti fissati dalla legge e dai regolamenti. Le modalità di svolgimento di tale attività sono definite con apposito Regolamento approvato dall'Assemblea dei soci.

2.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dal CENTRO BRAILLE SAN GIACOMO società cooperativa sociale:

Trascrizione di testi scolastici per scuole di ogni ordine e grado in scrittura Braille ed a caratteri di stampa ingranditi per alunni ciechi ed ipovedenti.

	Alunni
Disabili	11
Minori	11
Alunni testi braille	9
Alunni testi a caratteri ingranditi	2

Stampa Riviste Braille

Con-Tatto (edita Centro Braille San Giacomo).	75 abbonati, 52 numeri ordinari più 18 supplementi per un complessivo di 5250 volumi braille;	
Citta' Cristiana (edita M.A.C. Movimento Apostolico Ciechi)	10 numeri per una media di 70 abbonati; (circa 700 volumi braille);	
Luce e Amore (edita M.A.C. Movimento Apostolico Ciechi)	5 numeri compresi inserti per una media di 140 abbonati (circa 700 volumi braille).	

Formazione

	Numero
Partecipanti	2

Preparazione e fornitura di testi per non vedenti e ipovedenti trascritti in scrittura braille ed a caratteri di stampa ingranditi da catalogo o su commissione

	Numero
Pubblico	8
Privati	410
Aziende	2
Associazioni no profit	5

2.3 Composizione base sociale

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

Base sociale anno 2019

Soci

	<= 30	31-50	> 50
Maschi	0	3	16
Femmine	1	2	15

Soci Con Diritto Di Voto

	Soci lavoratori	Soci volontari	Soci sovventori	Soci fruitori
Maschi	3	7	0	8
Femmine	3	7	0	9

2.4 Territorio di riferimento

Gli utenti, circa 2500 non vedenti e ipovedenti, sono residenti in tutta Italia, con prevalenza nella provincia di Bologna e nella regione Emilia-Romagna, ai quali, la nostra Cooperativa su richiesta prepara e fornisce testi in scrittura Braille, a caratteri di stampa Large Print o in formato digitale.

2.5 Missione



Il CENTRO BRAILLE SAN GIACOMO società cooperativa sociale, nel rispetto della legge 381/91, si propone le seguenti **finalità istituzionali** (Art.3 dello Statuto – Scopo mutualistico):

La Cooperativa, conformemente all'art. 1 della Legge 381/1991, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico.

La cooperativa, di ispirazione cristiana, si propone quindi di favorire la crescita umana, cristiana, sociale e culturale, nonché di promuovere e realizzare interventi di aiuto ai minorati della vista e, laddove possibile, alle persone svantaggiate.

La cooperativa si ispira alle parole della Bibbia "Siate di quelli che mettono in pratica la Parola, e non soltanto ascoltatori" (Gc 1, 22).

La Cooperativa, inoltre, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori.

La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi.

La Cooperativa aderisce alla Confederazione Cooperative Italiane.

La cooperativa, nell'anno 2019 ha realizzato le sue finalità istituzionali

Svolgendo l'attività di trascrizione, stampa in braille e distribuzione di opere di carattere religioso, formativo, culturale e di testi scolastici. Molto impegno è stato speso anche quest'anno per la stampa delle riviste e dei documenti richiesti dal Movimento Apostolico Ciechi. Il Centro Braille San Giacomo già da anni è in grado di fornire in maniera stabile i testi nei diversi formati: scrittura braille, su supporto informatico e a caratteri di stampa ingranditi idonei a soddisfare le diverse esigenze degli utenti non vedenti ed ipovedenti.

Si tratta di attività che vanno considerate come opportunità e che hanno consentito di potenziare il servizio culturale offerto dalla nostra Cooperativa per rispondere sempre più adeguatamente alle necessità dei propri utenti.

Sono sempre più numerose le persone che, avendo subito gravi minorazioni della vista in età adulta, non sono in grado di leggere i testi a stampa normale e, nel contempo, incontrano fortissime difficoltà nell'apprendimento della scrittura e lettura del metodo braille.

Negli ultimi anni un crescente numero di queste persone si rivolge al Centro Braille San Giacomo per richiedere testi adattati alle loro capacità di lettura. A questi si aggiungono un numero crescente di non vedenti e ipovedenti che, essendo in grado di utilizzare le tecnologie informatiche, richiedono i testi in formato digitale.

Pertanto, anche se con maggiori difficoltà causa gli effetti della crisi, la Cooperativa grazie a queste esperienze rimane impegnata a realizzare un qualificato ed efficiente sistema integrato di produzione di testi accessibili a ciechi ed ipovedenti.

Riteniamo doveroso riportare di seguito un breve consuntivo del lavoro di stampa e distribuzione svolto nel 2019:

- ❖ La Sacra Bibbia (810 volumi);
- ❖ Lezionari rito romano e ambrosiano e Liturgia delle ore (775 volumi);
- ❖ Altri testi di spiritualità e preghiera (1355 volumi);
- ❖ Calendario con massime, ricette ed illustrazioni in rilievo (450 fasc.);
- ❖ Riviste commissionate dal Movimento Apostolico Ciechi: "Luce e Amore" 5 numeri compresi inserti per una media di 140 abbonati (700 fasc. circa);
- ❖ "Città Cristiana" 10 numeri per una media di 70 abbonati; (700 copie);
- ❖ Sussidi vari di spiritualità e di vita associativa per dirigenti e soci commissionati dal Movimento Apostolico Ciechi (circa 5800 fascicoli, che comprendono testi in scrittura braille e con caratteri di stampa ingranditi);
- ❖ Catechismi e letture per ragazzi (670 volumi);
- ❖ Preparazione di testi biblici, liturgici e di catechesi a caratteri di stampa ingranditi per ipovedenti (720 volumi).
- ❖ Testi scolastici, sovvenzionati dalle province, dai comuni o dalle scuole (409 fascicoli per allievi di scuola elementare, medie inferiori e medie superiori di cui: 88 in scrittura braille, 170 a caratteri di stampa ingranditi, 92 file digitali formato WORD, 59 file digitali matematica/geometria in formato LAMBDA).
- ❖ Rivista settimanale "Con-tatto" (75 abbonati, 52 numeri ordinari più 18 supplementi per un complessivo di 5250 fasc.);

Il significativo potenziamento dell'attività derivante dall'ampliamento della tradizionale e, ancora prevalente attività di stampa in scrittura braille, necessiterebbe di un costante e graduale ammodernamento e acquisizione di nuovi softwares e macchinari e, conseguentemente, il potenziamento dei dipendenti e la formazione di tutti coloro che collaborano con la Cooperativa (dipendenti, collaboratori e volontari).

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

Il Centro Braille San Giacomo nel perseguire la propria Missione concentra soprattutto l'attenzione nella valorizzazione e gestione delle Risorse Umane.

Assumendo la centralità della persona (utente, operatore, cittadino) come riferimento costante del proprio operare (servizi, strutture, organizzazione). Pone di conseguenza la massima attenzione alle persone che costituiscono la base sociale, motivando il loro "rapporto relazionale". Esse vengono valorizzate e coinvolte in quanto "motore" e parte attiva della cooperativa, attraverso il lavoro quotidiano e/o le diverse forme di partecipazione alla vita associativa.

