



Bilancio Sociale 2021

SOCIETÀ COOPERATIVA

MULTISERVICE SUD

COOPERATIVA SOCIALE

Parte introduttiva

Introduzione

La Legge 106/2016 “Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell’impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale” ha assoggettato gli Enti del Terzo Settore ad “obblighi di trasparenza e di informazione, anche verso i terzi, attraverso forme di pubblicità dei bilanci e degli altri atti fondamentali dell’ente”. In tal senso, il D.lgs. 112/17 “Revisione della disciplina in materia di impresa sociale” prevede all’art. 9, comma 2 che anche le imprese sociali, ivi comprese le cooperative sociali e i loro consorzi, depositino presso il registro delle imprese e pubblicino nel proprio sito internet “il bilancio sociale redatto secondo linee guida adottate con decreto del 4 luglio 2019 del Ministero delle Politiche sociali e del lavoro”.

Il Bilancio sociale può essere definito come uno “strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un’organizzazione. Ciò al fine di offrire un’informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibili a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio”.

Il Bilancio Sociale della Società Cooperativa Multiservice Sud Cooperativa Sociale è stato concepito e redatto in conformità delle suddette linee guida. Gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell’edizione 2021 sono prevalentemente i seguenti e in continuità con i precedenti: favorire la comunicazione interna, fidelizzare i portatori d’interesse, informare il territorio, misurare le prestazioni dell’organizzazione. Vogliamo, inoltre, mettervi a conoscenza delle scelte che abbiamo compiuto guidati dai nostri valori di riferimento dalla nostra nascita ad oggi. La nostra missione e i nostri obiettivi ci impegnano a perseguire nuovi traguardi a favore del benessere della persona e di una maggiore attenzione al territorio che ci circonda. L’attenzione costante all’evoluzione dei bisogni, soprattutto socio sanitari del territorio, ci impone di coniugare le risposte attese con la qualità dei percorsi di vita dei fruitori e dei lavoratori.

Il bilancio sociale che viene qui presentato è frutto del lavoro condiviso di molte persone e soprattutto di tante idee, opinioni, pensieri. Questa la cornice in cui questo Bilancio Sociale è stato redatto. Nella sua stesura abbiamo cercato di renderlo più leggibile e fruibile.

La redazione di questo documento è sempre l’occasione per rinnovare il nostro impegno. Questo bilancio sociale ribadisce che si vuole assolvere alla funzione di migliorare e favorire la partecipazione dei soci fruitori, dei soci lavoratori, dei dipendenti alla vita delle Cooperativa. Cerchiamo, inoltre, di comunicare ai portatori

di interesse, interni ed esterni, le nostre strategie e le azioni che abbiamo deciso di attuare.

La Multiservice Sud riafferma che non intende perdere i valori e le motivazioni che l'hanno costruita e che hanno costruito i servizi nel tempo. Da questo documento ci auguriamo che possiamo trarre ulteriori importanti indicazioni per il futuro che ci guideranno nella programmazione delle azioni immaginate, consapevoli che è fondamentale che i nostri servizi continuino a garantire gli obiettivi di inclusione sociale, anche con particolare attenzione alle azioni di sostegno a favore delle persone e delle famiglie in condizioni di maggiore vulnerabilità e marginalità, soprattutto in questo periodo post pandemico. Le nostre azioni si collocano per il ritorno alla normalità con uno sguardo alla progettazione personalizzata garantendo la continuità educativa ed assistenziale impegnandoci a perseguire il benessere della persona.

Come sempre auspichiamo che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato. La sua diffusione segue più canali: verso l'esterno con la pubblicazione sul nostro sito internet, copie cartacee disponibili a richiesta nelle sedi dei servizi per tutte le persone interessate; verso l'interno, ai soci, per informarli e per creare momenti di confronto sia durante l'assemblea che nel corso dell'anno.

Questo secondo aspetto si lega, anche, ai momenti di incontro fra Consiglio di Amministrazione e Assemblea dei soci, individuati come un necessario strumento di dialogo all'interno di una cooperativa mediamente grande e molto distribuita sul territorio.

La lettera del Presidente

Potenza, 29 maggio 2022

Carissimi Lettori,

desidero portarvi il mio personale saluto e quello di tutti i soci della Cooperativa Multiservice Sud Cooperativa. In questi due anni di pandemia ognuno di noi ha fatto una nuova esperienza, personale e professionale legata alla preoccupazione del momento e dalla necessità del cambiamento. Abbiamo compreso quanto un gesto amorevole e fraterno possa diventare segno di gioia, lume di felicità e pratica di solidale e fraterna carità che accoglie tutti in abbraccio accogliente e rassicurante. Abbiamo colto il senso più autentico che fonda da sempre la nostra Società Cooperativa: il servizio è per noi l'essenza della prossimità alla persona. In questi anni abbiamo fatto esperienza di quanto il servizio – sia esso sociale, assistenziale, civile, logistico, ecc. – sia indispensabile per vivere e realizzare insieme quel bene comune che ci rende partecipi di una realtà sociale purtroppo diversa e caratterizzata da una situazione emergenziale che coinvolge tutti con le stesse responsabilità di persone e con ancora più doveri di operatori a servizio di bisognosi. La Pandemia ha provocato notevoli cambiamenti nelle nostre abitudini e nella nostra quotidianità. Nella mancanza della spontanea relazionalità, personale e professionale, i gesti di prossimità sono evoluti in presenza distante e non più prossima alla persona. Abbiamo vissuto e viviamo ancora la precarietà lavorativa, la preoccupazione per un futuro molto incerto, ma abbiamo scoperto che l'essenza di ogni nostro agire è nel porsi al servizio del bene dell'altro.

Il Covid-19 ha rafforzato la nostra predisposizione naturale a collaborare all'interno della nostra Cooperativa, che si conferma essere una solida e tutelante realtà, proprio perché ciascuno di noi crede nella propria opera lavorativa. Facendo tesoro delle nostre esperienze di persone che condividono dei percorsi all'interno della società e continuando a ricercare competenza e professionalità in ogni nostra azione, saremo in grado di creare nuove opportunità di sviluppo per realizzare, con ancora più soddisfazione, opere e servizi solidali prima ancora che produttivi.

Con l'augurio di continuare a condividere il presente e il futuro della nostra Cooperativa, sottopongo alla vostra attenzione il bilancio sociale ricordando che, oltre ai numeri, abbiamo prodotto la ricchezza più bella e autentica, quella che ha un valore inestimabile, attraverso l'esercizio del bene alle persone che ci sono state affidate.

Il Presidente

Mario Bonavoglia

Nota Metodologica

La redazione del Bilancio Sociale avviene secondo una metodologia partecipata che coinvolge le strutture di linea e di staff delle Cooperative

Il gruppo di lavoro che redige il bilancio sociale è costituito da persone che lavorano e conoscono la Cooperativa ed elaborano i dati mettendo a disposizione le rispettive conoscenze e le loro competenze per fornire a tutti i portatori di interesse un utile strumento di analisi. Inoltre, al fine di favorire processi partecipativi interni all'organizzazione e fornire informazioni utili sulla qualità delle attività svolte, i contenuti del Bilancio sono stati creati sulla base di analisi condotte secondo l'adozione dello strumento del focus group a cui hanno partecipato, alla definizione dei contenuti, persone appartenenti a varie aree della cooperativa: area direzionale, area amministrativa, area personale, area commerciale e referente della qualità. Per la strutturazione e la stesura del testo si è scelto di utilizzare la piattaforma IS COOP, ovvero la piattaforma online di Legacoop nata per supportare le cooperative sociali e le imprese sociali cooperative aderenti a Legacoop nella elaborazione del proprio bilancio sociale.

