



SOSTENIAMO LA FAMIGLIA



SOMMARIO

INTRODUZIONE DELLA PRESIDENTE PAG. 5

STRUTTURA DEL DOCUMENTO PAG. 5

CAP 1 - IDENTITÀ AZIENDALE PAG. 7

CAP 2 - 1. SOCI E COLLABORATORI PAG. 11

- Tendere a garantire la continuità occupazionale di soci e collaboratori, migliorandone le condizioni lavorative, professionali e economiche
- Sviluppare una società cooperativa dinamica promuovendo l'autogestione attraverso il coinvolgimento, la partecipazione, la formazione e l'informazione
- Promuovere opportunità occupazionali e di affermazione sociale nei confronti di donne e agevolare l'integrazione dei lavoratori di categorie deboli

CAP 3 - 2. TERRITORIO E COMUNITÀ PAG. 31

- Consolidare il radicamento nel territorio trentino, sviluppandolo nelle zone limitrofe
- Contribuire al miglioramento economico, sociale e ambientale dei territori dove si opera
- Sviluppare alleanza, accordi e integrazioni con enti e Aziende dando priorità al mondo cooperativo.

CAP 4 - 3. SERVIZI, CLIENTI E MERCATO PAG. 41

- Migliorare gli standard qualitativi dei servizi nell'ottica della soddisfazione del Cliente.
- Tendere alla massima sicurezza alimentare.
- Dare preferenza all'utilizzo di prodotti di qualità e locali.

INTRODUZIONE DELLA PRESIDENTE

In questo anno appena finito, durante il quale la crisi economica ha continuato a creare difficoltà diffuse in tutti i comparti produttivi e dei servizi, Risto 3 ha mantenuto alti i livelli occupazionali, ha proseguito ad investire sul territorio, ha rafforzato la propria capacità di rispondere ai bisogni della collettività con servizi sempre più efficienti, si è resa protagonista attiva nel sostegno delle proprie collaboratrici e collaboratori.

La volontà e il coraggio che ci spingono a fare di Risto 3 la cooperativa leader, per numero di occupate, della ristorazione collettiva nella provincia di Trento, ci porta a proseguire con grande determinazione nell'azione della nostra attività imprenditoriale con servizi e strumenti sempre più innovativi e moderni.

Ed i nostri 36 anni di storia ci rafforzano nella convinzione che l'unione, la partecipazione e la fiducia devono continuare a guidare le nostre azioni per la tutela, la valorizzazione e lo sviluppo nostro e del territorio in cui operiamo.

Consapevole dell'altissimo ruolo di collante sociale che abbiamo come impresa di "cooperazione attiva", alle socie e ai soci, alle collaboratrici e collaboratori, alle rispettive famiglie, ai fornitori e ai clienti, auguro che questo sia l'anno della vera ripresa, in tutti gli ambiti: quello produttivo, dei servizi, del turismo, del commercio, dei rapporti umani, per portare avanti un modello di civiltà fatto di buon lavoro e di buon vivere.

*La Presidente
Sara Villotti*

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il Bilancio Sociale è uno strumento che vuole evidenziare l'impatto sociale che un'organizzazione produce sulla collettività e il territorio di riferimento.

Il "rendere conto" delle azioni messe in atto e degli obiettivi raggiunti è stato sviluppato partendo **dai punti della Mission aziendale**. Questo approccio ci sembra il metodo migliore per rendere attuali le parole e i valori espressi nel documento che fa da "stella polare" a tutte le azioni della Cooperativa.

La struttura del Bilancio Sociale 2014 inizia con una breve descrizione dell'"Identità Aziendale" per poi mettere in evidenza gli indici aziendali seguendo le linee guida indicate dal GBS (Gruppo studio per il Bilancio Sociale) illustrati in base ai punti della Mission Risto 3.

Il "Valore aggiunto", delinea in maniera chiara, in termini prettamente economici, quanto l'attività di Risto 3 distribuisce ai vari interlocutori sul territorio.

Il Bilancio Sociale, che affianca e completa il Bilancio Economico, è presentato nell'Assemblea annuale di bilancio contestualmente alla richiesta di approvazione del Bilancio.

Il Bilancio Sociale è inviato a tutti i Soci e Socie e a tutti i principali Clienti nel formato originale. In tale versione è scaricabile dal sito **www.risto3.it**.

Per tutti i Collaboratori è stampata e distribuita un'edizione ridotta per un approfondimento rapido, ma completo, di conoscenza della cooperativa.



Nome, con Risto 3 dal ...

capitolo 1

IDENTITÀ

1. CHI SIAMO

RISTO 3: UNA STORIA DI COOPERAZIONE TRENTINA

Nel 1979 un gruppo di cuoche dell'appena disciolto patronato scolastico costituiscono la cooperativa CO.RI.SO. per provare a mantenere il loro posto di lavoro.

Nel 1982 alcuni dipendenti dell'azienda che gestiva il Centro di Cottura di Vigalzano a Pergine costituiscono la cooperativa CO.RI.P. per concorrere all'appalto in scadenza del Centro di Cottura.

E' da queste cooperative che, dopo un periodo nel quale opereranno autonomamente, il 1 gennaio 1991 nascerà la Cooperativa RISTORAZIONE

DEL TRENINO che in seguito prenderà la denominazione di **Risto 3**

L'attività si amplia in continuazione e, nel 2011, dalle poche unità iniziali si arrivava a superare le 1000 persone impegnate nel campo della ristorazione collettiva nella Provincia di Trento.

Risto 3 è una storia di crescita continua non solo nei numeri, ma anche e soprattutto nella professionalità, nell'attenzione al prodotto, nella qualità del servizio e nella realizzazione sociale e culturale delle persone.

2. SETTORI DI ATTIVITÀ

Risto 3 è una società cooperativa trentina leader nel settore della **ristorazione collettiva** i cui soci e dipendenti sono impegnati a garantire ai clienti eccellenza nei **cibi**, nella loro **preparazione** e nella loro **distribuzione**.

Risto 3 svolge la propria attività nella: ristorazione commerciale (ristoranti self, bar), ristorazione aziendale e interaziendale (rivolta ai dipendenti

delle aziende convenzionate), ristorazione sanitaria (rivolta agli ospedali), ristorazione per la terza età (strutture residenziali pubbliche e private, pasti a domicilio, pasti per Centri anziani), ristorazione scolastica (per gli utenti delle strutture scolastiche), catering (avvenimenti, manifestazioni e ricorrenze per clienti Privati e Business), servizi di consulenza e forniture (a enti e aziende).

3. LA MISSION

LA MISSIONE E I VALORI DI RISTO 3

Risto 3 è la più grande Cooperativa di Produzione Lavoro in Trentino. E' il lavoro delle Socie, dei Soci e dei collaboratori il vero asse portante di tutte le azioni strategiche dell'Azienda.

Nel 2011 è stata rivista la Mission aziendale non solo per un adeguamento stilistico, ma per rendere ancora più chiari e incisivi gli elementi interni del

documento. La gestione complessiva della società nelle sue articolazioni e l'attenzione ai propri interlocutori (personale, clienti, Comunità) permette di continuare a essere una buona impresa nella quale i valori economici sono al servizio della crescita sociale degli individui.

Tutto ciò diventa possibile se si segue un sistema di regole che porta gli individui che vi fanno parte

ad agire in sintonia per la realizzazione di un nuovo sistema valoriale ed economico verso i colleghi, la comunità, il territorio. Gli elementi identificativi della Mission sono stati suddivisi in tre ambiti:

1. Soci e Collaboratori

- Tendere a garantire la continuità occupazionale di soci e collaboratori, migliorandone le condizioni lavorative, professionali ed economiche.
- Sviluppare una società cooperativa dinamica promuovendo l'autogestione attraverso il coinvolgimento, la partecipazione, la formazione e l'informazione.
- Promuovere opportunità occupazionali e di affermazione sociale nei confronti di donne e agevolare l'integrazione dei lavoratori di categorie deboli.

2. Territorio e Comunità

- Consolidare il radicamento nel territorio trentino, sviluppandolo nelle zone limitrofe.
- Contribuire al miglioramento economico, sociale e ambientale dei territori dove si opera.
- Sviluppare alleanza, accordi e integrazioni con Enti e Aziende dando priorità al mondo cooperativo.

3. Servizi, Clienti, Mercato

- Migliorare gli standard qualitativi dei servizi nell'ottica della soddisfazione del Cliente.
- Tendere alla massima sicurezza alimentare.
- Dare preferenza all'utilizzo di prodotti di qualità e locali.

Antonio, con Risto3 dal 1990



capitolo 2

1. SOCI E COLLABORATORI

- TENDERE A GARANTIRE LA CONTINUITÀ OCCUPAZIONALE DI SOCI E COLLABORATORI, MIGLIORANDONE LE CONDIZIONI LAVORATIVE, PROFESSIONALI E ECONOMICHE.
- SVILUPPARE UNA SOCIETÀ COOPERATIVA DINAMICA PROMUOVENDO L'AUTOGESTIONE ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO, LA PARTECIPAZIONE, LA FORMAZIONE E L'INFORMAZIONE.
- PROMUOVERE OPPORTUNITÀ OCCUPAZIONALI E DI AFFERMAZIONE SOCIALE NEI CONFRONTI DI DONNE E AGEVOLARE L'INTEGRAZIONE DEI LAVORATORI DI CATEGORIE DEBOLI.

1. ORGANIZZAZIONE POLITICO – SOCIALE

PROPRIETÀ E PROCESSO DEMOCRATICO

La società cooperativa è costituita da due momenti entrambi fondamentali: **l'impresa e le persone**.

Risto 3 è una società costituita fra persone che condividono obiettivi comuni unendo le loro forze per affrontare le sfide competitive e innovative del mercato mettendo al primo posto il concetto di solidarietà e collaborazione sul lavoro che è il principio fondamentale di una cooperativa.

L'Organizzazione Cooperativa

In Risto 3 sono presenti due momenti diversi e complementari: quello politico sociale e quello tecnico organizzativo.

ORGANIZZAZIONE POLITICO - SOCIALE

Assemblea delle Socie/Soci - E' il massimo organo della società. A essa compete ogni anno l'approvazione del bilancio, la destinazione degli utili e, ogni tre anni, l'elezione dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale della cooperativa. Vi fanno parte tutti i Soci. Il valore della democrazia cooperativa trova la sua con-

cretizzazione nella partecipazione alla vita sociale e nell'esercizio del diritto di voto con il quale, in maniera diretta (CdA e Collegio Sindacale) o indiretta (Presidente, Vice Presidenti, Direttore Generale), si determina la struttura aziendale.