L'azione costante di promozione e valorizzazione della risorsa umana è sviluppata nei due aspetti:

BASE SOCIALE: l'appartenenza dei soci alla cooperativa e la loro condivisione di principi, finalità e Missione viene sostenuta e motivata nelle diverse forme di partecipazione

all'impresa cooperativa, incentivandone e valorizzandone le specificità in quanto portatori di diversi interessi.

Il Centro Braille San Giacomo, essendo cooperativa sociale ha come scopo principale quello mutualistico consistente nel favorire l'accesso allo studio e alla cultura da parte dei ciechi e degli Ipo vedenti.

Di conseguenza a tale scopo concorrono diversi "portatori di interesse": Non solo coloro che lavorano in cooperativa (soci lavoratori), ma anche coloro che intrattengono con la cooperativa un diverso scambio mutualistico (soci volontari, fruitori), e a norma del nostro Statuto rimane l'impegno affinché possano aggiungersi soci sovventori che sostengono la cooperativa con l'apporto di capitali.

COMPETENZE PROFESSIONALI: L'obbiettivo di rispondere alla necessità dei nostri utenti residenti in tutto il territorio nazionale passa attraverso la realizzazione di interventi e servizi di qualità, che dipendono in gran parte dalle competenze e dalla motivazione del nostro personale.

Ogni operatore è attore protagonista, attraverso l'attività lavorativa, determina la realizzazione e la qualità del servizio.

È indispensabile perciò porre la massima attenzione alle fasi che determinano e sostengono la vita lavorativa dell'operatore, quali la selezione, la formazione, la specializzazione, la sicurezza e la valorizzazione del lavoro svolto.

La cura e l'attenzione alla risorsa umana si realizzano attraverso:

- il continuo sostegno alla operatività di tutti i giorni;
- la valorizzazione della capacità di ciascun operatore di mettere in rete competenze ed esperienze;
- la disponibilità della direzione ad un confronto costante.

Inoltre si può sostenere che il Centro Braille San Giacomo si propone di:

- 1) Essere presenza attiva e significativa sul territorio, con forte volontà di saper leggere i bisogni emergenti, di sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali, di attivare interventi di promozione delle risorse presenti in collaborazione con gli utenti, nel caso di minorenni con le loro famiglie e di volta in volta con i servizi degli Enti pubblici di riferimento.
- 2) Per quanto possibile e consentito, essere soggetto e partner attivo nella costruzione della rete nel territorio con il volontariato, le realtà consortili, siano esse di terzo settore o pubbliche.
- 3) Porre al centro di strategie, progetti e linee di interventi la persona tutelandone l'autonomia, le capacità e le risorse residuali.
- 4) Promuovere e stimolare la partecipazione attiva dei soci lavoratori, mediante la condivisione di responsabilità nella gestione delle attività così come nei momenti decisionali e di attivazione di nuove strategie di intervento all'interno della cooperativa stessa e nel territorio.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai valori Cristiani e Mette al centro la persona con l'intento soprattutto di superare i limiti imposti dalla mancanza della vista, promuovendone i diritti e restituendole potere al fine di essere parte attiva della collettività.

La persona deve essere soggetto attivo del proprio percorso evolutivo e non soggetto passivo di interventi socio assistenziali.

Sono i valori che la Cooperativa ha ereditato dalle sue compiante fondatrici, le prof.sse Lucia Micito e Lina Ferrari che sin da bambine, già non vedenti, soffrivano per non poter avere anche loro la possibilità di leggere le Letture e le Preghiere della Messa come gli altri. Non appena ne ebbero la possibilità si adoperarono con tutte le loro forze affinché ai non vedenti fosse possibile leggere direttamente la Sacra Scrittura, la Liturgia e tutto ciò che la Chiesa ci propone come strumento per camminare e crescere nella Fede.

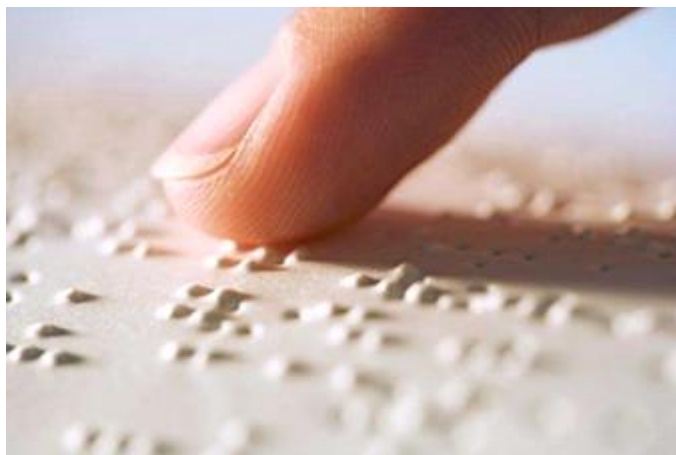
Pertanto la missione della nostra cooperativa sociale, composta da soci non vedenti e vedenti, risulta essere quella di produrre testi in scrittura braille, a caratteri di stampa ingranditi e in formato digitale per la fornitura e diffusione tra i non vedenti ed ipovedenti di testi di particolare interesse religioso, culturale, educativo e scolastico.

Peculiarità della Cooperativa:

Il Centro Braille San Giacomo è oggi l'unica stamperia in Italia specializzata in campo religioso e tra i pochissimi centri specializzati e qualificati nella preparazione di testi con particolari difficoltà: greco antico, matematica, algebra, geometria e favole con figure in rilievo.

2.6 Storia

La Cooperativa si è costituita il 25 maggio 1988 a Guastalla, con iscrizione nel registro imprese della Camera di Commercio di Reggio Emilia e dal 31 dicembre 2004 risulta iscritta nel registro delle imprese della Camera di Commercio di Bologna. Il trasferimento della sede legale a Bologna è avvenuto in occasione dell'adeguamento del proprio statuto. Fin dai primi anni di attività, infatti, la Cooperativa aveva una sede operativa anche a Bologna, che dal 1996 è stata trasferita a Cadriano di Granarolo Emilia (BO), e che, soprattutto negli ultimi anni, ha assorbito tutte le attività svolte dall'ormai dismessa sede operativa di Guastalla. La Cooperativa ha raccolto l'eredità di un gruppo di volontari che aveva cominciato ad operare nel lontano 1975 grazie all'iniziale aiuto di una stamperia privata di Impruneta (FI). Successivamente, nel 1978, dopo l'acquisizione della prima stampante fatta venire dalla Germania e donata dalla Piccola Sorella Costanza Bartolini, il gruppo ha potuto proseguire l'attività attrezzando la prima struttura nei locali del seminario di Guastalla (RE), grazie al sostegno del Movimento Apostolico Ciechi e delle curie



diocesane di Reggio Emilia e Guastalla. Fin dall'inizio dell'attività le principali animatrici sono state le insegnanti non vedenti Lucia Micito e Lina Ferrari insieme alla Dottoressa Clara Capiluppi, allora giovane ricercatrice all'università di Bologna, tre laiche consacrate che oggi ci assistono dal cielo. Lucia Micito e Lina Ferrari, che fin da bambine, già non vedenti, soffrivano per non poter avere anche loro la possibilità di leggere le

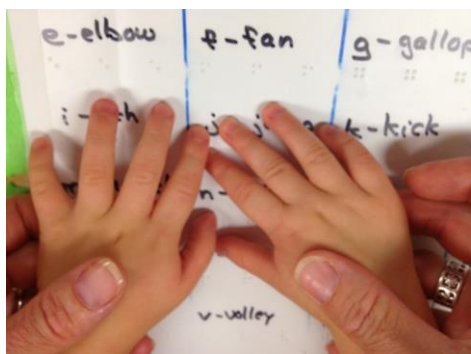
Lecture e le Preghiere della Messa come gli altri, non appena ne ebbero la possibilità si adoperarono con tutte le loro forze affinché ai non vedenti fosse possibile leggere direttamente la Sacra Scrittura, la Liturgia e tutto ciò che la Chiesa ci propone come strumento per camminare e crescere nella Fede. Questo loro desiderio è stato sostenuto in particolare dal compianto Don Paolo Serrazanetti, sacerdote bolognese e docente presso l'università di Bologna (ricordato come sacerdote dei poveri e l'amico dei ciechi), e da due sacerdoti di Reggio Emilia: il compianto Don Cesare Frignani, sacerdote non vedente, e Don Carlo Pasotti.