La piattaforma permette di redigere il bilancio sociale seguendo una procedura guidata, basata su un modello elaborato dal gruppo di lavoro di Legacoop composto da operatori e operatrici, referenti dell'Associazione e tecnici esperti in tema di rendicontazione sociale al fine di:

- facilitare il percorso di adeguamento delle cooperative all'obbligo normativo di rendicontazione sociale imposto dalla nuova riforma del Terzo Settore in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore;
- mettere in evidenza gli aspetti e gli elementi caratterizzanti la missione e la cultura organizzativa della cooperazione sociale e delle imprese sociali cooperative all'interno dei percorsi di rendicontazione sociale.

Gli elementi che costituiscono il presente bilancio sociale (dati, struttura, approfondimenti) sono stati discussi nel Consiglio di Amministrazione del 25/05/2022 e successivamente presentati e condivisi nell'Assemblea dei soci ad integrazione dell'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2021 e della relazione sull'attività svolta nel corso del 2021.

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale	SOCIETA' COOPERATIVA MULTISERVICE SUD COOPERATIVA SOCIALE
Partita IVA	01650770769
Codice Fiscale	01650770769
Forma Giuridica	Cooperativa sociale tipo A
Settore Legacoop	Sociale
Anno Costituzione	2006
Associazione di rappresentanza	Legacoop
Associazione di rappresentanza: Altro	"CNS - Consorzio Nazionale Servizi" di Bologna; "Fondazione Scuola Nazionale Servizi" di Perugia

Consorzi

Consorzi CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI
CSL - CONSORZIO SERVIZI LUCANO

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività

a) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni

Tipologia attività

c) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

Tipologia attività

r) Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti

Descrizione attività svolta

Forte del suo bagaglio tecnico, la Società non ha mai smesso di rispettare la *Mission* e la *Vision*, atteggiamento che le ha permesso negli anni di effettuare i servizi sotto elencati.

SERVIZI ALLA PERSONA:

I servizi alla persona si rivolgono ad adulti disabili, fisici e psichici, ad immigrati, a minori ed a minori in situazioni di handicap.

Questi servizi sono erogati attraverso la gestione di:

- centri diurni;
- centri di accoglienza immigrati, con progetti d'integrazione degli stessi sul territorio;
- servizi di assistenza per l'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap;
- servizio di sorveglianza ed accompagnamento agli alunni del trasporto scolastico;
- servizio di ausiliariato nelle strutture ospedaliere.

SERVIZI ALLE AZIENDE:

- servizi di pulizie presso enti pubblici e pulizie civili;
- servizi di supporto amministrativo e non alle attività delle strutture pubbliche;
- servizio di trasporto scolastico;
- manutenzione del verde.

SERVIZI DI RISTORAZIONE:

- scolastica;
- ospedaliera;
- catering.

Tra i servizi erogati nella Provincia di Potenza figura l'attività di accoglienza ai migranti che si svolge in singole strutture abitative. Ogni struttura è dotata di operatore diurno e operatore notturno, mediatore, direttore, medico, informatore normativo e assistente sociale. Nell'ambito dei servizi alla persona la Multiservice Sud gestisce il Centro Diurno "La Tartaruga" di Potenza, ovvero un servizio semiresidenziale che ha l'obiettivo di offrire alla persona con disabilità, con diversi profili di autosufficienza e che vive in condizioni di isolamento, una risposta ai bisogni di socializzazione, occupazione del tempo libero, educativi, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue e di alimentazione adeguata. Il servizio è rivolto agli utenti che possiedono ancora una certa autonomia fisica e psichica e che ben sopportano il trasferimento dal domicilio alla struttura e viceversa. Il servizio di assistenza per l'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap è uno dei servizi storici della Soc. Coop. Multiservice Sud, nasce per soddisfare la richiesta da parte degli istituti scolastici, della Città di Potenza, di figure professionali denominate "assistente di base" da affiancare agli insegnanti di sostegno nella gestione pratica degli alunni con disabilità. La società

eroga servizi di pulizia e igiene ambientale per aziende pubbliche e private dislocate su tutto il territorio regionale e servizi di ristorazione scolastica, per le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria delle Città di Potenza e servizi di ristorazione ospedaliera per la struttura IRCCS Crob di Rionero in Vulture.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Refezione scolastica, Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie, Mensa sociale, Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura, Immigrati - Centri Servizi stranieri

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

La Cooperativa opera prevalentemente sul territorio della Regione Basilicata, oltre nella Provincia di Potenza dove si trova la sede legale, opera anche nella Provincia di Matera e nelle vicine regioni della Campania, della Calabria e della Puglia.

Le attività svolte dall'organizzazione sono attività di carattere sociale, educativo e assistenziale condotte a favore di diversi target di utenza: anziani, disabili, minori e famiglie, prima infanzia, migranti e cittadini stranieri. I committenti sono per lo più enti pubblici.

La Società Cooperativa Multiservice Sud Cooperativa Sociale alla luce del contesto istituzionale,

economico, politico e sociale in cui si trova ad operare, riconosce la grande importanza della

dimensione sociale dell'impresa e delle responsabilità che ne conseguono nei confronti dei suoi interlocutori e utenti finali.

Si riconosce infatti ai valori etici di rispetto dei diritti dell'uomo un ruolo centrale nella strategia

Aziendale da questo ne deriva il convinto riconoscimento della decisiva importanza di una corretta e trasparente gestione del proprio "patrimonio umano".

Il contesto in cui ci troviamo attualmente è in continua evoluzione, soprattutto in questa fase di emergenza sanitaria, a causa della pandemia da Sars Cov-2; contesto che sarà destinato a mutare ulteriormente per effetto di quelle che saranno le misure attuative per la ripresa economica nel periodo post-pandemia.

Nello specifico ambito dei servizi alla persona questo momento storico ci mette di fronte a complessità quali:

- la contrazione di risorse a disposizione degli enti locali per finanziare le politiche sociali
- il riemergere del bisogno di partecipazione, di cittadinanza attiva: le persone manifestano nitidamente la necessità di uscire dall'isolamento, di riconnettersi in una rete.
- la capacità delle cooperative di ripensare il loro funzionamento per adeguarlo al

nuovo contesto.

È partendo da questa analisi che si configura una nuova realtà socio economica in cui, secondo noi, le cooperative non possono più porsi solo come attuatrici di pratiche ma devono assumere un ruolo attivo sia nei confronti dell’Ente Pubblico che della cittadinanza.

Avere, quindi, capacità di progettazione e ri-progettazione in itinere e capacità di co-progettazione, diventa un differenziale che può supportare l’Ente Pubblico in questo momento di crisi e che può diventare un connettore tra l’Amministrazione Comunale e i cittadini per avviare nuove pratiche come la cogestione di servizi, il mutuo aiuto, la partecipazione ad attività di autogestione.

L’obiettivo è che si verifichi in questo percorso una trasformazione per quanto riguarda la figura del cittadino, che da fruitore del servizio diviene cittadino attivo, parte di un tessuto sociale, consapevole dei cambiamenti sociali ed economici in atto.

Questo lavoro richiede un costante e attento impegno di formazione che deve coinvolgere tutte le persone attivate nel processo anche se a diversi livelli e in misura differente.

CAMBIARE e INNOVARE per RI-COSTRUIRE, per andare incontro al futuro, anticipandolo e costruendolo con le proprie forze: forgiare nuove forme e modelli (culturali, comportamentali, organizzativi, gestionali) più adatti ai nuovi scenari.