Nel 2014 è stata effettuata un'assemblea sociale di Bilancio con una partecipazione del **94%** dei soci iscritti, comprese le deleghe.

Partecipazione Socie/Soci

Nel mese di **febbraio** si sono svolte **n. 7 riunioni** territoriali per illustrazione candidature nuovo consiglio amministrazione.

Nel mese di **aprile/maggio** sono svolte **n. 3 riunioni** per l'illustrazione del Bilancio con la presenza del 25,5 % delle Socie/Soci. (102 presenti su 400).

Nel mese di **novembre** si sono svolte **n. 7 riunioni territoriali** per l'illustrazione del nuovo Fondo solidarietà "Insieme-Risto 3"

Consiglio di Amministrazione:

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che gestisce la società tracciando le linee strategiche, provvede a tutti gli atti necessari all'ordinaria ge-

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2014-2017)

La percentuale femminile è del 60%.

Presidente

Sara Villotti

Vice Presidente

Fausto Potrich

Consigliere/i

Donatella Bassetti

Cristina Betta *

Maria Rosa Calliari *

Riccardo Camertoni

Andrea Cecco

Maria Luisa Cont *

Bruna Festini

Daniela Girardi *

Stefano Magri *

Annamaria Manca*

Maja Minuz *

Antonio Venditti *

Annalisa Zontini*

*Consiglieri nuova nomina

stione economica e organizzativa, può affidare deleghe specifiche ai suoi componenti o, tramite atto notarile, a organismi tecnici. Decide sull'ammissione o recessione dei soci. Al suo interno nomina il Presidente, i Vice Presidenti e il Direttore Generale. È eletto dall'Assemblea delle Socie e dei Soci ed a essa risponde. Nel **2014** sono state effettuate **n. 11 riunioni** del Consiglio di Amministrazione.

Comitato di presidenza

Al fine di garantire un collegamento costante tra la parte politica (CdA) e la parte tecnico-operativa, nell'ambito della gestione collegiale della Cooperativa viene istituito il Comitato di Presidenza nel quale vi partecipano i rappresentanti dei due momenti organizzativi (presidenza e direzione generale). Nel Comitato di Presidenza si affrontano e analizzano le problematiche societarie e si effettua una prima valutazione delle strategie aziendali, ad esso presentate dal Direttore Generale. Il tutto viene poi riportato per gli approfondimenti e le necessarie deliberazioni in CdA.

Servizi di supporto alla Presidenza: Area Sociale

Le socie e i soci partecipano ad incontri territoriali e collaborano con la Presidenza affrontando e sviluppando le tematiche sociali di Risto3.

Collegio Sindacale

Controlla l'amministrazione della società, vigila sull'osservanza delle leggi e dello Statuto, accerta la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri contabili, effettua le ispezioni e gli accertamenti periodici. Il mandato è triennale.

Il Collegio Sindacale è composto di 3 membri effettivi e due supplenti. Gli effettivi sono:

Capo sindaco	Luca Chini
Sindaco	Gianfranco Flessati
Sindaco	Mauro Zanella

ORGANISMI DI VIGILANZA

Organismo di Vigilanza - ex D. Lgs 231/ 2001

Si tratta di un Organismo istituito dal Consiglio di Amministrazione con funzioni e poteri di vigilanza e di controllo deputato a verificare il funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione e gestione in base al D. Lgs. 231/2001 e dei suoi aggiornamenti o integrazioni. Valuta il livello di rischio dei vari processi aziendali (Analisi Attività sensibili) rispetto ai reati del Decreto, e la successiva predisposizione delle corrette procedure. Questo Modello definisce i contorni delle "buone prassi" amministrative per dimostrare che la Società ha fatto tutto il possibile affinché i reati citati non siano commessi. I componenti designati dal CDA sono:

Presidente	Mauro Zanella
Consiglieri	Luca Chini Gianfranco Flessati

Società di revisione della Federazione Cooperativa Trentina

Svolge la revisione legale dei conti attraverso verifiche periodiche (ogni 3 mesi) e rilascia la certificazione di bilancio. Svolge inoltre ogni due anni la revisione cooperativa. La revisione cooperativa è diretta a fornire agli organi di direzione e di amministrazione della cooperativa suggerimenti e consigli per migliorarne la gestione, il perseguimento dello scopo mutualistico e della democrazia interna e per la rimozione, possibilmente immediata, di eventuali irregolarità rilevate.

2. ORGANIZZAZIONE TECNICO - OPERATIVA

L'organizzazione tecnico-operativa è quella che provvede alla gestione imprenditoriale della cooperativa. Ne fanno parte:

Direttore Generale

Il Direttore Generale, secondo le responsabilità e deleghe attribuite dal CdA, coordina e gestisce la struttura aziendale e attiva tutte le relazioni utili al raggiungimento degli obiettivi strategici, programmatici e di quelli contenuti nei budget annuali.

Direttori di Area

Sono a capo di un'area specifica aziendale e coordinano tutto il personale operante nell'area stessa. Curano la gestione e il coordinamento delle attività assegnate alla propria Area, nel rispetto dei vincoli normativi e degli obiettivi da raggiungere.

Responsabili di servizio/ufficio

Il personale in questo ruolo, nel rispetto delle direttive, ha delle ampie autonomie d'organizzazione nello svolgimento del proprio lavoro che possono

riguardare anche coordinamento di altro personale e/o potere di stipula di contratti o impegni entro determinati ambiti e limiti concordati.

Coordinatrici / Coordinatori

Svolgono funzioni di coordinamento tra la struttura centrale e i collaboratori impegnati nella produzione. Ogni Coordinatore / Coordinatrice è l'unico referente delle strutture assegnate.

Responsabili di Struttura

A queste figure professionali è affidata la gestione del servizio di ristorazione erogato nella struttura di competenza.

Personale operativo

Provvede a tutte le attività necessarie per un ottimale svolgimento dell'attività nella struttura di riferimento. Rispondono al Responsabile di struttura.

NOMINATIVO

Stefano Raffaelli
 Franco Anesi
 Ivano Fiorini
 Giorgio Martinelli
 Daniele Scandella
 Camilla Santagiuliana Busellato
 Giovanni Zambelli

RUOLO

Direttore Generale
 Direttore Area Tecnica
 Direttore Acquisti alimentari
 Direttore Commerciale
 Direttore Amministrazione e Finanza
 Direttrice Sicurezza alimentare
 Direttore Personale

3. L'OCCUPAZIONE

Risto 3, in coerenza con quanto portato avanti dalla società civile, ha perseguito costantemente una gestione socialmente responsabile. In un momento storico dove è essenziale favorire una società che tuteli i diritti umani e il rispetto della persona, si ritiene necessario che ogni rapporto di mercato si basi su principi di trasparenza, equità ed efficienza.

In accordo con la Mission, la Cooperativa regola la propria politica di gestione del personale in base ai principi della norma **SA8000**.

L'analisi degli indicatori per questo capitolo è stata fatta tenendo presenti come punti di riferimento gli 8 principi della norma:

1) Divieto di usufruire di lavoro minorile; 2) Divieto di lavoro obbligato; 3) Garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori; 4) Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva; 5) Non discriminazione; 6) Pratiche disciplinari; 7) Orario di lavoro; 8) Legalità e trasparenza criteri retributivi.

DIMENSIONI DELL'OCCUPAZIONE

Anche nell'anno 2014, in controtendenza con l'andamento del mercato, Risto 3 è riuscita a garantire la continuità lavorativa a tutte le proprie lavoratrici socie e non.

La percentuale femminile si attesta al 91,4%.

LAVORATORI OCCUPATI	UOMINI	UOMINI %	DONNE	DONNE %	TOT.
31/12/2014	89	8,6%	946	91,4%	1.035
31/12/2013	98	9,2%	962	90,8%	1.060

OCCUPAZIONE 2012 - 2014

LAVORATORI OCCUPATI	TOT.
31/12/2012	1.042
31/12/2013	1.060
31/12/2014	1.035

CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: TIPOLOGIA DI CONTRATTI

TEMPO INDETERMINATO 2014

TIPOLOGIA	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Soci	63	229	292
Non soci	16	173	189
	79	402	481

TEMPO DETERMINATO 2014

TIPOLOGIA	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Soci	1	125	126
Non soci	9	419	428
	10	544	554

Rispetto al numero di occupati a tempo indeterminato, il 2014 ha confermato il dato dell'anno 2013 (n. 482).

CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: L'ETÀ

LAVORATORI PER CLASSE DI ETÀ 2014

Meno di 18	Tra 18 e 20	Tra 21 e 30	Tra 31 e 40	Tra 41 e 50	Oltre 50
0	5	55	189	513	264

Dai dati esposti nella tabella si evince come in Risto 3 non vi siano assunzioni di lavoratori minorenni.

Nel corso del 2014 sono state **33** le presenze di ragazzi e ragazze che hanno collaborato in forma di **stage con il personale Risto 3**, per un periodo che varia da tre settimane a sei mesi a seguito di progetti formativi redatti dal loro ente scolastico o di avviamento professionale.

Enti di riferimento: ENAIP di Ossana, di Trento, di Tione e Feltre, Centro per l'impiego di Trento e Rovereto, ANFASS, ULSS Feltre, Università di Verona, Istituto Tecnico Superiore Tambosi di Trento e Don Milani di Rovereto, Società cooperative Ancora, La Rete e Samuele.

Risto 3 è lieta, conformemente alle proprie possibilità, di poter favorire periodi di apprendimento-sperimentazione per chi ne abbia la necessità.

ETÀ MEDIA DEI LAVORATORI

TIPOLOGIA	ETÀ MEDIA
Soci	47
Non soci	44
Media complessiva	46

L'età media degli occupati è di 46 anni in aumento progressivo rispetto all'anno 2013 (età media 45).

CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: GENERI E QUALIFICA DEGLI OCCUPATI**INQUADRAMENTO LAVORATORI PER LIVELLO-CATEGORIA**

LIVELLO		MASCHI	FEMMINE	TOTALI
Quadro A	Totale	2	0	2
Quadro B	Totale	5	1	6
1° Livello	Totale	8	8	16
2° Livello	Totale	16	8	24
3° Livello	Totale	36	133	169
4° Livello	Totale	8	60	68
5° Livello	Totale	3	162	165
6° Livello	Totale	2	57	59
6° Livello Super	Totale	8	508	516
contratto Progettone		1	9	10
Totale		89	946	1035

Al personale assunto all'interno del cosiddetto "Progettone", istituito con la legge provinciale n. 32 del 27 novembre 1990 "Interventi provinciali per il ripristino e la valorizzazione ambientale", con

lo scopo di risolvere i problemi occupazionali delle lavoratrici e dei lavoratori, non è applicato il CCNL Turismo e Pubblici esercizi bensì un contratto speciale provinciale.

CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: DIPENDENTI CON CITTADINANZA DIVERSA DA QUELLA ITALIANA

PROVENIENZA	MASCHI	FEMMINE	SOCI	NON SOCI	TOTALE
Provenienza Extra CEE	4	65	10	59	69
Provenienza Paesi CEE	1	25	8	18	26
Totale	5	90	18	77	95

La percentuale di lavoratori/lavoratrici di cittadinanza diversa da quella italiana è del 9,05%.

I Paesi rappresentati sono 26.

CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: COLLOCAMENTO CATEGORIE PROTETTE

OCCUPAZIONE CATEGORIE PROTETTE (LEGGE 68.1999)

CATEGORIA	NR
Lavoratori disabili	19
Lavoratori orfani caduti sul lavoro	1

CONDIZIONI DI LAVORO: ORARIO DI LAVORO

Tempo pieno	Maschi	Femmine	Totali
Soci	55	56	111
Non soci	11	11	22
	66	67	133

Tempo parziale	Maschi	Femmine	Totali
Soci	9	298	307
Non soci	14	581	595
	23	879	902

La diminuzione di personale da tempo pieno rispetto al 2013 (n. 143) è determinata da pensionamenti o dimissioni.

L'alta percentuale di part-time (considerati i con-

tratti tra 10 e 39 ore settimanali) è da ricollegarsi alla caratteristica del servizio svolto che concentra nella fascia oraria del pasto la maggior richiesta di personale.

CONDIZIONI DI LAVORO: DISTRIBUZIONE ASSENZE

Descrizione	ORE ASSENZA		
	ore 2014	ore 2013	perc. +/-
Ore permesso studio	60,00	-	100,00
Ore malattia	28.320,50	31.397,00	-9,80
Ore maternità	11.985,50	15.569,50	-23,02
Ore aspettativa	6.782,00	6.669,50	1,69
Ore ferie e permessi goduti	119.947,33	127.502,50	-5,93
Totale	167.095,33	181.138,50	-7,75

CONDIZIONI DI LAVORO: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

Rapporti sindacali	2012	2013	2014
Lavoratori iscritti	447	483	465
Lavoratori non iscritti	595	577	570

CONDIZIONI DI LAVORO: PRATICHE DISCIPLINARI

Risto 3 rispetta l'integrità mentale, emotiva e fisica dei propri lavoratori, pertanto rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla legge e dal C.C.N.L., in particolare tutte quelle pratiche che possono ledere tale integrità.

La Cooperativa applica il codice disciplinare previsto dal contratto collettivo nazionale di categoria, affisso in ogni luogo di lavoro, visibile a ogni dipendente, che descrive le pratiche disciplinari esistenti. L'esercizio delle sanzioni disciplinari è previsto nell'ottica di garantire il buon andamento dell'azienda, dei rapporti tra i lavoratori, tra questi e i loro superiori ed è regolato secondo quanto previsto:

- per tutti i dipendenti dallo Statuto dei Lavoratori (L. 300/70) e dal C.C.N.L. applicato;
- per i Soci anche dal regolamento interno.

Nell'anno 2014 le contestazioni scritte inviate sono state n. 29. I provvedimenti disciplinari sono stati n. 1 (richiamo scritto.)

CONDIZIONI DI LAVORO: LEGALITÀ E TRASPARENZA CRITERI RETRIBUTIVI

Risto 3 corrisponde ai lavoratori una retribuzione rapportata alla quantità e qualità del proprio lavoro. Risto 3 ha scelto, da sempre, un assetto organizzativo che non prevede sul piano contrattuale la figura del dirigente: ai soggetti apicali si applicano i livelli massimi del contratto (Quadro A e Quadro B).

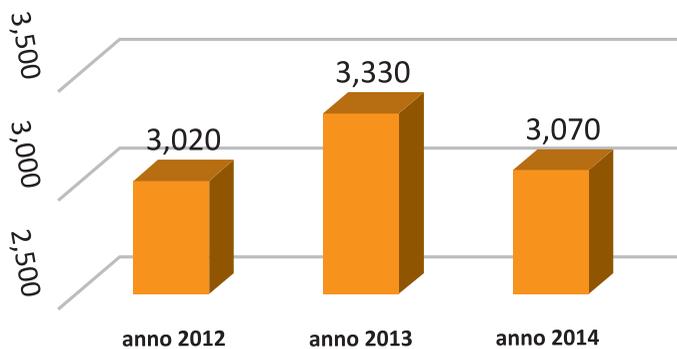
In particolare la Cooperativa garantisce a tutti, Soci e Dipendenti, retribuzioni almeno pari a quanto previsto dal C.C.N.L.

Risto 3 garantisce parità di remunerazione al personale maschile e femminile a fronte di uguale mansione, inquadramento e prestazione.

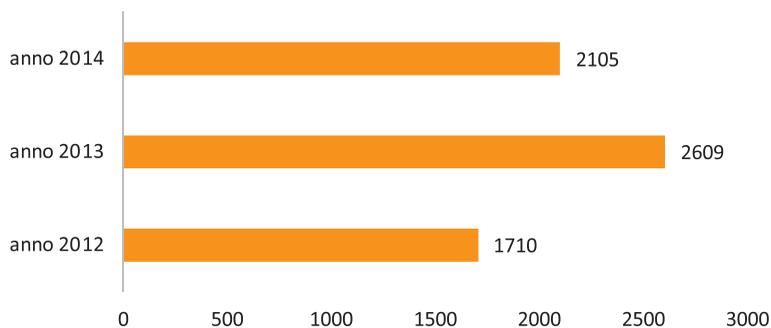
Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato in merito alla perequazione delle retribuzioni: il netto della retribuzione più alta deve corrispondere **al massimo a 4 volte quella più bassa.**

SALUTE DELLE LAVORATRICI/LAVORATORI: INFORTUNI

Indice frequenza infortuni triennio 2012-2014



Ore assenze infortunio triennio 2012-2014



Nel 2014 si è avuta una diminuzione del 19,32% di ore di infortunio. Il numero degli infortuni, e relative ore di assenza, sono riferiti al totale dei dipendenti.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Un Sistema di Gestione della Salute e sicurezza sul Lavoro (SGSL) è uno strumento organizzativo che consente ad una qualsiasi impresa che lo attui efficacemente, di gestire in modo organico e sistematico la salute e sicurezza dei lavoratori in tal modo conseguendo:

- a) un miglioramento continuo delle prestazioni di sicurezza;
- b) il rispetto delle disposizioni di legge e di regolamento;
- c) la riduzione dei rischi.

Il principale riferimento per la valutazione di un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, riconosciuto internazionalmente come lo standard più appropriato, sia per l'attuazione sia per l'audit del sistema, è la norma OHSAS 18001:2007. Risto 3 ha conseguito il certificato OHSAS 18001:2007 per 3 strutture.

I requisiti richiesti dallo Standard OHSAS18001 possono essere suddivisi nelle seguenti principali voci:

1. l'adozione di una politica per la gestione della sicurezza;
2. l'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e la determinazione delle misure;
3. l'osservanza dei requisiti di legge e di altri requisiti;
4. la definizione di programmi ed obiettivi specifici;
5. la definizione di risorse, ruoli, responsabilità e deleghe;
6. competenza, formazione e coinvolgimento del personale;
7. modalità di comunicazione, partecipazione e consultazione dei dipendenti e delle parti interessate;
8. l'utilizzo e la gestione controllata della documentazione;
9. l'adozione delle misure di prevenzione e protezione in relazione ai rischi identificati;

10. la preparazione e la risposta alle emergenze;
11. il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema per la sicurezza e salute, nonché per il mantenimento della conformità legislativa;
12. la realizzazione di investigazioni sugli incidenti;
13. la gestione delle non conformità e l'adozione di azioni correttive/preventive;
14. il controllo delle registrazioni;
15. l'effettuazione di audit interni ad intervalli pianificati per verificare l'adeguatezza del sistema gestionale;
16. la revisione da parte del management ad intervalli pianificati per assicurare che il sistema continui ad essere idoneo, adeguato ed efficace.

SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO: D.LGS 81/2008

Le disposizioni contenute nel D.lgs. n. 81/08, come modificato dal D.lgs. 3 agosto 2009 n. 106 (Nuovo testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro) costituiscono un passaggio importante per il riassetto e la riforma delle norme vigenti in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori nei luoghi di lavoro, mediante il riordino e il coordinamento delle medesime in un unico testo normativo.

Il decreto si prefigge la valutazione, la riduzione e il controllo dei rischi per la salute e per la sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro, mediante un'azione combinata di vari soggetti per ognuno dei quali prevede obblighi e sanzioni.

Il datore di lavoro ha la responsabilità e l'obbligo di programmare e disporre la destinazione di risorse economiche, umane e organizzative necessarie per l'applicazione delle misure generali di sicurezza previste dalla legge e di verificarne lo stato di attuazione e di vigilare sull'osservanza degli adempimenti da essa prescritti.

FORMAZIONE SICUREZZA D.LGS. 81/08 SICUREZZA SUL LAVORO

Ogni percorso formativo non può essere concepito come azione "una tantum" ma inquadrato in un processo generale evolutivo di educazione permanente basato sul miglioramento e aggiornamento continuo.

Facendo fede alla programmazione triennale 2011-2014, la Cooperativa sta portando a termine il percorso di formazione "pacchetto sicurezza" (primo soccorso e antincendio) per tutti i capistruttura e cuo-

chi. Queste figure, essendo di norma maggiormente presenti in struttura e considerato il loro ruolo all'interno dell'organizzazione, garantiscono la sicurezza di base e la formazione delle lavoratrici.

Nel contempo è stato avviato il percorso formativo sia per i dirigenti, secondo il D.lgs 81/08, (datore di lavoro, coordinatori e direttore Area Tecnica), sia per le figure preposte alla gestione del nuovo sistema di gestione (Direttore generale, Resp. Gestione Sistema Qualità).