Già dai primi anni la cooperativa, ha dovuto ampliare l'attività alla trascrizione in braille di testi scolastici e di cultura varia, allo scopo di rispondere, alle sempre più pressanti richieste di scuole e famiglie di studenti non vedenti inseriti nella scuola pubblica. Il Centro Braille San Giacomo trascrive e stampa opere già in catalogo e di nuova pubblicazione e anche su richiesta degli utenti privati, delle scuole e di enti pubblici e privati e, su commissione, stampa anche delle riviste.



Testi religiosi:

La finalità principale della Cooperativa è stata fin dall'inizio, e tuttora continua ad essere, quella di trascrivere in braille testi a carattere religioso: la Sacra Bibbia, i Messali festivo e feriale, i Catechismi e tanti altri testi di formazione spirituale e di Preghiera, che vengono richiesti e accolti con gradimento dai nostri utenti non vedenti tra i quali persone semplici e spesso meno abbienti che trovano conforto nella possibilità di coltivare la propria Fede Cristiana. Dalla fine degli anni '90 i testi della Sacra Scrittura e della Liturgia delle Ore sono stati richiesti dagli ipovedenti anche nella versione di stampa a caratteri ingranditi. Spesso le persone con forti minorazioni visive, tra i quali anche sacerdoti in età avanzata, non riescono a leggere né la scrittura braille, né i testi a caratteri di stampa normali.



Testi scolastici:

Fin dai suoi primi anni di attività, su ordinazione soprattutto dei comuni e delle scuole di ogni ordine e grado, il Centro Braille San Giacomo prepara testi scolastici in scrittura braille e, dai primi anni del 2000, anche in caratteri di stampa ingranditi. La necessità di testi scolastici a caratteri di stampa ingranditi viene confermata dal crescente numero di famiglie che richiedono questa particolare tipologia di trascrizione per rispondere alle esigenze di studenti che hanno un basso residuo visivo connesso a diverse patologie. Tali testi, pertanto, devono essere di volta in volta adattati (tipo e dimensione dei caratteri, interlinea, spaziatura ed altre specifiche) sulla base della capacità visiva e della prescrizione fornita dagli oculisti che seguono lo studente. Pertanto la Cooperativa è stata sempre di più impegnata a realizzare un progetto volto a potenziare il servizio culturale per rispondere alle nuove e diversificate necessità dei propri utenti ipovedenti e non vedenti e si propone di realizzare un sempre più qualificato ed efficiente sistema integrato di produzione, capace di fornire indifferentemente la stampa e la produzione di testi in una diversificata gamma di formati idonei (scrittura braille, stampa normale con diverse tipologie di caratteri ingranditi) sia su carta, sia su supporto informatico. È doveroso sottolineare che, sebbene oggi molti non vedenti possano usare correntemente i supporti informatici, sono ancora molti coloro che non sono in grado di farlo, e in ogni caso anche per chi usa il computer è preferibile la stampa su carta soprattutto per i testi di meditazione e di studio.

Clara Capiluppi è stata presidente della Cooperativa fino al primo agosto 2006, data del suo prematuro decesso, e con grande intelligenza, abnegazione e competenza ha saputo realizzare ed animare l'apprezzata opera del Centro Braille San Giacomo. Clara ha, tra l'altro, collaborato nell'implementazione di Italbra realizzando e fornendo all'ingegner Paolo Graziani il pacchetto applicativo che nella revisione del 2000 ha consentito anche la transcodifica dell'ambiente matematico. È doveroso ricordare che il compianto ingegner Paolo Graziani, divenuto non vedente in età adulta, fin dagli anni '80, per conto del CNR (Centro Nazionale delle Ricerche), ha curato la realizzazione e lo sviluppo dell'applicativo Italbra. Questo è il primo software veramente innovativo per l'accessibilità dei non vedenti alla cultura, perché provvede a convertire automaticamente un testo scritto con un programma di video scrittura in un corrispondente testo con il formato e i caratteri richiesti da una qualunque stampante Braille. Fino ad allora i libri braille venivano prodotti con il prezioso impegno e la fatica di quanti preparavano manualmente le matrici su lastre di alluminio o su fogli di plastica che poi venivano riprodotte su carta grazie a delle presse o Termoform.

3. GOVERNO E STRATEGIE

3.1 Tipologia di governo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della cooperativa:

Nome e cognome	Carica	Altri dati
SALVATORE BENTIVEGNA	Presidente	residente a BOLOGNA
ROBERTO BARTOLETTI	Vice Presidente	residente a CASTEL MAGGIORE
ANNA DE BLASIS	componente	residente a BOLOGNA
GAIARDI MARGHERITA	componente	residente a CASALECCHIO DI RENO
CARRA LORENZA	componente	residente a REGGIO NELL'EMILIA
IOLE NERI	componente	residente a BOLOGNA
NICOLA FERRANDO	componente	residente a VICENZA

I Consiglieri d'amministrazione, il Presidente ed il Vice Presidente sono stati eletti dall'Assemblea dei Soci tenutasi il 30 Maggio 2018, la stessa Assemblea ha determinato il numero di 7 componenti del C.d.A. e la durata del mandato quantificata in tre esercizi finanziari.

Oltre alla nomina del Presidente e del Vice Presidente, non sono state attribuite altre deleghe.

Il C.d.A. all'atto della nomina ha rinunciato a qualsiasi emolumento spettante per la carica.

3.2 Organi di controllo

La consistenza del bilancio non obbliga la cooperativa alla nomina di organi di controllo.

3.3 Struttura di governo

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

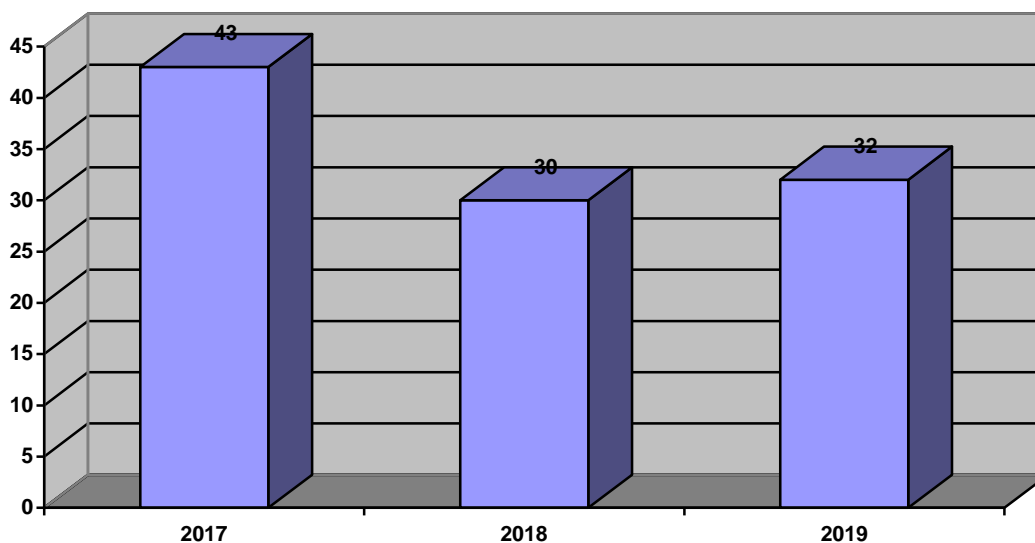
Nello statuto è indicato il numero di mandati massimi.