La Multiservice Sud, nei prossimi anni, intende lavorare con impegno in questa direzione

Regioni

Basilicata, Puglia, Calabria, Campania

Province

Potenza, Cosenza, Taranto, Matera, Salerno

Sede Legale

Comune Potenza	Indirizzo Via Appia n. 206	C.A.P. 85100	Provincia Potenza	Regione Basilicata
	Telefono 097157231	Fax 0971473609	Email info@multiservice-sociale.net	
			Sito Web www.multiservice-sociale.net	

Sede Operativa

Comune	Indirizzo	C.A.P.	Provincia	Regione
Rionero in Vulture	Contrada Pietrafesa	85028	Potenza	Basilicata
Tito	Contrada Sant'Aloja Ala Est	85050	Potenza	Basilicata
Potenza	Via Vincenzo Verrastro 8	85100	Potenza	Basilicata
Potenza	Via Vincenzo De Paoli 11	85100	Potenza	Basilicata
Potenza	Via F.S. Nitti	85100	Potenza	Basilicata
Santa Marina	Via Federico Pezzullo 13	84010	Salerno	Campania
Torre Orsaia	Via Chiesa 3	84077	Salerno	Campania
Roccadaspide	Largo Orfanotrofio 4	84069	Salerno	Campania
Salerno	Indirizzo Via Asiago sn	84124	Salerno	Campania
Ginosa	Vico Solitario 1	74013	Taranto	Puglia
Potenza	COMUNE DI POTENZA c/o Scuole delle Città di Potenza	85100	Potenza	Basilicata

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

La Società Cooperativa Multiservice Sud Sociale è una cooperativa iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sottosezione A, ed ha sede legale e amministrativa a Potenza (PZ), in Via Appia n.206.

Nasce il 03/07/2006 con l'obiettivo di garantire un impegno costante e crescente verso la persona con i suoi diritti, i suoi bisogni, i suoi sentimenti e soprattutto la sua autonomia.

La Cooperativa propone un'offerta di servizi diversificati, efficaci ed efficienti, che spaziano dalla progettazione, alla realizzazione ed alla gestione di servizi alla persona in ambito socio-sanitario, assistenziale, educativo, scolastico, ristorativo e di integrazione sociale; la gestione di servizi agli enti e/o aziende quali pulizie, manutenzioni, attività di supporto amministrativo etc.

La consapevolezza che gli utenti dei servizi sono "Ospiti" e l'ospite nella nostra cultura è sacro, l'impegno costante dei soci che la animano è teso al miglioramento del servizio, sia a livello della qualità degli acquisti e delle prestazioni offerte, che della sicurezza e dell'igiene, con l'obiettivo di cercare di offrire l'eccellenza, sempre e comunque. L'importanza di soddisfare i propri clienti, dedicando la massima attenzione alle esigenze individuali, e la garanzia di offrire un rapporto qualità/prezzo ottimale puntando a mantenere nel tempo rapporti di qualità sono i principi su cui si fondano le attività svolte.

È proprio nel rispetto di questi elementi che la Cooperativa è cresciuta e sta crescendo, passando da una dimensione locale ad una dimensione territoriale più ampia dando vita, in questi ultimi anni, ad un'organizzazione strutturata, dinamica e fortemente integrata con il territorio in cui opera e le sue risorse.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

La Società Cooperativa Multiservice Sud è costituita da un gruppo eterogeneo di persone che condivide obiettivi comuni.

È una cooperativa che assume gli intenti fondamentali, lo spirito e la cultura dei principi sociali del movimento cooperativo, senza fini di speculazione privata.

Essa è composta da diversità che tentano di unirsi, flessibili al cambiamento e aperte al nuovo; da operatori che vogliono davvero cambiare le cose con il loro lavoro; da un insieme di desideri e di emozioni con una sensibilità comune; da individui che credono nel lavoro di gruppo e nella solidarietà.

La Multiservice Sud lavora affinché siano garantiti i diritti fondamentali dell'essere umano e la dignità delle persone, per favorire l'autonomia, la crescita e l'integrazione sociale; promuovere benessere e consentire il miglioramento della qualità della vita.

L'obiettivo è quello di attivare reti sociali di strutture e persone per concretizzare l'idea di qualità partecipata in termini di definizione di contenuti, metodi operativi, progettazione e gestione dei servizi, attivazione di processi territoriali, acquisizione di senso e competenza lavorativa.

È per questo che offriamo servizi diversificati ed efficaci.

Entriamo in relazione e costruiamo ponti solidi tra la persona e il territorio di appartenenza; proponiamo e produciamo innovazione attraverso azioni sperimentali capaci di attivare sviluppo e quindi cambiamento sociale.

Lavoriamo per la persona, la famiglia e la comunità che la circonda.

Lavoriamo per noi e per gli altri attraverso un percorso di conoscenza collettiva, di aiuto costruttivo e concreto maturato nel tempo.

Lavoriamo per le istituzioni e i nostri committenti.

Ci sostengono quei valori che danno priorità al benessere delle Persone perché esso si rifletta su tutta la comunità.

Siamo convinti di poter produrre competenza e sviluppo sociale, di poter promuovere il superamento della cultura non più intesa solo in termini assistenzialistici, ma vicina all'esigenza di chi svolge il lavoro e di chi lo riceve; siamo, inoltre, convinti che le persone abbiano il diritto di avere garantite e rispettate le loro dignità e potenziate e valorizzate le loro risorse.

Crediamo in valori che danno importanza alla partecipazione, al lavoro di rete, al lavoro di gruppo, alla relazione, alle diverse sensibilità degli individui, alla pace, alle emozioni, al sorriso.

Le risorse umane, fulcro della nostra attività, diventano il valore aggiunto dei singoli servizi offerti, poiché la nostra principale sfida è coniugare il soddisfacimento delle esigenze dei committenti e i bisogni dei prestatori d'opera.

La Cooperativa ha attuato le sue finalità istituzionali in continuità con quanto realizzato gli anni precedenti. Per il raggiungimento dei nostri scopi la Cooperativa si è impegnata ad integrare le attività proposte - nei piani operativi e nei progetti educativi ed assistenziali - con quella di altri soggetti.

Ci siamo impegnati mediante la condivisione delle scelte a promuovere processi decisionali condivisi anche nelle responsabilità.

Abbiamo svolto la formazione e l'aggiornamento del personale in servizio così come abbiamo cercato di valorizzare le nostre risorse umane con azioni incentivanti e fidelizzanti.

Abbiamo dotato le sedi di attrezzature informatiche per permettere a tutti i laboratori di poter svolgere formazione a distanza e consentire gli incontri di équipes e supervisione.

La cooperativa nel perseguimento della missione e al fine di raggiungere i propri obiettivi, per il proprio agire si è ispirata ai seguenti valori:

la Cooperativa non intende perdere i valori e le motivazioni che l'hanno costruita, per questo, individua alcune strategie, che indicano l'orientamento della sua presenza attiva sia nella realizzazione della qualità progressiva della vita e sia nella proposizione dei valori e della visione della cooperativa sociale stessa.

- Coltiviamo il rispetto dei tempi e degli spazi individuali all'interno delle sedi, intendendo realizzare un ambiente il più possibile simile alla propria casa, organizzazione rispettosa dei tempi di vita di ognuno, delle abitudini, dei desideri e delle scelte personali.
- Consideriamo le relazioni con le persone importanti sul piano psico-affettivo e la permanenza nel proprio contesto sociale di origine ha lo scopo di mantenere in atto rapporti parentali e amicali.
- Manteniamo le relazioni sociali e rapporti con l'esterno, perché il rapporto stretto con il territorio mediante la partecipazione alla vita della comunità locale promuove benessere.
- Curiamo la formazione del personale assicurandoci che una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro, selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo e integrazione interprofessionale migliori la qualità dei servizi. Considerate le assenze per malattia, isolamenti per contatti stretti per persone positive al Covid-19 e quarantene, valutata la difficoltà nel lavoro dovuto alle fragilità emerse nello svolgere attività di assistenza ed educative, in clima di pandemia, si è potenziato l'organico in ogni sede per permettere maggiore riposo e minore difficoltà nella copertura dei turni.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Governance

Sistema di governo

Il modello di governance della Cooperativa è basato su alcuni elementi fondamentali:

Centralità della comunicazione: ogni addetto ha un riferimento diretto (operatore a supporto tecnico-organizzativo, caposquadra, responsabile di settore) al quale potersi rivolgere in ogni momento.