FORM. SICUREZZA LAVORO 2014	PERSONE	ORE
Primo soccorso + antincendio	120	2400
Corso "Primo soccorso" - medio rischio	17	204
Formazione "Carrellisti"	5	60
Formazione PAV E PEV (Sicurezza in campo elettrico)	4	32
Formazione RLS	14	448
totale	160	3.144

Durante l'anno 2015 saranno impostati i corsi per le rimanenti figure preposte alla sicurezza sul lavoro.

FORM. GESTIONE SISTEMA SICUREZZA LAVORO 2014	persone	ore
Certificazione OHSAS. Linee guida e processo in Risto 3 per dirigenti	16	16
Il D.LGS. 81/08: le figure aziendali	34	68
Formazioni obbligatoria per dirigenti	19	152
Organizzazione Sistema gestione sicurezza	5	1210
Totale	74	1446

4. LE SOCIE E I SOCI: LA PARTECIPAZIONE

COMPOSIZIONE BASE SOCIALE

Composizione base sociale 2014

	Maschi	Femmine	Totale
Soci categoria speciale	15	116	131
Soci ordinari	49	238	287
Socio lavoratore autonomo	1	0	1
Socio sovventore pers. giuridica	0	0	1
Totale	65	354	420

Cessazione rapporto soci 2014

Soci Ordinari cessati per cambio attività	1
Soci Ordinari dimessi da socio	2
Soci Ordinari deceduti	0
Soci Ordinari cessati per pensionamento	1

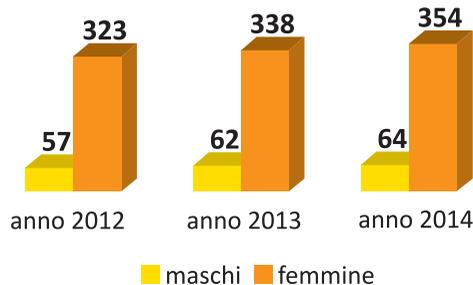
La prevalenza mutualistica (art. 2513 C.C.) corrisponde al 64% (per il 2013 era pari al 61%).

IL RINNOVO DELLA SOCIETÀ

Rinnovo base sociale 2014

Tipologia	Al 31.12.2013	Entrati nel 2014	Usciti nel 2014	Al 31.12.2014
Cooperatori Ordinari Lav. dipendenti	280	11	4	287
Cooperatori Speciali Lav. dipendenti	120	27	16	131
Cooperatori Ordinari Lav. autonomi	1	0	0	1
Sovventori (Persona giuridica)	1	0	0	1
Totale	402	38	20	420

andamento base sociale triennio 2012-2014



In Risto 3 sono presenti due tipologie di Socio/Socia lavoratore/lavoratrice:

- **Soci cooperatori categoria "speciale"** sono coloro che generalmente operano nella società da tempo più limitato e devono compiere un percorso formativo più approfondito in campo cooperativo e professionale, ma che comunque condividono il progetto sociale. Per l'ammissione a Socio categoria speciale i requisiti sono:

- avere in essere un contratto di lavoro e aver intrapreso un percorso per una conoscenza sociale e cooperativa;
- impegnarsi a versare la quota di capitale sociale per almeno € 1550,00 (in un unico versamento o con modalità rateali concordate con la cooperativa).

- **Soci cooperatori ordinari** sono coloro che operano nella società da alcuni anni e hanno maturato una buona esperienza professionale.

Essi concorrono all'attività di Risto 3 mediante l'apporto lavorativo svolto quali collaboratori iscritti a libro paga, autonomi o con altre caratteristiche previste dallo Statuto.

Per l'ammissione a Socio ordinario è necessario possedere i seguenti requisiti:

- avere un riscontro positivo sul luogo di lavoro da parte dei superiori;

- essere in regola con il versamento della quota di capitale sociale e impegnarsi al pagamento di € 260,00 come tassa di ammissione.

La domanda è presentata dagli /dalle aspiranti di ambedue le categorie al Consiglio di Amministrazione che, sentito il parere del diretto Responsabile, risponde a termini di Statuto per l'ammissione o meno. L'aspirante Socio diventa effettivo nel momento dell'approvazione del Consiglio di Amministrazione e con l'iscrizione nel libro Soci della Cooperativa.

Ai Soci sono applicate le medesime tutele di legge e di contratto riconosciute a tutti gli altri lavoratori ivi comprese la malattia, l'infortunio, la maternità, le ferie e il T.F.R.

Una terza categoria di Soci riguarda la figura del **Socio sovventore**: possono essere sia persone fisiche sia giuridiche e il loro intervento è finalizzato alla costituzione di un fondo per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale. In Risto 3 è presente n. 1 socio sovventore (CAMST).

5. VANTAGGI MUTUALISTICI PER SOCI E COLLABORATORI

RISTORNO

I Soci partecipano alla redistribuzione del reddito prodotto attraverso il ristorno che è un meccanismo che permette, in presenza di risultati positivi, di distribuire, con alcuni limiti normativi, quanto prodotto dal lavoro dei soci (e solo dei soci).

Il ristorno si può distribuire poiché il socio lavoratore con il proprio apporto lavorativo concorre a creare le condizioni di efficienza organizzativa e del lavoro, nonché le economie interne che contribuiscono a determinare l'utile di esercizio.

RIVALUTAZIONE CAPITALE SOCIALE

In presenza di un andamento positivo l'Assemblea Sociale, di norma annualmente, propone la rivalutazione del Capitale Sociale affinché le quote non perdano il valore del momento dell'apporto.

CONDIZIONI MIGLIORATIVE

Condizioni migliorative per i Soci

- La possibilità di accedere all'assistenza sanitaria integrativa "Cooperazione Salute" comprensiva di copertura per "non autosufficienza" e altre prestazioni migliorative aggiuntive.
- Ai soci ordinari 1% a carico della ditta per fondo pensione "Plurifonds" e "Laborfond"
- Ai soci speciali 0,55% carico ditta per fondo pensione "Plurifonds"
- Ai soci lavoratori possono essere concessi anticipi

sul TFR oltre quanto stabilito dalla normativa.

Condizioni di miglior favore per tutti i collaboratori (soci e non)

- Per i collaboratori a tempo indeterminato la possibilità di accedere all'assistenza sanitaria integrativa "Cooperazione Salute"
- Integrazione 3% periodo di malattia a carico della Ditta
- A tutti i collaboratori con orario di servizio di due ore giornaliere, la possibilità della fruizione del pasto senza addebito della quota in busta paga
- Integrazioni particolari per lavoro domenicale e per i responsabili pasti trasportati.

Ulteriori vantaggi

- Sconti presso bar, ristoranti Risto3 e per i servizi Party;
- Accordi con alcune importanti Società di Assicurazione per la rateizzazione dei pagamenti;
- Fringe benefit a fine anno. Da anni il CdA, per valorizzare il contributo di tutti, ha fatto la scelta di erogare un importo uguale per tutti i collaboratori, in forma di buoni spesa, che abbiano almeno un mese di servizio nell'anno, siano in forza alla data di erogazione e non siano dimissionari. Nel 2014 sono stati distribuiti buoni spesa per 206.800,00 €.
- Assistenza gratuita da parte di un legale (per il primo incontro di consulenza).

Rimborsi Cooperazione Salute

anno 2014	soci	dipendenti	tot.rimborsi
num. Prestazioni	919	216	
rimborsi	€ 61.839	€ 8.513	€ 70.352
anno 2013	soci	dipendenti	tot.rimborsi
num. Prestazioni	941	292	
rimborsi	€ 60.522	€ 16.363	€ 76.885



FONDO DI SOLIDARIETÀ

Nel mese di dicembre 2014 Risto 3 ha presentato a tutte le collaboratrici una significativa novità in termini di mutualità vera e propria, cioè

una forma di assistenza e aiuto reciproco: l'Associazione "RISTO3 INSIEME". Si tratta di un fondo di solidarietà compartecipato da tutti i dipendenti con lo scopo di supportare alcuni bisogni espressi dalle lavoratrici.

L'idea è nata più di un anno fa dal gruppo di lavoro "Family Audit". In occasione della stesura delle azioni del progetto (vedi sul sito www.risto3.it "Il nostro Family audit"), si era prospettata l'opportunità di aiutare i dipendenti in occasioni di lutto, gravi malattie proprie o dei famigliari, di supporto agli studi dei figli.

Il Fondo di solidarietà "**RISTO 3 INSIEME**" prevede una compartecipazione di tutti i dipendenti detratta sul cedolino paga a cominciare a gennaio 2015. Con un piccolo contributo di tutti, parimetrato all'imponibile INPS personale, sarà possibile aiutare colleghe e colleghi nei seguenti casi:

- 1) Integrazione al reddito per gravi malattie dell'aderente oltre i 180 giorni di malattia previsti dal contratto. Ogni aderente potrà godere, usufruiti permessi/rol/ferie/banca ore maturate, dietro presentazione di certificato medico, di ulteriori 4 mesi di retribuzione al 50% più il versamento dei contributi. Il tutto sarà regolamentato sul cedolino paga.
- 2) Permessi retribuiti particolari. In caso di rico-

vero in istituti ospedalieri di famigliari dell'aderente al fondo, terminati i propri permessi/rol/ferie/ permessi legge 104, potrà usufruire di ulteriori 40 ore retribuite per il tempo pieno riproporzionate al part time, per l'assistenza.

- 3) Decesso dell'aderente. In caso di decesso dell'aderente, un famigliare presente nello stato famiglia e/o figli fiscalmente a carico, riceverà un contributo una tantum di € 1000,00 per spese sostenute per il funerale.
- 4) Decesso di un famigliare di primo grado. Stesso discorso per il decesso di un famigliare con un contributo di € 500,00.
- 5) Contributo studio. E' stato regolamentato un premio studio per i figli/figlie dell'aderente fino a 26 anni, secondo il tipo di diploma e/o laurea raggiunta.

I punti sopra riassunti sono descritti in modo più specifico nel Regolamento e nello Statuto del fondo che è stato consegnato a tutte/tutti nel mese di gennaio 2015.

Lo sforzo messo in atto con l'attuazione del fondo mutualistico interno "RISTO3 INSIEME", oltre il discorso economico, denota una volontà da parte della Cooperativa di sostenere quello che da sempre è reputato un fattore base: le persone. Persone che, in un momento di crisi generale della partecipazione cooperativa, sono state coinvolte più volte nell'arco dell'anno affinché fossero, e siano, partecipi alle elaborazioni strategiche della Cooperativa.