Il **CdA** della cooperativa CENTRO BRAILLE SAN GIACOMO società cooperativa sociale nell'anno 2019 si è riunito 4 volte e la partecipazione media è stata del 100%.

Per quanto riguarda l'**assemblea**, invece, il tema della partecipazione degli ultimi 3 anni è meglio visualizzato dalla tabella sottostante:

Anno	Data	% partecipazione	% deleghe	Odg
2017	27/05/2017	43%	5%	1) Ratifica cooptazione nuovo Consigliere d'Amministrazione Nicola Ferrando; 2) Lettura ed approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2016; 3) varie ed eventuali.
2018	30/05/2018	30%	19%	1) Lettura e approvazione bilancio sociale al 31/12/2017; 2) Rinnovo cariche sociali; 3) varie ed eventuali.
2019	22/05/2019	32%	16%	1) Lettura e approvazione bilancio sociale al 31/12/2017; 2) varie ed eventuali.

Percentuale partecipazione fisica all'assemblea nel tempo



3.4 Processi decisionali e di controllo

3.4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2019 è la seguente:

L'organico è composto da:

Presidente con funzione di direzione della Cooperativa;

1 addetto alla organizzazione e produzione di testi (vice presidente);

1 addetto alla organizzazione e produzione di testi scolastici;

2 addetti alla stampa e alle spedizioni,

1 addetto all'amministrazione.