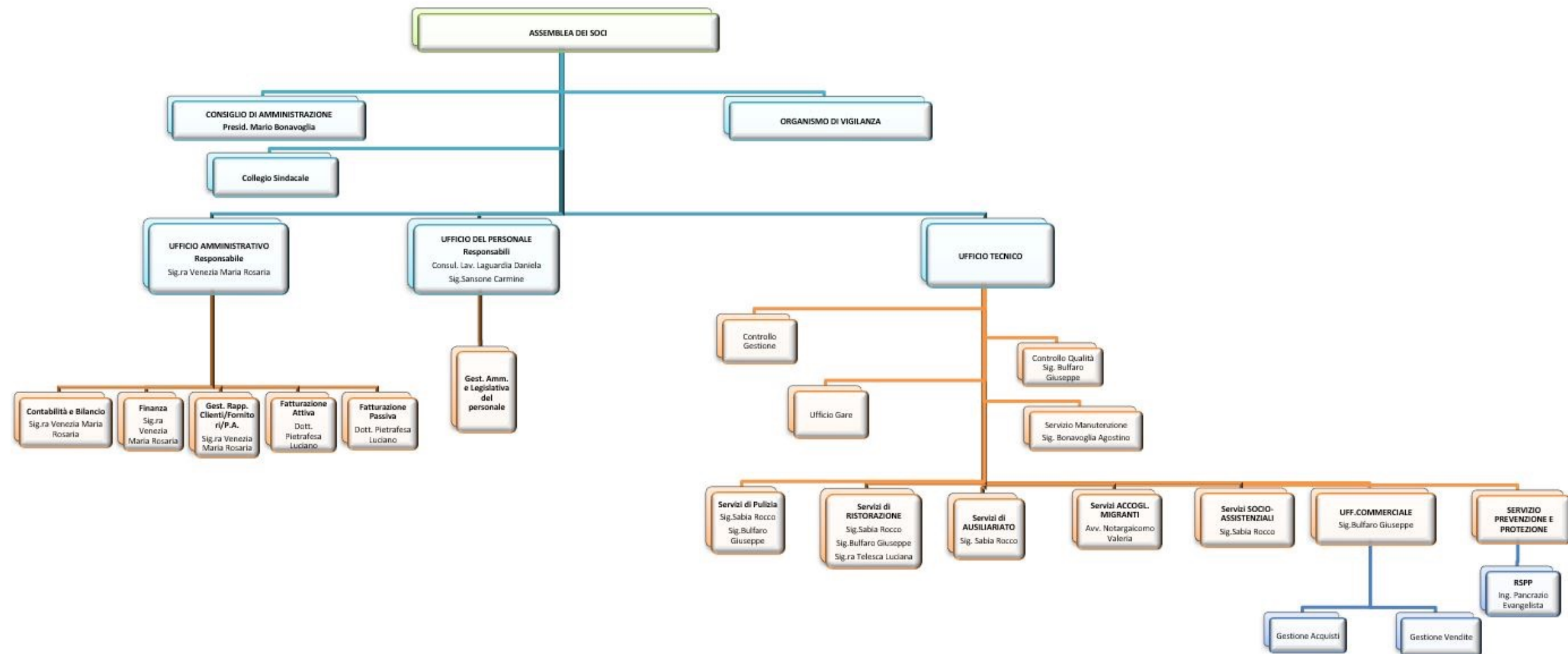
Continuo confronto e verifica del lavoro svolto: tutte le funzioni e ruoli aziendali sono condivisi tra almeno due lavoratori le cui attività sono simili o affini;

Operatività: tutte le figure con funzioni organizzative, amministrative e direzionali hanno anche mansioni operative.

In quest'ottica assume un'importanza centrale la figura del responsabile di settore che assume su di sé un triplice ruolo: operativo (all'interno delle squadre di lavoro), organizzativo (nella gestione degli impegni di lavoro del settore) e di collegamento (all'interno del coordinamento dei settori).

Gli **organi amministrativi di Governo e controllo** della Cooperativa sono l'assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza

Organigramma



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Rating di legalità, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01

La Cooperativa dedica particolare attenzione alla qualità dei prodotti e dei servizi erogati lavorando nel rispetto delle prescrizioni richieste dalla normativa UNI EN ISO 9001:2015, con l'obiettivo di ottimizzare la struttura organizzativa e incrementare la propria offerta di servizi, attraverso l'abbattimento dei costi e risultando più competitivi sul mercato. La società è inserita nell'elenco delle imprese con Rating di Legalità, così come previsto dall'art. 8 del Regolamento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Il rating è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Il rating di legalità è tenuto in considerazione non solo dalle pubbliche amministrazioni per la concessione di agevolazioni, contributi, finanziamenti, riconoscimento di maggior punteggio in sede di partecipazione a gare d'appalto, ma anche dalle banche con una serie di agevolazioni per l'accesso al credito bancario. In base alle dichiarazioni rese e la documentazione inviata, la nostra Cooperativa ha ottenuto il riconoscimento di **++ (su di un massimo di tre stellette). La Cooperativa da sempre investe sulla sicurezza ambientale. L'attenzione alla protezione dell'ambiente migliora l'immagine di un'Azienda e, al tempo stesso, la corretta gestione delle problematiche ambientali dà un impulso di tipo organizzativo e stimola la competitività aziendale. Le politiche di gestione compatibili con le responsabilità ambientali sono già diventate, di fatto, un elemento di gestione del rischio e quindi criterio discriminante nella scelta dei fornitori. I Clienti sensibili alla responsabilità della tutela dell'ambiente preferiscono, infatti, forniture provenienti da aziende con lo stesso orientamento; sui temi della protezione ambientale, ad esempio, sono preferite le aziende che dimostrano il loro impegno attraverso la conformità a standard riconosciuti a livello internazionale. Per questo motivo continua l'impegno della nostra Cooperativa al rispetto degli standard UNI EN ISO 14001 che garantiscono un sistema di gestione ambientale idoneo alla natura