6. LA CONCILIAZIONE IN AZIENDA

Per Risto 3 la necessità di mettere a punto sistemi di conciliazione tra famiglia e lavoro retribuito nasce dalla convergenza di due fattori: da un lato le trasformazioni delle strategie di vita e delle identità delle donne e degli uomini; dall'altro la consapevolezza di come il lavoro incida nella vita di una persona.

Le politiche per la conciliazione rappresentano un importante fattore d'innovazione dei modelli sociali, economici e culturali e si ripropongono di fornire strumenti che, rendendo compatibili sfera lavorativa e sfera familiare, consentano a ciascun individuo di vivere al meglio i molteplici ruoli giocati all'interno di società complesse.

Risto 3 nel 2012 ha aderito al progetto provinciale "Family Audit". Facendo fede ai punti della Mission, la cooperativa ha dato il via al percorso di certificazione provinciale del "Family Audit" con la stretta collaborazione di un gruppo di lavoro che



preparasse il piano delle azioni da mettere in atto, in maniera progressiva, fino al 2016.

Il **rinnovo** del certificato base triennale è stata ottenuta nella seduta del Consiglio per l'Audit nel **novembre 2014**.

Telelavoro, flessibilità, fondo di solidarietà, servizi per collaboratrici/ collaboratori: queste sono alcune delle azioni che troverete ne "La nostra conciliazione 2014-2016" finestra apposita inserita nel sito internet www.risto3.it.

7. COMUNICAZIONE COME STRATEGIA AZIENDALE

La struttura organizzativa sempre più articolata della cooperativa obbliga a un ripensamento continuo delle modalità d'interlocuzione fra i vari soggetti con lo scopo di creare conoscenza e condivisione di obiettivi.

Il Piano di comunicazione è uno degli strumenti in grado di coniugare strategie, obiettivi, destinatari, azioni e strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale.

Si tratta, sotto il profilo organizzativo, di una leva verso l'innovazione delle società sia per quanto riguarda efficienza ed efficacia della comunicazione sia, in senso più generale, per migliorare le rela-

zioni e il dialogo dentro e fuori dall'organizzazione.

I mutamenti nella società hanno portato a nuove configurazioni nei rapporti di comunicazione tra la cooperativa e i propri interlocutori esterni, in special modo gli utenti e i clienti. Partendo da queste considerazioni, uno degli interventi su cui si sono focalizzate importanti risorse sia umane sia economiche è stato proprio quello sulla "comunicazione e marketing".

Valori e Persone / Persone e Valori.

Questo è stato il motivo conduttore della realizzazione di supporti comunicativi in vari formati per dire ai nostri Clienti e alla Comunità "Cosa facciamo".

Le foto che illustrano questa edizione del Bilancio Sociale 2014 evidenziano le “persone” come forza di Risto3 e, nello stesso tempo, i numeri che contraddistinguono il lavoro sul territorio.

GIORNALINO MENSILE IN-FORMA

Ogni mese tutti i collaboratori ricevono, con la consegna della busta paga, il giornalino mensile “Risto3 In-Forma”. Da anni è lo strumento maggiormente utilizzato per mantenere un filo diretto con tutti i collaboratori. Oltre le notizie strettamente aziendali, il lettore può trovare spunti di riflessione sul mondo cooperativo.



Il mensile consultabile è scaricabile anche dal sito internet della Cooperativa.

MENSILE COOPERAZIONE TRENTINA

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato anche per il 2014 che l’abbonamento della rivista mensile della Federazione Trentina della Cooperazione sia esteso a tutti i soci che desiderano averne copia.



Per una lettura non specialistica o per chi non ha molto tempo per leggere, la rivista propone riflessioni di studiosi, politici, economisti dell’area della cooperazione.

Può essere un valido strumento per aumentare le parole “condivise” in merito ai tanti aspetti del mondo cooperativo e non solo. L’abbonamento è gratuito per tutti i soci. Hanno richiesto il rinnovo dell’abbonamento per il 2014 n. 211 soci.

I QUADERNI DI RISTO 3

La formazione del personale è una delle caratteristiche cui Risto 3 cerca di porre attenzione nei vari e sfaccettati aspetti dell’organizzazione. Un personale formato e informato sulle competenze del proprio lavoro crea un valore maggiore nel servizio verso i clienti.

Nel 2014 è terminata la revisione /aggiornamento di tutti i “quaderni Risto 3” mettendo insieme, in un unico volume, tutte le tematiche affrontate dai quaderni nel corso degli anni.

Ne è scaturito un sostanzioso e completo lavoro che riassume argomenti quali: Organizzazione di Risto 3, Sistema Qualità aziendale, Responsabilità sociale, sicurezza alimentare, sicurezza sul lavoro, ambiente, regolamento interno, lettura della busta paga.

La nuova versione è stata distribuita a tutte le lavoratrici/ lavoratori in n. 1066 copie.

QUADERNO PER I NUOVI SOCI/SOCIE

A tutti i nuovi Soci è distribuito al momento dell’acettazione del CdA il Quaderno “La cooperativa Risto 3 e il socio”.

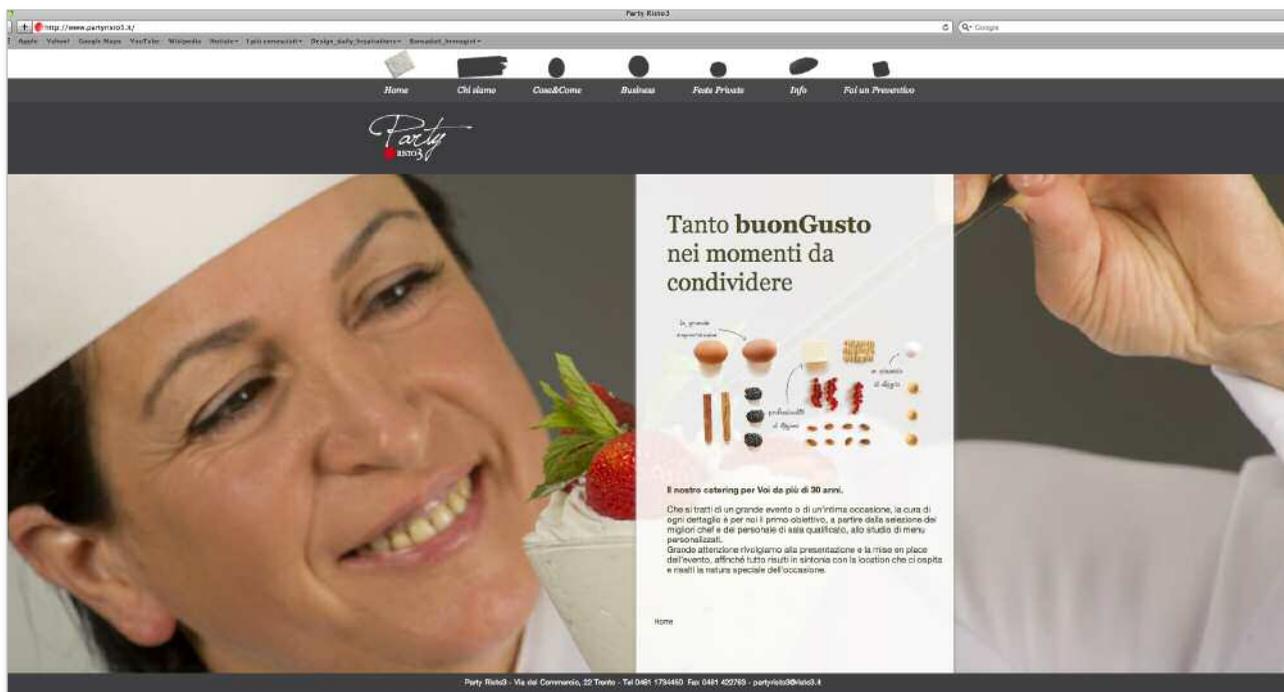
Nel libro sono presenti tutti i documenti istituzionali, spiegazioni inerenti l’assetto politico – organizzativo della cooperativa, principi di riferimento sull’azione della Cooperativa.



CALENDARIO SCOLASTICO 2014-2015

E’ proseguita anche nel 2014, per l’anno scolastico 2014/2015, l’edizione del “Calendario scolastico” di-





istribuito a tutti gli alunni n 32.000 copie. La tematica scelta "Amiamo una vita fatta di cose buone"

Il tema proposto nel calendario ha l'obiettivo di promuovere il collegamento tra scuola e casa includendo consigli e buone abitudini quotidiane per incoraggiare e coinvolgere i vari attori (Comunità di valle, Risto 3, scuola, casa, famiglia).

SITO INTERNET

Il sito internet www.risto3.it è uno strumento principalmente di comunicazione verso l'esterno dell'azienda ma anche verso tutti i collaboratori.

Nella sezione "News", infatti, anche collaboratrici /collaboratori in sedi periferiche, possono essere aggiornati delle ultime novità dell'azienda.

Nei primi mesi del 2015 sarà on line il sito dedicato strettamente alle offerte di Party, il settore che cura il catering sia per Clienti Privati sia per clienti Business www.partyristo3.it

IL "LOCALE IDEALE"

E' stato aggiornato il documento interno "Il locale ideale" frutto di una lunga analisi e ricerca effettuato da un gruppo di lavoro interno composto da

rappresentanti di varie figure professionali: capi-struttura, coordinatori, Ufficio commerciale, Marketing e Comunicazione. Il lavoro ha fatto riferimento al data base della soddisfazione dei Clienti e dai dati scaturiti dal controllo di gestione interno. In esso, dopo l'analisi dell'evoluzione delle tendenze alimentari moderne, sono contenute le linee "guida" cui fare riferimento sia nelle nuove aperture sia nelle ristrutturazioni: si comincia dalle percezioni sensoriali all'entrata arrivando al "caffè point" passando dalla distribuzione, esposizione, modalità di servizio, pagamenti e servizio casse alla gestione della sala.





Maria Cristina, con Risto3 dal 2010

capitolo 3

2. TERRITORIO E COMUNITÀ

- Consolidare il radicamento nel territorio trentino, sviluppandolo nelle zone limitrofe.
- Contribuire al miglioramento economico, sociale e ambientale dei territori dove si opera.
- Sviluppare alleanza, accordi e integrazioni con enti e Aziende dando priorità al mondo cooperativo.