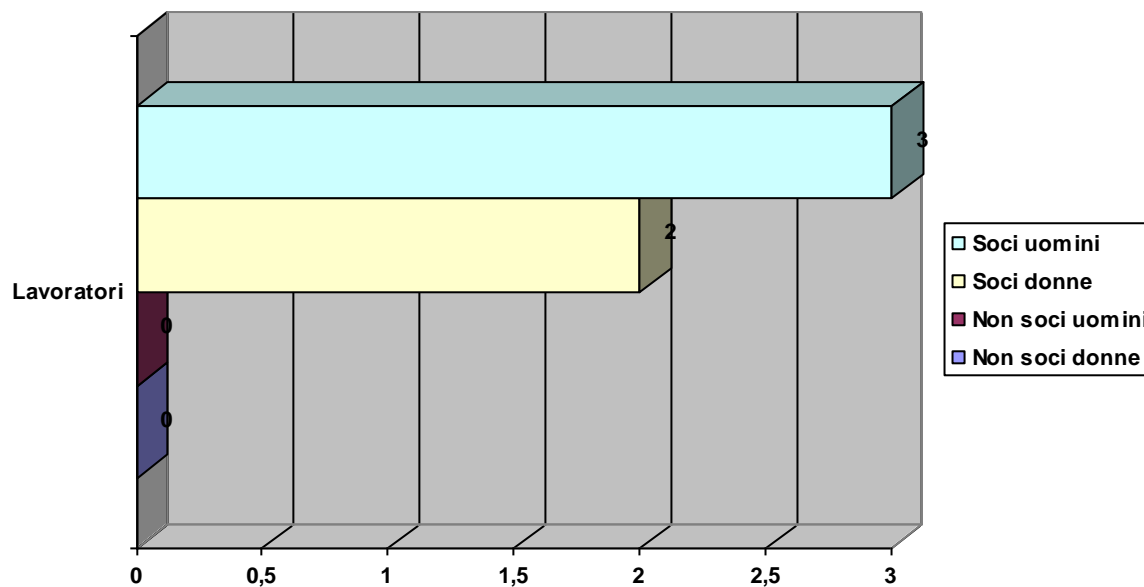
4. RELAZIONE SOCIALE

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

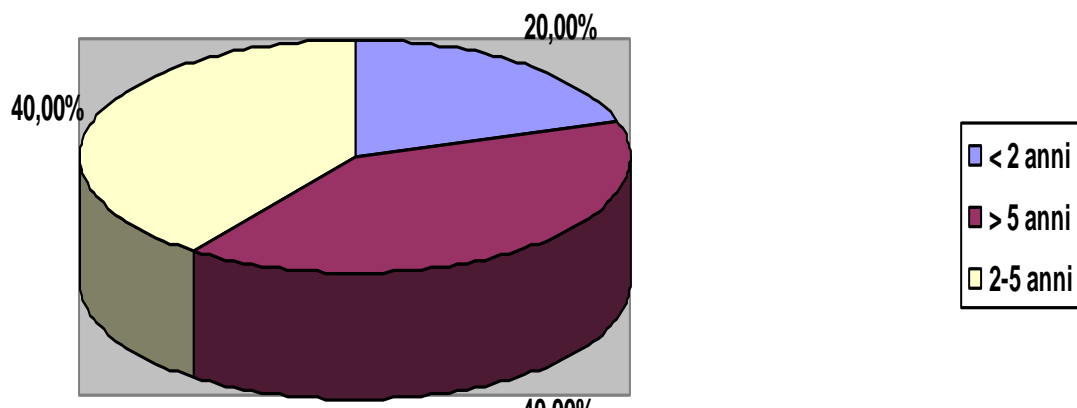
4.1 Lavoratori

Soci e non soci

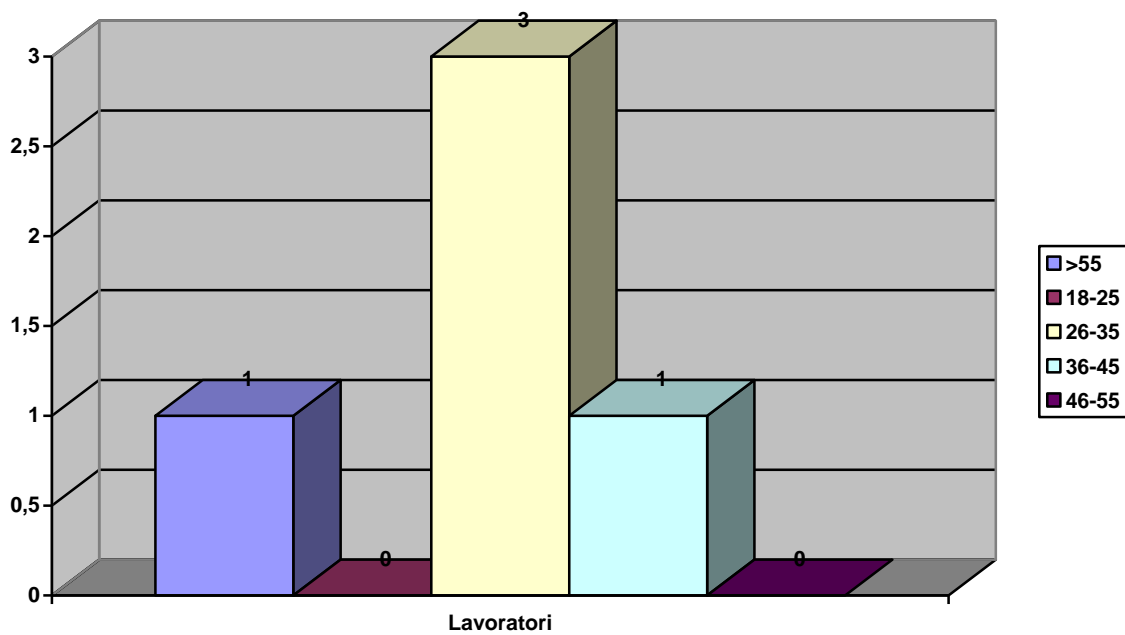
Il totale dei lavoratori è: 5



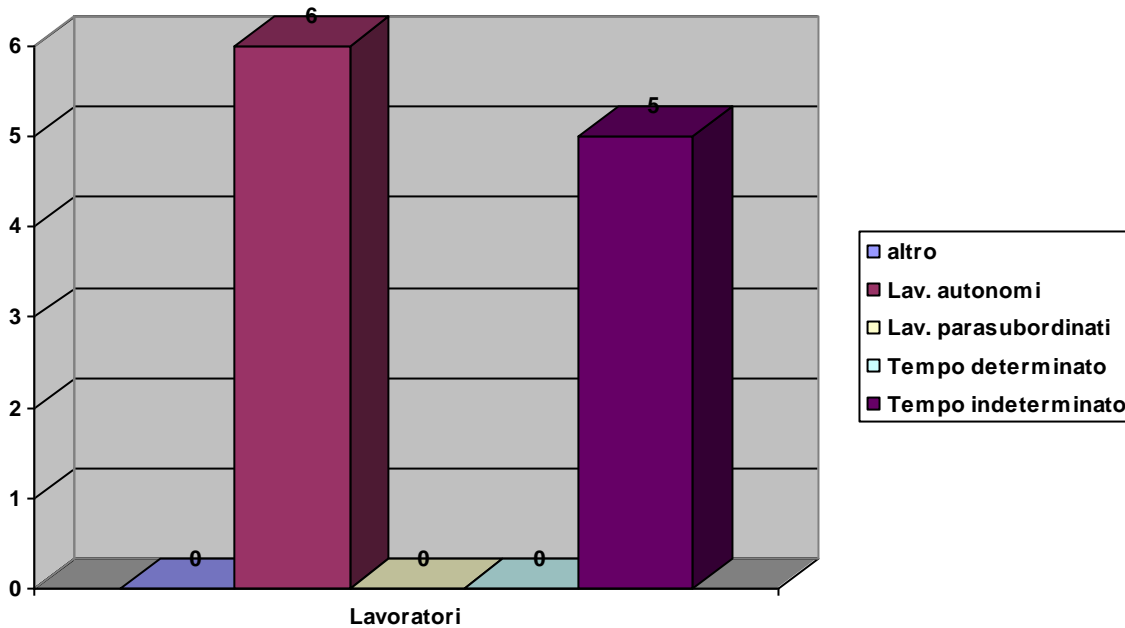
Anzianità lavorativa



Classi di età



Rapporto lavoro



Lavoratori Retribuiti

	Maschi	Femmine
Dipendenti a tempo indeterminato	3	2
- di cui part-time	3	2
Dipendenti a tempo determinato	0	0
- di cui part-time.	0	0
Interinali	0	0
Autonomi	6	6

Livello contrattuale

	B	C
Lavoratori	4	1
Perc. sul tot. dei lavoratori	80.00%	20.00%

Viene applicato il ccnl coop sociali

Formazione

Nell'anno 2019 lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento sono stati 0 su un totale di 5 lavoratori.

Formazione

	N. ore di formazione totali	N. persone coinvolte	Costi sostenuti
inserire		2	€ 0,00



4.2 Fruitori

Disabili

	Sede operativa	N° utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
Produzione e trascrizione di testi scolastici e di cultura varia in scrittura braille e a caratteri large print.	Cadriano	410	*	Territoriale

* Le prof.sse non vedenti Lucia Micito e Lina Ferrari, insieme a Clara Capiluppi ricercatrice vedente dell'Università di Bologna, originariamente si sono adoperate con tutte le forze affinché ai non vedenti e agli ipovedenti educati alla lettura della scrittura braille fosse consentito leggere direttamente la Sacra Scrittura, la Liturgia e quanto la Chiesa propone per camminare e crescere nella Fede.

Già dai primi anni la cooperativa, ha dovuto ampliare l'attività alla trascrizione in braille di testi scolastici e di cultura varia, allo scopo di rispondere, alle sempre più pressanti richieste di scuole e famiglie di studenti non vedenti inseriti nella scuola pubblica.

Dai primi anni 2000 la cooperativa è stata interpellata anche per la preparazione di testi della Sacra Scrittura e di testi scolastici a caratteri di stampa ingranditi per ipovedenti.

Sono infatti sempre più numerose le persone che, avendo gravi minorazioni della vista, non riescono a leggere i testi a stampa normale e, nel contempo, hanno difficoltà nell'apprendimento del metodo braille.

Il Centro Braille San Giacomo trascrive e stampa opere già in catalogo e di nuova pubblicazione e anche su richiesta degli utenti privati (oltre 2500 non vedenti e ipovedenti di ogni parte d'Italia), e delle scuole e, su commissione stampa varie riviste.

È l'unica stamperia in Italia specializzata in campo religioso e tra i pochissimi centri specializzati e qualificati nella preparazione di testi con particolari difficoltà: greco antico, geometria con figure in rilievo, algebra, racconti per bambini con figure in rilievo.

E' in crescita infatti la richiesta di testi scolastici in scrittura braille e a caratteri di stampa ingranditi da parte di scuole di ogni ordine e grado frequentate da studenti ciechi ed ipovedenti.

La Cooperativa ha una produzione annuale di circa 1.500.000 fogli stampati, circa 13 tonnellate di carta che corrispondono ad oltre 35.000 volumi.

Negli ultimi anni pertanto la cooperativa è stata sempre di più impegnata a realizzare un progetto volto a potenziare il servizio culturale per rispondere alle nuove e diversificate necessità dei propri utenti ipovedenti e non vedenti e si propone di realizzare un sempre più qualificato ed efficiente sistema integrato di produzione capace di fornire indifferentemente la stampa e la produzione di testi in una diversificata gamma di formati idonei (scrittura braille, stampa normale con diverse tipologie di caratteri ingranditi) sia su carta, sia su supporto informatico.

Il trend degli utenti che si sono rivolti alla nostra Cooperativa negli ultimi tre anni oscilla tra 300 a 400, sono in prevalenza donne, cittadini Italiani e nella stragrande maggioranza adulti ed anziani (circa il 78%).

A fronte di una progressiva crescita degli ordini, nel 2019 si evidenzia rispetto all'anno precedente, un lieve aumento del fatturato che si assesta a 55.610 €.

Ciò è dovuto soprattutto ai Comuni ai quali la nostra Cooperativa ha fornito i testi scolastici per gli allievi non vedenti e ipovedenti che, appellandosi alla crisi dei conti pubblici, ci costringono ad un continuo abbassamento dei prezzi loro applicati.