delle proprie attività, prodotti e servizi. Alcuni tra i vantaggi immediati dell'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 sono la maggiore fiducia da parte di Clienti, investitori, pubblico e comunità, grazie alla garanzia di affidabilità dell'impegno dimostrato; migliore controllo dei costi e risparmio di materie prime ed energie impiegate; chiarezza nella gestione e facilitazioni nelle richieste di permessi e autorizzazioni ambientali; riduzione dei premi assicurativi relativi alla possibilità di incidenti ambientali; riduzione delle garanzie finanziarie ove previste dalla normativa vigente. Nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, in ambito ospedaliero e scolastico, la sicurezza alimentare e la rintracciabilità aziendale del sistema di gestione e produzione pasti sono garantite dal rispetto degli standard qualitativi previsti e certificati dalle norme UNI EN ISO 22000:2005 e UNI EN ISO 22005:2007. La certificazione SA8000:2004 conferma l'approccio etico e responsabile dell'azienda alle problematiche sociali del lavoro. La società riconosce la grande importanza della dimensione sociale dell'impresa e delle responsabilità che ne conseguono e persegue al proprio interno, sia nel proprio modo di operare quotidiano che in prospettiva strategica, la piena realizzazione dei requisiti richiesti dalla norma SA 8000 (Social Accountability). I suoi ambiti specifici di intervento sono il lavoro minorile, i lavori forzati, la salute e sicurezza dei lavoratori, la libertà di associazione, la non discriminazione, le misure disciplinari, l'orario di lavoro, le retribuzioni, nonché il sistema di gestione a supporto della conformità allo standard stesso. I benefici che ne derivano determinano il miglioramento della reputazione aziendale, la creazione di una concorrenza leale, basata su principi di responsabilità verso le problematiche sociali, maggiore visibilità verso i consumatori, che orientano le proprie scelte anche sulla base del rispetto dei principi etici da parte delle aziende, la riduzione della conflittualità interna e il conseguente miglioramento del clima aziendale, l'accesso facilitato a contributi pubblici e l'acquisizione di maggior punteggio nelle gare d'appalto. Nel corso del 2021, la Cooperativa ha mantenuto attive le disposizioni previste dal Modello Organizzativo 231/2001 che viene costantemente aggiornato in base alle diverse normative vigenti. Lo scopo del Modello è di predisporre un sistema di regole, di procedure e di attività di controllo che abbiano come obiettivo la riduzione del rischio di commissione dei reati, mediante l'individuazione dei processi sensibili e la loro conseguente disciplina. Tra le finalità del Modello vi è, quindi, quella di sviluppare la consapevolezza in tutti coloro che operano per conto o nell'interesse della cooperativa di poter incorrere in illeciti penalmente rilevanti non solo per sé stessi, ma anche per la cooperativa stessa. L'applicazione del modello e la vigilanza sulla sua corretta attuazione è garantita da un Organismo di Vigilanza con caratteristiche essenziali di autonomia, indipendenza e professionalità. L'OdV della Cooperativa è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 28/12/2017 e successivamente confermato il 29/12/2020 ed è composto da 2 membri esterni, il Dott. Nicola Allegretti, con la carica di Presidente e l'Avv. Domenico Scazzariello, ed un membro interno l'Avv. Valeria Notargiacomo. L'Organismo di Vigilanza ha svolto puntualmente il proprio compito supportando le attività del Cooperativa riunendosi nel corso dell'anno e non rilevando criticità. In ottemperanza all'obbligo della certificazione annuale del bilancio da parte di una Società di Revisione Contabile, derivante dal raggiungimento di uno dei limiti imposti dall'art. 15 della legge n. 59 del 31 gennaio 1992 relativo all'importo delle riserve indivisibili, accantonate in tutti gli anni di esercizio, la funzione di controllo e revisione è affidata alla società Aleph Auditing s.r.l. di Cuneo, per la certificazione dei bilanci 2020, 2021 e 2022.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

L'**Assemblea dei soci** è composta da tutti i soci e si riunisce almeno una volta all'anno - prima della chiusura del bilancio di esercizio -.

Le principali delibere dell'assemblea dei soci riguardano l'approvazione del bilancio, l'approvazione dei regolamenti interni, la nomina, revoca e sostituzione degli amministratori, le modifiche dello statuto sociale.

Fanno parte della cooperativa al 31/12/2020, 239 soci, tutti iscritti regolarmente sul libro soci.

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo esecutivo cui l'Assemblea dei soci affida la conduzione della vita della cooperativa, nel rispetto della sua Mission e dello statuto, dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

È composto da un numero di consiglieri variabili da 3 a 5, eletti ed è investito dei più ampi poteri per la gestione della società ad esclusione di quelli riservati per legge all'assemblea.

L'attuale consiglio è composto da 5 consiglieri, nominato dall'Assemblea dei soci del 15/07/2020, è resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2022. Il **Collegio Sindacale**, nominato dall'assemblea dei soci, vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto e sui principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società. I sindaci hanno anche compiti di monitoraggio sul rispetto delle finalità sociali della Cooperativa.

Al Collegio sindacale, è stato affidato anche l'incarico di revisione contabile. Tale scelta, oltre a rispondere ai requisiti di legge garantisce un controllo puntuale del nostro operato. È composto da 3 membri effettivi e due membri supplenti e l'attuale collegio, nominato dall'Assemblea dei soci del 15/07/2020, è in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2022.

Nel mese di giugno 2021, sono sopraggiunte le dimissioni del Sindaco Dott. Gonnella, sostituito con il Sindaco Supplente Dott. Albano con giusto verbale del CDA del 01/07/2021

Nel mese di dicembre 2021, a seguito di un'inchiesta giudiziaria il Sindaco Dott. Arcieri è stato sostituito con il Sindaco supplente Dott. Lampo Rocco con giusto verbale del CDA del 09/12/2021.

Oltre ai suddetti organi previsti nello Statuto delle Cooperativa, completano il sistema di governo e gestione delle attività della società le seguenti figure:

- **Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 274/97** - Sig. Giuseppe Bulfaro;
- **Responsabile Tecnico – Manutentore del verde ai sensi della L. 154 del 28/07/2016** - Sig. Agostino Bonavoglia;
- **Responsabile delle Protezione dei Dati ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679)** - Sig.ra Luciana Telesca.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo BONAVOGLIA MARIO	Carica ricoperta Presidente Cda e Legale Rappresentante	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo LAGUARDIA DANIELA	Carica ricoperta Vice Presidente del Cda	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo VENEZIA MARIA ROSARIA	Carica ricoperta Consigliere del Cda	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo BULFARO GIUSEPPE	Carica ricoperta Consigliere del Cda	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo CETRANGOLO PALMA	Carica ricoperta Consigliere del Cda	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo LA SALVIA GERARDO	Carica ricoperta Presidente del Collegio Sindacale	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo ALBANO MICHELE ARCANGELO	Carica ricoperta Membro del Collegio Sindacale	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo LAMPO ROCCO	Carica ricoperta Membro del Collegio Sindacale	Data prima nomina 15-07-2020	Periodo in carica 3 anni
Nominativo BULFARO GIUSEPPE	Carica ricoperta Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 274/97	Data prima nomina 19-06-2015	Periodo in carica fino alla revoca
Nominativo BONAVOGLIA AGOSTINO	Carica ricoperta Responsabile Punto - Manutentore del verde ai sensi della L. 154/2	Data prima nomina 10-09-2020	Periodo in carica fino alla revoca
Nominativo TELESCA LUCIANA	Carica ricoperta Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR	Data prima nomina 25-05-2018	Periodo in carica fino alla revoca

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente	MARIO BONAVOGLIA
Durata Mandato (Anni)	3
Numero mandati del Presidente	

Consiglio di amministrazione

Durata Mandato (Anni) 3

N.° componenti persone fisiche 5

Maschi 2	Totale Maschi %40.00
Femmine 3	Totale Femmine %60.00

da 41 a 60 anni 5

Totale da 41 a 60 anni	%100.00
------------------------	---------

Nazionalità italiana 5	Totale Nazionalità italiana %100.00
------------------------	-------------------------------------

Partecipazione

Vita associativa

La Multiservice Sud è un Cooperativa Sociale iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative, nella sezione Cooperative a Mutualità Prevalente, in quanto per lo svolgimento della sua attività si avvale prevalentemente delle prestazioni lavorative dei soci e degli apporti di beni e servizi da parte dei soci.

Nel corso del 2021 la Cooperativa ha ricevuto 23 domande di ammissione tutte accolte, tenendo conto delle caratteristiche e dei requisiti previste dal Regolamento. Nel medesimo anno sono pervenute 22 domande di dimissioni da socio.

L'Assemblea dei Soci per l'approvazione del Bilancio, rappresenta il consueto momento di incontro e confronto tra tutti i soci e il Consiglio di Amministrazione.

Nel 2021 a causa delle misure di distanziamento sociale impartite per il contrasto e il contenimento del virus Covid-19, considerando la compagine sociale numerosa, è stato necessario svolgere l'Assemblea con una diversa modalità di partecipazione. In conformità di quanto disposto dall'art. 3 del D.L. n. 183/200 (cosiddetto Decreto "Milleproroghe") convertito con Legge 21/2021, che ha prorogato il disposto dell'art. 106 del D.L. 18/2020, l'Assemblea dei soci, per l'approvazione del bilancio d'esercizio chiuso al 31.12.2020 e per l'approvazione del Bilancio Sociale 2020, si è svolta esclusivamente mediante l'ausilio del "Rappresentante Designato", soggetto esterno alla società che ha raccolto le deleghe e le istruzioni di voto di tutti i soci, rappresentandoli nell'assemblea tenutasi in data 20/07/2021.