1. I NOSTRI INTERLOCUTORI SUL TERRITORIO



A livello internazionale si assiste a un processo di avvicinamento tra l'impresa e la società generato dalla sempre maggiore attenzione ai temi dell'etica e della responsabilità sociale.

L'impresa deve adottare un comportamento etico il che vuol dire non solo essere conforme alla legge, ma anche instaurare un corretto rapporto con l'ambiente, adottare politiche rispettose dell'individuo e più in generale svolgere un ruolo positivo verso il contesto economico e sociale in cui si trova a operare.

La responsabilità dell'impresa si concretizza dun-

que nella creazione di valore per tutti gli stakeholder nella consapevolezza che la loro soddisfazione favorisce un clima disteso e sereno, permettendo di instaurare un rapporto di reciproca fiducia e collaborazione indispensabile per il perseguimento del bene comune.

Con il termine "stakeholder" si indicano tutti i soggetti detentori di un interesse nei confronti di un'organizzazione, sia che contribuiscano direttamente alla sua attività produttiva e al perseguimento dei suoi obiettivi (rilevanza interna), sia che siano direttamente o indirettamente influenzati

dalla sua esistenza e dal suo operato (rilevanza esterna). Gli stakeholder sono quindi l'articolato insieme degli interlocutori legittimi con cui l'organizzazione, in questo caso Risto 3, si interfaccia, con diversi gradi di sistematicità e di frequenza, nel tentativo di perseguire le proprie finalità.

ASPETTATIVE E BISOGNI DEGLI STAKEHOLDER

Personale - Sindacati: stabilità del lavoro, giusta remunerazione, sicurezza sul lavoro, formazione, conciliazione tempi lavoro/famiglia, informazione.

Clients - Collettività: efficienza, trasparenza, sicurezza, qualità del servizio, informazione

Fornitori: continuità di rapporto, rispetto tempi dei pagamenti, correttezza contrattuale

Sistema bancario: efficienza, correttezza, garanzie.

Sistema cooperativo, Associazioni di categoria: collaborazione, correttezza, dialogo, progettualità comune.

Risto 3 s'impegna attraverso vari tipi di strumenti a rapportarsi con i propri interlocutori per la crea-

zione di un sistema basato principalmente sulla trasparenza e correttezza.

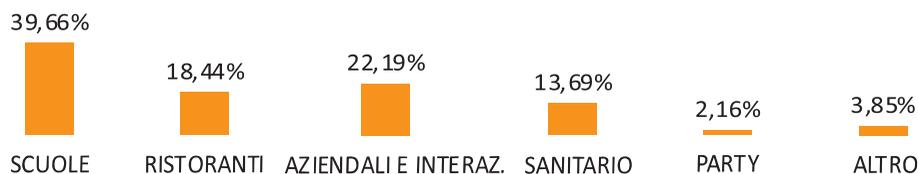
RISTO 3 E IL TERRITORIO TRENINO

La politica commerciale dell'azienda è orientata a creare rapporti consolidati con la clientela sia privata sia pubblica, secondo un rapporto fiduciario basato sulla **correttezza e qualità del servizio**.

Il settore Commerciale è impegnato soprattutto nel supporto a tutti i ristoranti self e interaziendali nel periodo difficile di crisi che ha colpito soprattutto le aziende di medio- piccole dimensioni, nostre abituali Clienti.

Nell'anno in corso sono continuati i rapporti con tutte le Comunità di Valle con le quali Risto 3 opera da tempo e che presiedono gli appalti scolastici. Molti di loro, nel 2014, erano in scadenza. Sono stati assegnati a Risto 3, dopo gara di appalto o con Project financing, le comunità scolastiche della Vallagarina e Valle dell'Adige- Gestioni Associate.

2014- % incidenza fatturato per Aree



Nel grafico si evidenziano le percentuali d'incidenza dei settori nei quali opera la cooperativa.

Risto 3 ha come area geografica di riferimento il Trentino nel quale è nata e sviluppa gran parte del

volume d'affari. La possibile crescita attuale e prospettica è rivolta anche verso le provincie limitrofe dell'Alto Adige e del Veneto.

OCCUPAZIONE PER AREE GEOGRAFICHE

Il dato sottostante rileva come la distribuzione del

personale occupato copra tutto il territorio provinciale creando un notevole valore aggiunto.

Occupazione per zone geografiche

Filiale	Totali	Maschi	Femmine
Comunità Giudicarie	61	2	59
Valle dell'Adige	503	59	444
Comunità Vallagarina	225	15	210
Comunità Alta Valsugana, Valsugana e Tesino	118	2	116
Comunità Val di Sole-Val di Non	31	4	27
Comunità Alto Garda e Ledro	88	6	82
Altro	9	1	8
Totali	1035	89	946

Distribuzione unità sul territorio

	Trentino
Magazzino Centralizzato	1
Ristoranti Self/Bar aperti al pubblico	13
Aziendali/Interaziendali/bar interni	44
Residenze per Anziani/Ospedaliere:	12
Scuole	192
Totale Sedi Territoriali	n. 262

RAPPORTI CON IL SISTEMA ECONOMICO E COOPERATIVO TRENINO

Risto 3 ritiene opportuno continuare a sviluppare la sua presenza sul territorio preferibilmente in accordo con altre realtà cooperative, o controllate dal mondo cooperativo, e/o con società espressioni del mondo imprenditoriale nel quale opera.

Risto 3 ha rapporti con le seguenti strutture cooperative:

- Risto 3 è socia della **Federazione Trentina della Cooperazione (FTC)**. FTC è un'organizzazione di rappresentanza, assistenza, tutela e revisione del movimento cooperativo operante sul territorio della provincia di Trento.
- Risto 3 è socia del **Consorzio Lavoro Ambiente**

CLA è un consorzio cooperativo di II grado cui aderiscono oltre 40 cooperative di produzione e lavoro, operanti prevalentemente nella Provincia di Trento. Scopo di CLA è quello di creare opportunità di lavoro per i Soci supportandoli con un'adeguata struttura tecnico-commerciale, organizzativa, giuridica ed economica.

La cooperativa ha suoi rappresentanti:

- nel Consiglio di amministrazione di **Cooperfidi**;
- nel Comitato Tecnico del settore Cooperative di Produzione Lavoro della Federazione (**settori LSSA**) che elabora proposte e strategie per gli specifici settori;
- nel direttivo di **"Donne in cooperazione"**, asso-

ciazione all'interno della Federazione Trentina il cui obiettivo è l'approfondimento sulle tematiche di genere legate al mondo cooperativo e del lavoro.

Le nostre partecipazioni in aziende del mondo cooperativo:

- Cassa Rurale di Pergine
- Cassa Rurale di Rovereto
- Cassa Rurale di Trento
- Cooperfidi
- CAMST
- Formazione Lavoro

Per quanto riguarda le società di capitale Risto 3, nel 2014, ha intrattenuto rapporti con partecipazioni di capitale in:

- A.R.M.A.Srl

I FORNITORI

La gestione dei servizi offerti richiede un'attenta scelta dei fornitori che possa garantire l'alto stan-

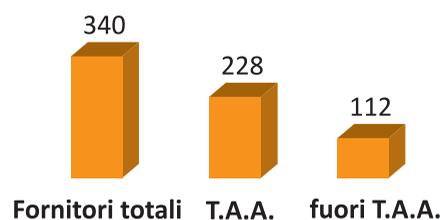
dard delle prestazioni richieste e offerte, anche in funzione delle certificazioni conseguite da Risto 3.

Tra i molteplici criteri per la scelta di un fornitore i principali sono:

- **affidabilità:** qualità del prodotto, consegne puntuali e corrette, rispetto di contratti e accordi;
- **flessibilità organizzativa:** adattabilità immediata a ordinazioni speciali o a variazioni della quantità, capacità di magazzinaggio e scorte sufficienti;
- **condizioni del contratto:** prezzo, condizioni di consegna;
- **prodotto:** qualità, assortimento, servizio alla clientela;
- **caratteristiche del fornitore:** posizione sul mercato e capacità di fornire il servizio richiesto;
- eventuali **certificazioni**

La consapevolezza della Cooperativa di essere parte integrante del territorio si traduce nella scelta

Fornitori con fatturato > € 5000/anno



I fornitori della Regione T.A.A corrispondono al 67% dei totali.

di privilegiare, quando possibile, i Fornitori locali.

Nel processo di adeguamento allo standard SA8000, Risto 3 ha posto particolare attenzione alla capacità dei **Fornitori** (alimentari ed extra alimentari) di rispondere ai requisiti della norma. A ogni nuovo fornitore è inviato un "questionario integrato" con domande inerenti i punti della norma ISO 9001, ISO 14001, SA8000.

Inoltre, firmando l'impegno a rispettare e a far rispettare i punti della norma SA8000, i titolari danno la disponibilità a verifiche effettuate dai nostri auditor interni per monitorare le caratteristiche della lavorazione e degli ambienti di lavoro.

VALUTAZIONE IMPATTO AMBIENTALE DEI SERVIZI

L'attenzione che la cooperativa mette in atto per il rispetto dell'ambiente si basa sul principio dell'azione preventiva, in base alla quale la migliore politica consiste nell'evitare fin dall'inizio l'inquinamento e le altre problematiche anziché combatterle successivamente gli effetti.

Le modalità di un'utilizzazione razionale delle attrezzature e delle materie prime diventano un imperativo da rispettare da parte di tutti i collaboratori/collaboratrici che operano nelle cucine. L'attenzione continua posta alle scelte di materiali, attrezzature e materie prime permette di tenere monitorati i parametri che aiutano nella programmazione sia delle attività, sia degli interventi di manutenzione e relative verifiche sulle spese.

I principali punti di azione sono:

- **Consumi energetici** massima attenzione all'utilizzo di locali e attrezzature.
- **Scarichi inquinanti:** monitoraggio manutenzione.
- **Recupero oli usati:** predisposizione piattaforme recupero oli.
- **Detergenti:** scelta acquisti verdi, formazione da parte dei Fornitori circa l'uso corretto.