Si tratta, però, di un servizio fondamentale per i nostri utenti che frequentano le scuole pubbliche, al quale, nonostante tale difficoltà il Centro Braille San Giacomo ritiene doveroso non rinunciare.

Sottolineiamo in particolare l'accreditamento nell'albo fornitori della Regione Campania per la stampa di testi scolastici e le convenzioni con i seguenti enti pubblici:

1. Istituto Comprensivo I.c.n.8 (BO)
2. Unione Matematica Italiana (UNIBO – Bologna)
3. Comune di Campogalliano (MO)
4. Istituto Comprensivo S.Giovanni Bosco (MO)
5. Comune di Modena (MO)
6. Comune di Torino (TO)
7. Centro Braille Rieti (RI)

Rimane l'impegno della Cooperativa di confermare gli ordini con i Comuni e scuole con i quali il Centro Braille ha lavorato in questi anni, così come rimane l'impegno di concorrere in altre gare d'appalto indette dalle pubbliche amministrazioni per incrementarli.

Ci pare utile ricordare che con riferimento alla Determina Dirigenziale della Città di Torino datata 16 Gennaio 2018, la nostra Cooperativa è risultata vincitrice della Gara d'Appalto per la fornitura di testi scolastici per gli anni scolastici 2018/2019 e 2019/2020.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

I soci hanno un ruolo centrale nella vita della Cooperativa: concorrono alla gestione dell'impresa attraverso la formazione degli organi sociali, partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, contribuiscono alla formazione del capitale sociale, ai risultati economici e alla loro destinazione, mettono a disposizione le loro capacità personali e professionali per lo svolgimento delle attività della Cooperativa.

Lo Statuto del Centro Braille San Giacomo prevede quattro tipologie di soci:

- I Soci lavoratori, che svolgono la loro attività lavorativa per il raggiungimento degli scopi sociali;
- I Soci volontari, che prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà;
- I Soci utenti, che usufruiscono direttamente o indirettamente dei servizi della Cooperativa;

- I Soci sovventori, che partecipano a programmi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale.

Dalla sua fondazione, in Cooperativa sono presenti solo le prime 3 tipologie di socio.

I nuovi soci vengono ammessi dopo aver presentato domanda scritta al Consiglio di Amministrazione. La quota sociale che sottoscrivono è di 150,00 €.

Al 31 dicembre 2016 erano iscritti alla Cooperativa 37 soci.

Facendo riferimento gli ultimi 5 anni, si evince che dal punto di vista quantitativo i Soci sono passati da 26 (31/12/2012) a 37 (31/12/2016) .

Le oscillazioni hanno comportato:

- Soci lavoratori: 5 ammissioni, 1 dimissione;
- Soci volontari: 5 ammissioni, 3 dimissioni/decessi;
- Soci utenti: 8 ammissioni, 2 dimissioni/decessi.

Si constata un aumento in tutte e tre le categorie della compagine sociale, significativo il trend in aumento per quanto riguarda Soci lavoratori (+4) e Soci utenti (+6).

I Soci volontari sono stati quantitativamente prevalenti nei primi anni e hanno contribuito a fondare e ad avviare la Cooperativa.

La maggior parte di loro ha poi smesso di partecipare attivamente alla vita della Cooperativa mantenendo un'adesione caratterizzata da un minor impegno.

L'analisi del bilancio di norma mostra che i ricavi per le prestazioni coprono circa il 50% delle spese, mentre nel 2019 a fronte di spese effettive pari a 158.861 € e a ricavi effettivi pari a 166.962 €, i ricavi per le prestazioni (55.610 €) coprono il 35,00 % delle spese effettive e il 33,30 % delle entrate effettive.

Per mantenere efficacemente l'impegno di rispondere alle necessità dei nostri utenti ai quali distribuiamo testi a prezzi molto inferiori al costo reale, oltre a tenere conto delle capacità tecniche e professionali acquisite con la ultra trentennale esperienza del nostro Centro e del possibile ed auspicabile incremento delle attività, il nostro Centro deve più che mai poter contare su uno straordinario sostegno di quanti (enti e privati) ne condividono e sostengono le attività e le finalità.

Risulta per tanto sempre più necessario perseguire gli obiettivi di:

1. Rinforzare il già positivo spirito solidaristico del nostro corpo associativo;
2. Ampliare le iniziative di sensibilizzazione volte ad incrementare il numero di utenti e simpatizzanti che con contributi straordinari e la donazione del 5x1000 già sostengono le nostre attività sociali.
3. Rivolgere un particolare impegno nella ricerca di soci sovventori che con l'apporto di capitale potranno consentire le attività di sviluppo tecnologico, ristrutturazione e potenziamento aziendale.

4.3 Reti territoriali

	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
<i>Istituzioni scolastiche ed enti locali</i>	<i>Ente pubblico</i>	<i>Convenzione</i>	<i>Fornitura di testi scolastici per studenti non vedenti ed ipovedenti</i>

4.4 Clienti/committenti

	N° assoluto clienti	Fatturato complessivo
Pubblico	8	€ 22.701
Privati	342	€ 4.997
Aziende	1	€ 1.048
Associazioni no profit	5	€ 26.862

4.5 Donatori e contributi a fondo perduto

	N° assoluto donatori/contributi	Importo complessivo
Privato no profit	4	€ 72.925
Pubblico	2	€ 10.853



5. DIMENSIONE ECONOMICA

5.1 Valore della produzione

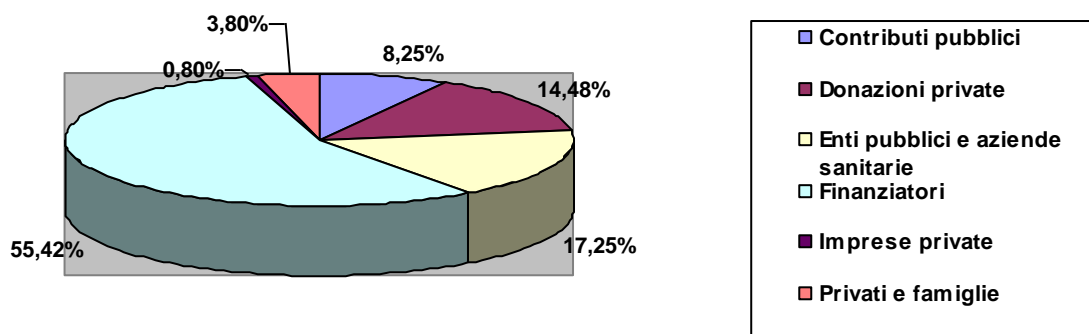
Mix dei ricavi per tipologia di attività Coop A

	Totale (Euro)
Anziani	0
Persone che partecipano a corsi di formazione realizzati da coop che operano nel settore	0
Altri ambiti	0
Disabili	€ 166.962
Infanzia 0-6 anni	0
Minori e Famiglie	0
Disagio sociale adulti (carcere, nomadi, senza dimora, ecc)	0
Immigrati (sportelli, centri acc. ecc.)	0
Salute mentale	0
Tossicodipendenti	0
Utenti Servizi Sanitari (ambulatori, ospedale, domiciliare, trasporti, medicina del lavoro)	0