Numero aventi diritto di voto: 236

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 1

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea 20-07-2021

N. partecipanti (fisicamente presenti) 5

N. partecipanti (con conferimento di delega) 117

Indice di partecipazione %51.69

Mappa degli Stakeholder

Mappa degli Stakeholder

Con il termine “Stakeholder” si individuano i soggetti "portatori di interesse" nei confronti di un'iniziativa economica, sia essa un'azienda o un progetto. I portatori d'interesse sono soggetti ben identificabili che possono influenzare o sono influenzati dall'attività della Cooperativa in termini di servizi, politiche e processi decisionali. Fanno parte di questo insieme: i soci, i clienti, i fornitori, i finanziatori (banche e azionisti), i collaboratori, ma anche gruppi di interesse esterni, come i residenti di aree limitrofe all'azienda o gruppi di interesse locale. La creazione di tutta una serie di attività visibili e concrete permette alla cooperativa di avere un elevato grado di visibilità nel contesto in cui opera;

La natura stessa della Cooperativa e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni. Gli individui, le istituzioni e le organizzazioni che possono influenzare o essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi della cooperativa si dividono in “portatori di interesse interni” e “portatori di interesse esterni”

Gli **stakeholder interni** sono “portatori di interesse” molto vicini e sono tutti i soci, dipendenti e collaboratori, per i quali la cooperativa, a vari livelli, risponde al bisogno di occupazione.

La Cooperativa prevede al proprio interno due distinte tipologie di lavoratori:

1.i **dipendenti**, ovvero le persone con un contratto di lavoro di tipo subordinato ma senza un rapporto associativo con la Cooperativa;

2.i **soci lavoratori**, ovvero le persone con un contratto di lavoro di tipo subordinato che si sono anche associate alla Cooperativa attraverso l'acquisizione di una quota sociale.

A tutti i soci lavoratori viene applicato il CNNL delle Cooperative Sociali, Multiservizi, Sanità privata e Pubblici Esercizi, in funzione delle attività in cui gli stessi sono impiegati.

Gli **stakeholder esterni**, ovvero stakeholder che non svolgono attività interne alla cooperativa, ma che ne sono comunque influenzati sono principalmente la Pubblica Amministrazione, i Committenti, clienti e fornitori, banche, Istituti scolastici.

Di seguito si indicano i principale stakeholder esterni. Fon.Coop., LegaCoop Basilicata, CNS Consorzio Nazionale Servizi, CSL Consorzio Servizi Lucano, Fondazione Scuola Nazionale Servizi, Consorzio coop. sociali S.G.S., UNSICOOP, Prisma Soc.Coop., Soc. Coop. Don pancrazio Toscano, Seriana 2000, CoopService S.Coop.p.A., Universo Salute s.r.l. “Opera Don Uva”, Tab Consulting s.r.l., Lucania Sistemi s.r.l., Serenissima Ristorazione S.p.A., Betania Società Cooperativa Sociale, Cooperativa di Solidarietà Ecclesia Soc. Coop., Comune di Potenza, Comune di Ruoti, Comune di Corleto, Comune di Rionero, Comune di Taranto, Comune di Brienza, Comune di Tito, ASP di Potenza,

ASM di Matera, Fondazione Don Gnocchi, I.R.C.C.S. Crob di Rionero in Vulture, Istituto Penale per i Minorenni di Potenza, Dipartimento della Giustizia Minorile e di Comunità, Regione Basilicata, Provincia di Potenza, Prefettura di Potenza, Prefettura di Salerno, AIAS Associazione Italiana Assistenza Spastici ONLUS, Centro di Fisioterapia e Rieducazione Funzionale “Genovese Camillo s.r.l.”, ProgettAmbiente Soc.Coop., ACI Automobile Club d'Italia, ARLAB Agenzia Regionale Lavoro e Apprendimento Basilicata, Centri per l'Impiego della Provincia di Potenza, A.O.R. San Carlo di Potenza,

Istituto Comprensivo" Sinisgalli ", Istituto Comprensivo "Don Milani", Istituto Comprensivo "G. Leopardi", Istituto Comprensivo “Busciolano”, Istituto Comprensivo “Sinisgalli”, Istituto Comprensivo "L. La Vista", Istituto Comprensivo "Torraca-Domiziano Viola", Istituto Comprensivo "D. Savio”, Banca Intesa San Paolo, Banca Monte Paschi di Siena, Banca Popolare di Bari, e tutti i principali fornitori della Cooperativa.

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento
Personale	Il coinvolgimento del personale è garantito dal coordinamento dei servizi, dalle riunioni professionali di equipe e dalle numerose occasioni formative o di confronto tecnico condotte nei diversi settori della Cooperativa.
Soci	Oltre alla partecipazione giocata sui canali professionali, i lavoratori che sono soci della Cooperativa prendono parte ai momenti assembleari e alle numerose occasioni di partecipazione sociale già prima descritte.
Clienti/Utenti	Sia rispetto agli enti pubblici, principali clienti, sia rispetto alle famiglie a agli utenti stessi, l'approccio che caratterizza Marta è quello della coprogettazione, incentrato sul coinvolgimento attivo tanto dei decisori e degli enti territoriali quanto dei cittadini, delle famiglie e dei singoli che si avvalgono dei nostri servizi.
Fornitori	Negli anni la partecipazione dei fornitori è stata raffinata e promossa tramite l'individuazione di una filiera di fornitori qualificati che, per questo, hanno potuto essere coinvolti maggiormente nell'ambito della Cooperativa a partire da rapporti di fidelizzazione e di ricerca di sviluppi comuni.
Pubblica Amministrazione	Anche rispetto ai committenti la nostra Cooperativa fa largo uso dello strumento della coprogettazione, tramite la ricerca e l'analisi congiunta dei bisogni territoriali e la progettazione partecipata di servizio o interventi specifici.
Collettività	Numerose sono le iniziative socioculturali a favore del coinvolgimento della cittadinanza e della collettività, oltre alla rendicontazione sociale annuale che la nostra cooperativa opera tramite lo strumento del Bilancio Sociale e della sua diffusione tramite diversi canali.

Sociale:

Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

I soci cooperatori hanno diritto a concludere rapporti mutualistici con la società, secondo le regole stabilite dallo Statuto, nei limiti della effettiva e concreta capacità della Cooperativa di istaurare rapporti e soddisfare gli interessi dei soci medesimi. Il numero dei soci è illimitato e variabile e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla Legge. Possono essere soci cooperatori le persone fisiche che appartengono alle categorie dei soci lavoratori che per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione possono partecipare direttamente ai lavori della cooperativa e svolgere la loro attività lavorativa per il raggiungimento degli scopi sociali. Possono essere altresì soci anche persone giuridiche pubbliche o private nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività dell'oggetto sociale della Cooperativa.

La Cooperativa assicura il coinvolgimento dei soci e dei destinatari delle attività sociali, in modo che essi possano esercitare un'influenza sulle decisioni che devono essere adottate nell'ambito dell'impresa cooperativa. A tal fine è assicurata la partecipazione dei soci all'elaborazione delle scelte strategiche, alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda, con funzione informativa e consultiva, mediante sottoposizione delle relative questioni da parte dell'Organo amministrativo all'assemblea dei Soci.

Inoltre ai soci lavoratori è data la possibilità di riferirsi in ogni momento al responsabile del proprio settore di attività o al responsabile del personale presso gli uffici della sede.