- **Cartucce computer:** recupero da tutte le strutture per invio a ditta specializzata nel recupero.
- **Materiali cartacei:** uso di carta certificata FSC-ECOLABEL per tutto i consumi interni.
- **Prodotti usa e getta:** uso solo in casi di emergenza. In sostituzione si offrono materiali biodegradabili.
- **Consumo bevande:** installazione in tutti i locali di proprietà di bevande con sistema Free Beverage.
- **Corpi illuminanti** (lampadine): in caso di sostituzione, si prevedono materiali a risparmio energetico.
- **Rifiuti** Continua il costante lavoro di sollecitazione a una differenziazione dei rifiuti prodotti sulle strutture ne rispetto dei regolamenti Comunali.

Nel 2014 è stato assegnato a Risto 3 il premio **"Paolo Carracristi per l'ambiente"**, nella categoria "privati", indetto dal comune



di Trento e Dolomiti energia. Il progetto presentato evidenziava l'impegno per la costante diminuzione dell'uso di bottiglie di plastica PET nella ristorazione commerciale.

Nella foto il momento della premiazione in Comune a Trento (da destra Sara Villotti, Presidente, con la collega Miriam Moser).

ECORISTORAZIONE DEL TRENINO

La provincia Autonoma di Trento ha istituito la certificazione territoriale denominata "ECORISTORAZIONE". Risto 3 ha deciso di aderire al progetto per alcune realtà dove la gestione diretta permette di soddisfare i punti della norma.



Il processo di certificazione contiene alcuni elementi obbligatori quali: ogni giorno presenza nel menu di pietanze il cui elemento principale deriva da filiera trentina (dal produttore al distributore); presenza nel menù di alimenti biologici; evitare le confezioni monodose (escluse quelle di legge); uso di acqua della condotta pubblica; illuminazione con lampadine a risparmio energetico; prodotti di pulizia eco-compatibili; informazione verso i propri interlocutori (clienti e fornitori, opinione pubblica). Questi elementi obbligatori, insieme con elementi facoltativi permettono, una volta terminato il processo certificativo, di ottenere il marchio "ECORISTORAZIONE TRENTINA".

Il vantaggio non è da misurarsi con un aumento diretto dei pasti, ma sicuramente Risto 3 diventa sempre più compartecipe della salvaguardia del territorio trentino per le generazioni presenti e future.

Nel 2014 ammontano a tre le strutture certificate ECORISTORAZIONE TRENTINA: ristoranti self "Giulia", "Glenda", "Gusto della Cooperazione".



CERTIFICAZIONE ISO 14001 RISTORANTE SELF "GAIA"

Lo standard ISO 14001 è uno standard certificato che attesta la conformità ai requisiti della norma in materia d'impatto ambientale dei processi aziendali. Certificarsi secondo la norma ISO 14001 non è obbligatorio, ma è frutto della scelta volontaria della Cooperativa che ha deciso di attuare e migliorare un proprio sistema di gestione ambientale. Il mantenimento della certificazione presso il ristorante self "GAIA" dimostra che l'organizzazione ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile. Gli aspetti indicati nella certificazione costituiscono indici di riflessione operativa

anche per le altre strutture.

Nel settembre 2014, durante l'audit dell'Ente certificatore, è stata mantenuta la certificazione.

COLLABORAZIONE CON LE COMUNITÀ TERRITORIALI

La collettività esprime, in modo sempre più intenso, bisogni e attese che evidenziano le problematiche che incidono sulla concezione stessa di sviluppo e sulla sua sostenibilità, crescita e sviluppo che devono essere compatibili con le attese espresse dalla comunità.

Risto 3 affianca al sostegno delle proprie attività specifiche un'attività di supporto a iniziative di promozione sociale e culturale nelle comunità di riferimento, con interventi che derivano dalla politica aziendale e dalla Mission.

Gli interventi con le Associazioni territoriali tendono a privilegiare attività contraddistinte da alcune parole chiave:

- **solidarietà** perché porta fiducia, dignità e speranza alle persone. La Cooperativa contribuisce all'attività di tante associazioni impegnate a fronteggiare i disagi e le sofferenze che povertà, guerre, malattie, piccole e grandi calamità arrecano all'uomo.
- **cultura** come recupero delle nostre radici nella storia, pensiero creativo per un futuro migliore. Da questa visione deriva la particolare attenzione per la salvaguardia delle tradizioni locali.
- **sport** perché riveste un ruolo sociale e educativo di primaria importanza. Risto 3 incoraggia perciò, tramite sponsorizzazioni, squadre di sport femminili e, in misura minore, squadre miste e giovanili. Nel 2014 gli interventi effettuati dalla Società sono stati così suddivisi in percentuale:

supporto sport giovanile/ femminile	78%
supporto attività sociali - culturali	21%

SOLIDARIETÀ

Nel 2014 è stato mantenuto il sostegno alle Associazioni che ormai da anni sono nostri partner privilegiati.

La cultura della solidarietà ha una parte attiva anche nei momenti d'incontro (assemblea o festa di Natale) con la partecipazione della maggior parte

delle collaboratrici e collaboratori. Questi momenti sono l'occasione affinché tutte e tutti partecipino, attraverso le varie modalità di giochi e intrattenimenti proposti, alla raccolta fondi da destinare alle organizzazioni prescelte.

Risto 3 interviene anche direttamente nel finanziamento a progetti di solidarietà internazionale.

Associazioni sostenute nel 2014

AIDOS	adozione di 4 donne in Nepal per garantire assistenza medica
ASS.RICERCA CANCRO	
ASS. PRO CECHI TRENTO	
FAMIGLIE UNITE onlus	progetto costruzione asilo/scuola in Nigeria
PRO CANALE	progetto protezione bambini di strada- Huancayo Perù
EMERGENCY ONG onlus	
MEDICI SENZA FRONTIERE ONG onlus	
ANFFAS Trento	assistenza persone disabili
Fondo "La violenza non è un destino"	per donne vittime di violenza
APIBIMI	adozioni a distanza
Associazione "Lucicate" onlus	sostegno bambini disabili Kenia
LILT- Lega contro tumori	
Emergenza Alluvione Sardegna	

2. IL VALORE AGGIUNTO

Nel 2014 Risto 3 ha prodotto e distribuito sul territorio quasi **22 milioni di euro** ai soggetti indicati nello schema sottostante.

CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO			
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	€	40.088.278	
B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	€	17.498.556	
C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	€	22.589.722	
D) GESTIONE ACCESSORIA	€	197.374	
E) GESTIONE STRAORDINARIA	-€	174.950	
F) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C-D-E)	€	22.612.145	
G) AMMORTAMENTI	€	934.413	
H) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (F-G)	€	21.677.732	
VALORE AGGIUNTO- Cosa lascia Risto 3 sul territorio			
1) Remunerazione personale Socio	€	12.541.234	57,9%
2) Personale non socio e altri collaboratori	€	7.209.091	33,3%
3) Pubblica Amministrazione (tasse)	€	802.025	3,7%
5) Movimento cooperativo (fondo obbligatorio, interessi C.R., Promoccop)	€	44.319	0,2%
6) Azienda (investimenti)	€	1.021.244	4,7%
7) Collettività (sponsorizz., solidarietà)	€	59.819	0,3%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€	21.677.732	100,0%

Il prospetto del Valore aggiunto è determinato seguendo i criteri definiti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale. Secondo il GBS, esso "misura la

ricchezza prodotta dall'azienda nell'anno di esercizio, con riferimento agli interlocutori che partecipano alla sua distribuzione."



capitolo 4

3. SERVIZI, CLIENTI, MERCATO

- Migliorare gli standard qualitativi dei servizi nell'ottica della soddisfazione del Cliente.
- Tendere alla massima sicurezza alimentare.
- Dare preferenza all'utilizzo di prodotti di qualità e locali.

1. IL SISTEMA QUALITÀ INTEGRATO

Il Sistema Qualità Integrato per la Qualità, la Sicurezza alimentare, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale, mira a garantire il massimo dell'efficienza

e dell'efficacia con l'obiettivo finale della soddisfazione del Cliente.

2. POLITICA DELLA QUALITÀ

Risto 3, per perseguire la propria missione (sostenere la competizione sul mercato e mantenere la credibilità aziendale) ha assunto e assume come valori fondanti la qualità delle attività e dei prodotti per la soddisfazione del Cliente, il rispetto dei diritti e la tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori e dei terzi, il rispetto e la salvaguardia del-

l'ambiente, il rispetto della legalità.

La concreta attuazione di tali valori si realizza attraverso la definizione di politiche, indirizzi e obiettivi generali relativi ai diversi aspetti della vita aziendale, nonché mediante l'adozione di un sistema di gestione integrato che regola e guida i comportamenti di tutte le persone che operano in Risto 3.

POLITICHE DEI SISTEMI DI GESTIONE

Risto 3 opera per favorire la crescita sostenibile della Cooperativa, in modo da assicurare ai Soci, alle Socie e a tutti i collaboratori un'adeguata redditività compatibilmente con il mantenimento di una stabilità finanziaria, proiettata nel futuro per lo sviluppo della Società.

Risto 3, per perseguire questa missione (sostenere la competizione sul mercato e mantenere la credibilità aziendale costruita nel tempo sul territorio) ha assunto e assume come valori fondanti la qualità delle attività e dei prodotti; il rispetto dei diritti e la tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori e dei terzi; il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente; il rispetto della legalità.

La concreta attuazione di tali valori si realizza attraverso la definizione di politiche, indirizzi e obiettivi generali relativi ai diversi aspetti della vita aziendale, nonché mediante l'adozione di un sistema di gestione integrato, che regola e guida i comportamenti di tutte le persone che operano in Risto 3.

Gli elementi comuni a tutte le politiche sono:

- 1) il perseguimento della soddisfazione delle parti interessate (clienti, lavoratori, soci, fornitori, comunità locali, ...);
- 2) il miglioramento continuo dei processi aziendali, delle prestazioni e della qualità dei prodotti/servizi, nel pieno rispetto di tutte le norme applicabili.

Relativamente alle diverse componenti del sistema di gestione integrato, sono state definite le seguenti politiche.

Qualità dei processi e dei prodotti/servizi

- Cercare di individuare in anticipo le esigenze del cliente e le sue aspettative per soddisfarle tramite

la qualità dei servizi erogati.

- Diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente proiettato a fornire il miglior servizio atteso dal cliente.
- Coinvolgere il personale rendendolo sempre più elemento di sviluppo della cooperativa e consapevole di un gioco di squadra volto al raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.
- Favorire una proficua alleanza con i propri Fornitori in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche dei servizi al fine di assicurare ai clienti prodotti di maggior qualità, sicuri, affidabili e a prezzi ragionevoli.