	2017	2018	2019
Privati e famiglie	4.885	4.151,46	4.997
Imprese private	90,00	1.995,95	1.048
Consorzio			
Enti pubblici e aziende sanitarie	38.323,30	29.416,76	22.701
Contributi pubblici	3.361,72	3.704,10	10.853
Finanziatori	56.546,51	47.982,27	72.925
Donazioni private	15.715	11.153	19.056

Totale	€ 118.921,82	€ 98.404,11	€ 131.580
---------------	---------------------	--------------------	------------------

Produzione ricchezza 2019



Nel triennio 2017-2019 i dati evidenziano:

1. Un complessivo aumento dei ricavi da privati e famiglie e dalle imprese private.
2. Un forte calo dei ricavi provenienti da enti pubblici, dovuto soprattutto all'abbassamento dei prezzi imposti dagli stessi nella fornitura di testi scolastici.
3. I contributi pubblici fanno riferimento alle attribuzioni delle quote 5x1000 riferite agli anni 2014-2015-2016) e al contributo per l'editoria speciale per non vedenti concesso dal Consiglio dei Ministri. Rimane la necessità di incrementare la campagna per la destinazione di questo importante contributo.
4. Un consistente calo nella raccolta fondi rivolta ai privati.
5. Le oscillazioni sulle spese per la fornitura di beni e servizi dimostrano che soprattutto nel 2019 è cresciuta la produzione rispetto ai due anni precedenti.
6. Il forte decremento sugli ammortamenti sottolinea la vetustà della stragrande maggioranza dei macchinari in uso e la sempre più impellente necessità della loro sostituzione.

5.2 Distribuzione valore aggiunto

Nella tabella sotto riportata viene messa in evidenza la distribuzione della ricchezza economica prodotta:

2017	2018	2019
------	------	------

Comunità territoriale			
Associazioni e soggetti del terzo settore	0	0	0,0
Persone fisiche	0	0	0,0
Totale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,0

Organizzazione/Impresa			
Ristorni destinati a incremento capitale sociale	0	0	0
Utile di esercizio/perdita	-14.679	-10.552	+10.911
Totale	€ -14.679	€ -10.522	€ +10.911

Enti pubblici			
Tasse	19.751,6	14.410	18.619
Totale	€ 19.751	€ 14.410	€ 18.619

Finanziatori			
Finanziatori ordinari	0	0	
Finanziamenti dai soci	0	0	
Finanziatori di sistema ed etici	0	0	
Finanziatori pubblici	3.361	3.704	10.853
Totale	€ 3.361	€ 3.704	€ 10.853

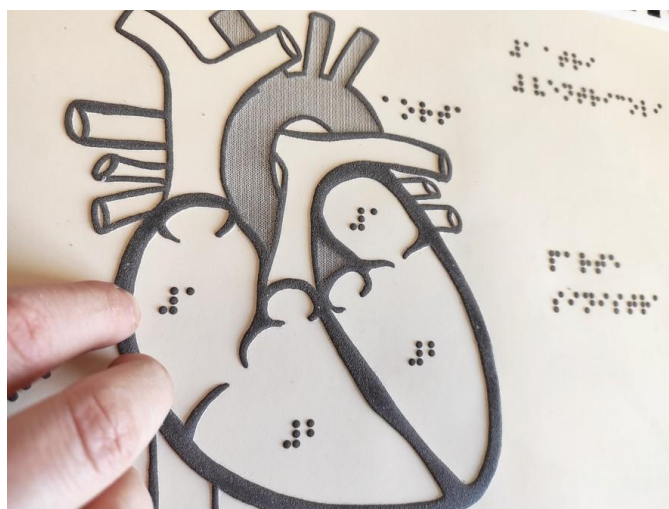
Lavoratori			
Dipendenti soci	68.975	66.437	65.801
Dipendenti non soci	0	0	
Ristorni ai soci lavoratori	0	0	
Svantaggiati	0	0	

Parasubordinati	0	0	
Collaboratori	0	0	
Occasionali	12.784	7.571	8.472
Tirocini formativi	0	0	
Amministratori e sindaci	0	0	
Volontari	0	0	
Totale	€ 81.759	€ 74.008	€ 74.273

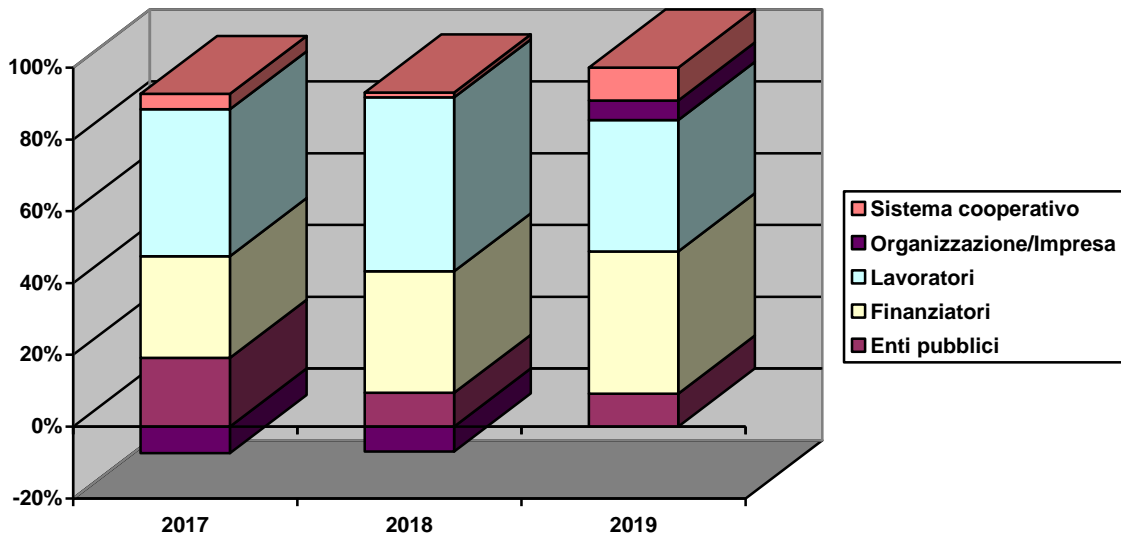
Sistema cooperativo			
Centrale cooperativa	500	500	500
Consorzi	0		
Cooperative non sociali	1.672	1.672	1.672
Cooperative sociali	0		
Totale	€ 2.172	€ 2.172	€ 2.172

Soci			
Costi per iniziative rivolte a tutta la base sociale	0	0	
Ristorni destinati ai soci	0	0	
Totale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