Gli elementi a disposizione per la valutazione dell'attuale livello di soddisfazione dei soci lavoratori (principalmente i report dai responsabili di settore, dal responsabile del personale) indicano un buon livello generale di soddisfazione dei soci lavoratori sia rispetto alle mansioni svolte sia rispetto alle relazioni con i colleghi.

Chi intende essere ammesso come socio dovrà presentare all'Organo amministrativo, domanda scritta, contenente tutti i propri dati anagrafici. Accertata l'esistenza dei requisiti previsti dallo Statuto, il Cda delibera sulla domanda di ammissione secondo criteri non discriminatori, coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta. Fermo restante gli obblighi previsti dalla Legge, il Socio dovrà procedere al versamento della quota social, con le modalità e nei termini previsti dall'Organo amministrativo.

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari 239

Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori 190

Soci Svantaggiati 0

Soci Persone Giuridiche 2

Focus Soci persone fisiche

Genere		
Maschi	68	%29
Femmine	170	%71
		Totale 238

Età		
Fino a 40 anni	69	%28.99
Dai 41 ai 60 anni	154	%64.71
Oltre 60 anni	15	%6.30
		Totale 238

Nazionalità		
Nazionalità italiana	237	%99.58
Nazionalità Europea non italiana	1	%0.42
		Totale 100

Studi		
Laurea	23	%9.66
Scuola media superiore	103	%43.28
Scuola media inferiore	112	%47.06
		Totale 238.00

Anzianità associativa		
Da 0 a 5 anni	109	%45.80
Da 6 a 10 anni	107	%44.96
Da 11 a 20 anni	22	%9.24
Oltre 20 anni	0	%0.00
		Totale 238.00

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

I CCNL applicati dalla Cooperativa sono i seguenti:

- Cooperative sociali;
- Multiservizi/servizi integrati;
- Sanità privata AIOP;
- Pubblici Esercizi/Ristorazione collettiva.

La pluralità dei contratti collettivi adottati è in funzione innanzitutto delle tipologie di servizi e di quanto previsto dai capitoli dei servizi in appalto.

Generalmente il Contratto Cooperative sociali e Sanità Privata vengono applicati per la gestione dei servizi alla persona (SIR, Centri Diurni e Centri di accoglienza migranti).

Il contratto Multiservizi/servizi integrati viene applicato per la gestione dei servizi di pulizia e sanificazione e infine il contratto Pubblici Esercizi/Ristorazione collettiva per la gestione dei servizi di ristorazione per enti pubblici e privati

L'anno 2021 è stato ancora caratterizzato dal permanere della situazione di emergenza sanitaria, dovuta alla pandemia da Sars-Cov-2, che ha condizionato e costretto la Cooperativa a riorganizzare le modalità di somministrazione e gestione dei servizi.

La Cooperativa ha continuato a garantire la sicurezza del personale e tutelare la salute di tutti i soggetti coinvolti nelle attività aziendali, fornendo una corretta informazione sui giusti comportamenti da seguire per evitare il diffondersi del virus. È stato predisposto e adottato un Protocollo di Regolamentazione, preventivamente condiviso con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il Medico competente ed il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza, individuando le misure di precauzione, le procedure e le regole di condotta da adottare in tutti gli ambienti di lavoro.

Si è reso necessario rivedere anche tutti i DVR (ovvero il Documento di Valutazione Rischi) per ciascun cantiere, integrandoli con delle specifiche procedure per rispondere in progress a tutte le novità normative che di volta in volta sono state emanate. I numerosi controlli ricevuti dagli organi preposti hanno attestato l'efficienza e l'efficacia delle azioni messe in campo.

L'intensificarsi della campagna vaccinale e l'introduzione del Green Pass, che ha regolato le diverse modalità di accesso suoi luoghi di lavoro, hanno determinato il progressivo allentamento delle misure restrittive e di conseguenza un ritorno graduale ad una situazione di "quasi" normalità, con una ripresa costante di tutte le attività.

Welfare aziendale

Numero Occupati 266

Occupati soci e non soci		
Occupati soci Maschi	49	
Occupati soci Femmine	148	Totale 197
Occupati non soci Maschi	11	
Occupati non soci Femmine	58	Totale 69
Occupati soci fino ai 40 anni	53	
Occupati soci da 41 a 60 anni	129	
Occupati soci oltre 60 anni	15	Totale 197
Occupati NON soci fino ai 40 anni	5	
Occupati NON soci fino dai 41 ai 60 anni	59	
Occupati NON soci oltre i 60 anni	5	Totale 69
Occupati soci con Laurea	23	
Occupati soci con Scuola media superiore	80	
Occupati soci con Scuola media inferiore	94	
Occupati soci con Scuola elementare	0	
Occupati soci con Nessun titolo	0	Totale 197
Occupati NON soci con Laurea	1	
Occupati NON soci con Scuola media superiore	22	
Occupati NON soci con Scuola media inferiore	45	
Occupati NON soci con Scuola elementare	1	
Occupati NON soci con Nessun titolo	0	Totale 69
Occupati soci con Nazionalità Italiana	196	
Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana	1	
Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea	0	Totale 197

Occupati NON soci con Nazionalità Italiana	67
Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana	1
Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea	1
Totale 69.00	

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati Maschi	0	
Volontari Svantaggiati Femmine	0	
Volontari NON Svantaggiati Maschi	0	
Volontari NON Svantaggiati Femmine	0	Totale 0
Tirocinanti Svantaggiati Maschi	2	
Tirocinanti Svantaggiati Femmine	0	Totale 2
Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi	3	
Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine	2	Totale 5

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	9	% 10	
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	81	% 80	
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	1	% 0	
Dipendenti a tempo determinato e a part time	9	% 10	
Collaboratori continuative	0	% 0	
Lavoratori autonomi	0	% 0	
Altre tipologie di contratto	0	% 0	Totale 100

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	Rapporto
2659.00	35090.00	13.20

Dirigenti: Amministratore delegato

Tipologia compensi	Importo 73513.00
--------------------	------------------

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali	Numero volontari che hanno usufruito del rimborso
0	0

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12 (C)
56	98	171.51
Rapporto % turnover %90		

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Cooperativa anche durante il 2021, ha continuato ad impartire formazione ai nuovi assunti, e aggiornamento ai lavoratori già presenti in azienda, in materia di salute, sicurezza sui luoghi di lavoro, primo soccorso e antincendio.

L'attività formativa si è svolta sia in presenza, rispettando tutti i protocolli di sicurezza per la prevenzione alla diffusione del virus, sia in FAD per le materie che lo permettevano, in collaborazione con l'ente di formazione I.S.F.I.Ma. di Potenza.

Nonostante la proroga del periodo emergenziale a causa della pandemia COVID-19 per tutto l'anno 2021 la Cooperativa non ha effettuato tagli del personale, ma inevitabili sono state le ricadute negative sulle prestazioni di lavoro in alcune delle attività gestite. Nonostante ciò, il ricorso al Fondo di Integrazione Salariale è stato marginale grazie all'utilizzo dei contributi riconosciuti dall'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro a seguito dell'approvazione dell'istanza di contributo Fondo Nuove Competenze - aiuto previsto dal Decreto Bilancio - presentata dalla Multiservice Sud in data 12/03/2021 che prevedeva, in luogo della riduzione dell'orario di lavoro, un percorso formativo da svolgersi durante l'orario di lavoro. Il percorso formativo dal titolo "Sviluppo di competenze nella gestione dei servizi alla persona" è stato svolto con la collaborazione dell'Istituto per la Formazione ed il Management delle Piccole e Medie Imprese di Potenza ed ha coinvolto 140 dipendenti, ai quali sono stati rilasciati gli attestati finali di messa in trasparenza delle competenze.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Sociale	Fondo Nuove Competenze

Breve descrizione (facoltativo)

Sviluppo di competenze nella gestione dei servizi alla persona

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
883	59

Ore medie di formazione per addetto		
Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
23417	266	88

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

La Cooperativa propone un'offerta di servizi diversificati, efficaci ed efficienti, che spaziano dalla gestione di servizi alla persona in ambito socio-sanitario-assistenziale, alla gestione dei servizi di ristorazione in ambito scolastico e ospedaliero ed alla gestione di servizi agli enti e/o aziende quali pulizie, manutenzioni e attività di supporto amministrativo.