Sicurezza alimentare

- Pianificare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la sicurezza alimentare mirato a fornire prodotti che siano sicuri per il consumatore;
- Applicare sistemi per assicurare che l'organizzazione ottemperi sempre alla propria politica di sicurezza alimentare e alla legislazione vigente;
- Organizzare un'efficace comunicazione sui temi di sicurezza alimentare tanto all'interno della cooperativa che nei confronti dei propri fornitori, clienti e istituzioni.

Salute e sicurezza delle persone

- Pianificare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la salute e la sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori che operano per conto dell'azienda e di tutte le persone che accedono alle strutture controllate da Risto 3.
- Analizzare sistematicamente i potenziali rischi cui sono sottoposte le persone per minimizzarli e per prevenire gli infortuni e le malattie professionali. Indagare sugli infortuni, gli incidenti e i mancati incidenti occorsi per individuare e attuare ogni possibile miglioramento.
- Migliorare costantemente le condizioni dei luoghi e delle procedure di lavoro nonché degli impianti, dei mezzi e delle attrezzature utilizzati adeguandoli alla migliore tecnologia disponibile ed economicamente sostenibile.
- Assicurare un'adeguata e continua formazione delle persone sui rischi cui sono sottoposte. Accrescere la consapevolezza di tutto il personale in merito all'importanza del rispetto delle regole stabilite in tema di salute e sicurezza per garantire la propria incolumità e quella delle altre persone presenti nei luoghi di lavoro.
- Coinvolgere tutti i lavoratori e le persone cui sono stati assegnati compiti specifici in materia di salute e sicurezza, nel processo di implementazione e verifica del sistema di gestione.

Responsabilità sociale

- Attuare la rispondenza reale al principio del rispetto dei diritti dei lavoratori.
- Sviluppare la crescita, la competenza e la professionalità di tutte le risorse umane.
- Monitorare gli ambienti di lavoro, per un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza per le proprie lavoratrici /lavoratori.
- Promuovere l'adozione di queste politiche anche presso i propri fornitori.

Tutela e rispetto dell'ambiente

- Assicurare il controllo e il miglioramento continuo degli impatti ambientali associati alle attività di Risto 3 attraverso il contenimento dei consumi di materie prime, sostanze chimiche e fonti energetiche.
- Promuovere l'utilizzo di prodotti alimentari con minore impatto ambientale (biologici, prodotti locali) con attenzione ai prodotti certificati.
- Promuovere l'utilizzo di prodotti non alimentari con minore impatto ambientale (prodotti biodegradabili e riciclabili).

Rispetto della legalità

- Rispettare le leggi applicabili e gli accordi con le parti interessate in materia societaria, di sicurezza alimentare, di salute e sicurezza dei lavoratori, di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente.
- Conformarsi ai requisiti delle norme internazionali ISO previste dalle certificazioni aziendali in essere.
- Adottare e applicare un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Per adempiere alla propria Missione e perseguire le proprie politiche di gestione Risto 3 assicura il suo impegno a fornire mezzi e risorse umane, organizzative, tecnologiche ed economiche adeguate.

*La Presidente - Sara Villotti
Trento, 9 maggio 2014.*

Per quanto riguarda il "Sistema Qualità" della Cooperativa, il 2014 ha visto il continuo monitoraggio di tutti gli aspetti inerenti ai processi di lavoro interni all'organizzazione. Ciò permette di rileggere costantemente anche i processi che supportano l'attività caratteristica della ristorazione in senso stretto.

La scelta di Risto 3 di orientare la propria gestione interna alla logica della "qualità", anche certificata, risale all'anno 2000 quando il consiglio di Amministrazione decise di adottare il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

In seguito il sistema di qualità si è ampliato di ulteriori certificazioni tra cui:

SA 8000 (Responsabilità Sociale);

UNI EN ISO 22000 (sicurezza alimentare);

UNI 10854 (Sistema HACCP)

UNI EN ISO 14001 (sistema ambientale);
Reg. CE 834/07 Operatori Biologici

Nel 2014 Risto 3 ha integrato il Sistema Qualità con un'ulteriore certificazione la **OHSAS 18001** inerente la "Salute e sicurezza sul lavoro" per tre siti.

AUDIT CERTIFICAZIONE ENTE DNV

Durante l'anno 2014 si sono svolti:
(DNV) 1 audit per il sistema ISO 9001
(DNV) 1 audit per il sistema ISO 22000
(DNV) 1 audit per il sistema 14001
(DNV) 2 audit per il sistema SA8000
(BUREAU VERITAS) 1 audit preparatorio + 1 audit certificativo OHSAS 18001

Gli audit certificativi intermedi, sono stati preceduti dalla preparazione dei riesami di direzione (n. 3).

SICUREZZA ALIMENTARE

Tipologia di analisi	numero rilievi	variazione percentuale 2013/2014
tamponi	528	+ 20,8 %
prodotto finito	144	+ 0,0 %
analisi acque	103	+ 8,4 %
temperature	131	+ 14,9 %
materie prime	122	-16,4 %

FORMAZIONE DEL PERSONALE 2014

476 ORE

Esempio: Aggiornamento manuali di autocontrollo
Pericoli alimentari e buone prassi igieniche di lavorazione
Buone prassi e procedure di lavorazione per addetti mensa, aiuto cuoche e bariste

AFFIANCAMENTO DEL PERSONALE 2014

290 ORE

Esempio: Procedure controllo materie prime e stoccaggio
Gestione diete speciali
Procedure preparazione pasti
Procedure di sanificazione superfici e attrezzature
Preparazione pasti trasportati e distribuzione

NB: AFFIANCAMENTO EFFETTUATO DA UFFICIO SICUREZZA ALIMENTARE E ALTRE FIGURE

VISITE IN STRUTTURE SUL TERRITORIO

Anno 2014 225

Le visite presso le strutture territoriali sono effettuate dal personale dell'Area Sicurezza alimentare- dietetica, tramite una check list con circa 140 item relativi 15 aspetti(es. elementi strutturali, igiene ambiente e attrezzature, gestione prodotti, procedure lavorazione, gestione pasti trasportati, diete speciali, distribuzione, flussi lavorazione, igiene personale, gestione rintracciabilità, registrazioni manuale HACCP, infestanti, rifiuti, sicurezza lavoro, Responsabilità sociale).

La sistematizzazione dei dati dà luogo ad una presa in carico molto tempestiva delle eventuali criticità evidenziate da parte dei rispettivi Responsabili di Area.

Gli audit nelle strutture territoriali seguono una programmazione definita ad inizio d'anno. Il personale dell'Ufficio sicurezza Alimentare nelle visite presso le strutture compila una check list strutturata in più di cento voci. I punti sono suddivisi per tematiche sia strettamente relativi alla gestione dei processi alimentari (es. igiene ambiente e attrezzature, gestione prodotti, procedure di lavorazione gestione diete speciali, ecc.), sia collegate a processi inerenti la sicurezza sul lavoro, il rispetto della norma SA8000, il rispetto dei criteri ambientali.

Anche le Aree interne all'Amministrazione che sovrintendono alle attività specifiche sul territorio, sono oggetto di audit interni per verificare la correttezza della gestione dei loro processi.

ACQUISTI ALIMENTARI

Per quanto riguarda la politica d'acquisto dei prodotti alimentari, Risto 3 vuole ribadire il proprio legame con il territorio cercando di privilegiare partner **produttori-fornitori locali**, promuovendo così il consumo di prodotti che tutelano il patrimonio enogastronomico locale.

Pur sapendo le difficoltà legate all'approvvigionamento dei prodotti derivanti da agricoltura biologica locale, Risto 3 è convinta e impegnata nella promozione dell'utilizzo di tali prodotti sia nelle realtà scolastiche sia nella ristorazione commerciale.

Nella tabella seguente si evidenziano gli acquisti significativi di prodotti alimentari della Regione T.A.A.

ACQUISTO PRODOTTI ALIMENTARI IN TRENINO ALTO ADIGE

MELE Trentino (BIO e convenzionale)	kg.	161.000
LATTE prov. Trentino /fresco e UHT)	litri	120.000
YOGURT 125 cc provenienza Trentino	pezzi	630.000
YOGURT 125 cc BIO provenienza Alto Adige	pezzi	220.000



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Anche nel corso del 2014 è continuato il monitoraggio della “qualità percepita dai clienti”. L’at-

tenzione è stata focalizzata principalmente, sulla percezione in alcune realtà scolastiche e aziendali del territorio.

Rilevazioni qualità percepita

n. questionari

Soddisfazione ristorazione Scolastica anno scolastico 2013-2014	1028
Soddisfazione ristorazione commerciale 2014	2797
Costi rilevazione 2014	€ 3.175,00

Nella comunità Valsugana e Tesino è messa in atto la **“rilevazione degli scarti”** delle quantità avanzate dagli alunni con un metodo mutuato dalla Regione Lombardia.

Le stime mettono in risalto una situazione di sprechi alimentari nel settore della ristorazione scolastica. Le cause sono molteplici e non tutte da attribuirsi alle caratteristiche sensoriali degli alimenti proposti, ma, anche e talvolta soprattutto, alla mancanza di valore attribuito al cibo da parte del bambino e ad un dif-

fuso appiattimento delle scelte alimentari all’interno del nucleo familiare.

In attesa di linee guida da parte della PAT, Risto 3 ha sensibilizzato le cuoche, insieme all’Ufficio dietetico, ad una sperimentazione di metodi di cottura alternativi che incontrino maggiormente le aspettative degli scolari.

Risto 3 collabora anche con il **“Banco alimentare”** di Trento e con **Trentino Solidale** nel recupero di materie prime prossime alla scadenza.



SEDE LEGALE:

Via del Commercio 57 - 38121 Trento
Tel. 0461/ 825175; fax 0461/ 822515
risto3@risto3.it

www.risto3.it

APERTURA AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00

MAGAZZINO PIATTAFORMA

Via Maestri del Lavoro
Tel: 0461/ 1920075

RISTO3 – BILANCIO RESPONSABILITÀ SOCIALE 2014

Si ringrazia tutto il personale delle aree Amministrative per la positiva collaborazione nella ricerca dei dati e per la disponibilità di tempo per l'analisi ed elaborazione dei contenuti.

A cura di:
Responsabile Gestione Sistema Qualità

Impaginazione e stampa:
GRAFICHE FUTURA - Trento

Finito di stampare nel mese di maggio 2015

Per la stampa del documento è stata usata carta naturale ECF.