TOTALE	€ 93.364	€ 83.772	€ 116.828
---------------	-----------------	-----------------	------------------

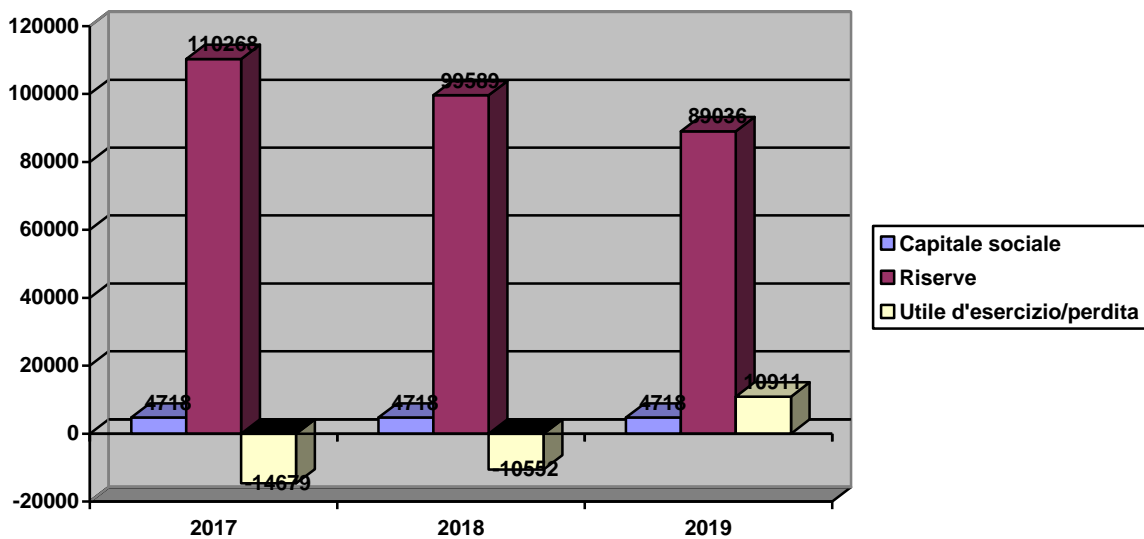


Distribuzione valore aggiunto nel tempo



5.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

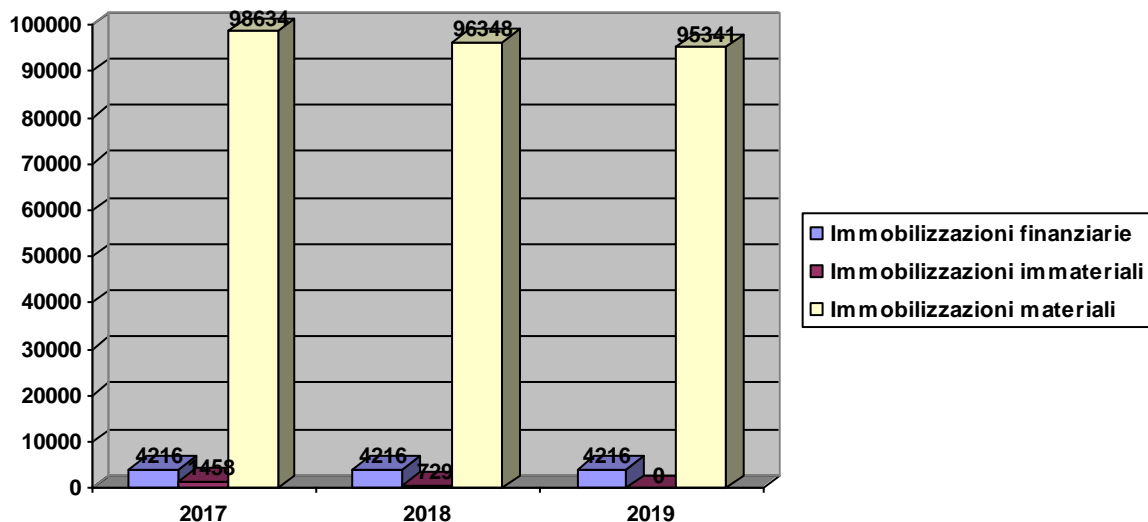
Patrimonio netto



Nel triennio 2014-2016 l'esercizio che ha conseguito un miglior risultato risulta essere l'anno 2014, grazie anche all'acquisizione dell'immobile donato dalla compianta fondatrice Prof.ssa Lucia Micito, mentre le perdite riscontrate nei due anni successivi hanno determinato la conseguente diminuzione del patrimonio netto.

5.4 Il patrimonio

Investimenti



Fatturato

	2017	2018	2019
1.A. Fatturato da Enti Pubblici per gestione Servizi sociali e socio-educativi (A.1)	38.323	29.416	22.701
1.B. Fatturato da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di Servizi (manutenzione verde, pulizie ecc.)(A.1)	0		
2.A. Fatturato da Privati - Cittadini inclusa quota cofinanziamento (A.1)	4.534	4.151	4.997
2.B. Fatturato da Privati - Imprese (A.1)	90,00	1.995	1.048
2.C. Fatturato da Privati - Non profit (A.1)	21.094	17.003	26.862
3. Fatturato da Consorzi e/o altre Cooperative (A.1)	0		
4. Altri ricavi e proventi (A.5)	56.546	47.982	72.925

Patrimonio

	2017	2018	2019
Capitale Sociale	4.719	4.719	4.719

Totale Riserve	110.268	99.589	89.036
Totale Patrimonio Netto	114.987	104.308	93.755

Conto Economico

	2017	2018	2019
Valore del risultato di Gestione (A - B bil. CEE)	-13.222	-6.898	+15.018
Risultato Netto di Esercizio	-14679	-10.552	+10.911

5.5 Finanziatori

Finanziatori

	2016	2017	2018
Contributi in conto Esercizio	46.387	46.387	80.393

6. PROSPETTIVE FUTURE

6.1 Prospettive cooperativa

Gli obiettivi a medio-breve termine della cooperativa possono essere brevemente riassunti nei punti seguenti:

Per mantenere efficacemente l'impegno di rispondere alle necessità dei nostri utenti ai quali distribuiamo testi a prezzi molto inferiori al costo reale, oltre a tenere conto delle capacità tecniche e professionali del nostro Centro già acquisite, la nostra Cooperativa persegue l'impegno di un auspicabile e possibile incremento delle attività.

In ogni caso è necessario più che mai poter contare sul maggior coinvolgimento di quanti (enti e privati) ne condividono le finalità.

Risulta per tanto sempre più necessario perseguire gli obiettivi di:

1. Ampliare le iniziative di sensibilizzazione volte ad incrementare il numero di utenti e simpatizzanti che con contributi straordinari e la donazione del 5x1000 già sostengono le nostre attività sociali.

2. Rivolgere un particolare impegno nella ricerca di soci sovventori che con l'apporto di capitale potranno consentire le attività di sviluppo tecnologico, ristrutturazione e potenziamento aziendale.
3. Ampliare la base associativa e rinforzare il già positivo spirito solidaristico del nostro corpo associativo.

Rimane infatti indispensabile e fondamentale potere contare su un più solido e attivo corpo associativo che oltre a concorrere alla formazione degli organi sociali, potrà partecipare più efficacemente alla gestione della Cooperativa partecipando positivamente all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche.

L'allargamento della base sociale in ogni caso consente la possibilità di poter contare su un numero maggiore di persone che mettono a disposizione le loro capacità personali e professionali per lo svolgimento delle attività Statutarie.

6.2 Il futuro del bilancio sociale

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone alcune azioni specifiche:

Consapevoli della sempre possibile inadeguatezza anche nella stesura del bilancio sociale, riteniamo necessario un ulteriore impegno a rispondere con maggior competenza ed efficacia per rendere maggiormente visibile il nostro operato, sia per facilitare i processi di governance dell'organizzazione e per consentire ai nostri interlocutori di valutarci in base ai risultati ottenuti e considerarci sempre più partner consolidati ed affidabili.

In tale prospettiva condividiamo l'utilità di ripercorrere la nostra storia, ripensare la nostra identità, ridefinire le finalità e le modalità operative, elementi che risulteranno utili ad una ricaduta positiva in termini di partecipazione attiva, consapevole e responsabile da parte di tutti gli operatori impegnati nei servizi.