Nell'ambito della gestione dei servizi alla persona, rientrano la gestione dei **Centri Diurni** di Potenza e Ginosa delle **SIR** (Strutture Intermedie Residenziali) di Torre Orsaia, Roccadaspide e Mariconda, della provincia di Salerno.

Tali servizi hanno l'obiettivo di offrire agli utenti, con diversi profili e che vivono in condizioni di isolamento, una risposta ai bisogni di socializzazione, occupazione del tempo libero, educativi, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue e di alimentazione adeguata. Agli ospiti sono proposti laboratori occupazionali, attività educative, assistenziali, motorie, ricreative e cura della propria persona. I centri gestiti dalla Multiservice Sud si caratterizzano per la prevalente proposta di laboratori artigianali come la ceramica, le attività grafico-pittoriche, il cartonaggio, il decoupage, le attività di cucina, la cura e coltivazione degli orti. Le nostre scelte si basano sulla convinzione dell'importanza del lavoro e del laboratorio come strumento educativo e dalla consapevolezza che il lavoro, per ogni persona, rappresenta una condizione di normalità di vita. Ai laboratori si affiancano attività diverse, suddivise per aree come: attività motorie, attività socio ricreative espressive e attività per la promozione delle autonomie

Nel corso dell'anno sono continuati con buoni risultati, i diversi Progetti Riabilitativi Terapeutici che coinvolgono tutti gli ospiti delle strutture. La cooperativa indirizza tutte le risorse umane ed economiche al servizio dell'utenza per garantire una continuità assistenziale e per poter fronteggiare al meglio gli effetti della pandemia.

L'attività di **accoglienza dei richiedenti asilo** è stata effettuata in singole unità abitative con capacità ricettiva fino ad un massimo di 50 posti complessivi. Ogni struttura è dotata di operatore diurno e operatore notturno, mediatore, direttore, medico, informatore normativo e assistente sociale.

Il lavoro inizia già prima dell'arrivo dell'ospite, con la preparazione degli spazi, del kit di accoglienza, del contratto di accoglienza, dell'organizzazione degli spostamenti e dell'equipe che provvederà all'ingresso dell'ospite. All'ingresso ogni migrante, dopo la prima visita medica effettuata dal responsabile sanitario di struttura, sostiene un colloquio con un mediatore e con il direttore del centro. In questa occasione vengono

spiegate le regole del centro, viene firmato e spiegato il contratto di accoglienza, tradotto dal mediatore, viene consegnato il kit di ingresso ed esposta la modalità di consegna dei beni. Questo è il primo contatto con il migrante ed è perciò essenziale creare un ambiente tranquillo nel quale l'ospite si senta libero di esprimere ogni sua perplessità, dubbio o richiesta specifica. Segue di pari passo un'assistenza legale e sanitaria ed un colloquio con l'assistente sociale, affiancati sempre da un mediatore, che aiuterà il migrante nella realizzazione di un primo progetto di integrazione, ogni migrante verrà supportato fisicamente e burocraticamente nella ricerca di una collocazione lavorativa. In presenza di migrante in età scolare, l'assistente sociale provvede subito a contattare gli istituti scolastici presenti sul territorio per effettuare l'iscrizione, il percorso scolastico verrà seguito e supportato sempre e costantemente dal nostro personale. Parte importante ai fini dell'integrazione degli ospiti con le realtà del territorio rivestono le attività ludiche e di integrazione; le stesse vengono fortemente promosse e seguite dalla cooperativa attraverso una rete di collaborazione con i comuni che ospitano i migranti ma soprattutto con le realtà sociali (associazioni, enti, parrocchie, enti di formazione, etc.) presenti sul territorio ospitante. Nel corso dell'anno il servizio, nonostante la permanenza dell'emergenza sanitaria, che ha in qualche modo cambiato il servizio e le abitudini legate alla socializzazione, ha visto un aumento di presenze quotidiane dato dalla situazione geopolitica internazionale e dalle tante guerre in atto, garantendo sempre il distanziamento sociale. Il servizio ha risentito le conseguenze della pandemia in termini di modalità di erogazione dei servizi e della partecipazione ad attività di integrazione e inserimento sociale, per la maggior parte svolte in modalità on-line. In tutti i centri c'è stata e continua ad esserci la presenza di figure professionali con competenze specifiche: operatori diurni/notturni, mediatori linguistico-culturali, esperti sulla normativa, assistente sociale e- medico.

Il servizio di **assistenza all'autonomia e alla comunicazione per l'integrazione scolastica** degli alunni in situazione di handicap è un servizio gestito per soddisfare la richiesta da parte degli istituti scolastici di figure professionali denominate "assistente all'autonomia ed alla comunicazione" che, oltre a svolgere i compiti canonici dell'assistente di base, che si affianca agli insegnanti di sostegno nella gestione pratica degli alunni, svolgono anche altri compiti sempre più finalizzati a facilitare la comunicazione dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui. Stimola lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale, media tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari, lo supporta nella partecipazione alle attività scolastiche, partecipa alla programmazione didattico-educativa e partecipa alla gestione delle relazioni con gli operatori psico-socio sanitari, in vista di progetti di intervento. L'obiettivo è quello di far vivere al meglio all'alunno disabile "la quotidianità della scuola" divenendo, nel tempo, per l'alunno affidatogli una figura familiare e di riferimento. È in funzione di tutto ciò che la Multiservice Sud forma e seleziona con la massima attenzione il personale da dedicare a questo delicato compito e si apre ad ogni forma di collaborazione e cooperazione con gli istituti scolastici.

Le modalità di svolgimento del servizio sono state riviste e riorganizzate rispetto agli anni precedenti, tenendo conto delle procedure da rispettare dovute all'emergenza sanitaria in corso. Prima dell'avvio del servizio si è provveduto ad effettuare uno screening Covid, su base volontaria, per tutti gli operatori della Cooperativa effettuando test rapidi per la ricerca del Virus Sars Cov 2. Gli operatori hanno ricevuto un opuscolo informativo finalizzato alla formazione generale e sull'uso specifico dei dispositivi di protezione individuale (DPI) per agenti biologici. Sono stati altresì consegnati a tutti detti dpi previsti ovvero mascherina facciale, guanti monouso, gel igienizzante e ove necessario visiera protettiva di sicurezza.

Tra le **attività di supporto amministrativo agli Enti**, rientrano i servizi di gestione di realizzazione del Fascicolo sociale e integrazione del SISB – Sistema Informatico Sociale della Regione Basilicata, svolto dalla Cooperativa a seguito di aggiudicazione della Gara indetta dalla Regione, e per il quale è stata costituita un'A.T.I. con le società Tab Consulting s.r.l. e Lucania Sistemi s.r.l. Il servizio, trattandosi di attività funzionale ad assicurare e garantire la continuità delle filiere delle attività essenziali e di pubblica utilità, è stato regolarmente svolto nel corso dell'anno senza interruzioni facendo anche ricorso alla tipologia dello smart working. Il personale della Cooperativa si interfaccia con il personale dell'ente appaltante al fine di svolgere tutte quelle attività di ufficio satelliti ai servizi affidati alla stessa ma indispensabili per il corretto svolgimento e monitoraggio degli stessi. Il personale si occupa dell'inserimento dei dati (anagrafica, importi, numero pasti usufruiti, numero di corse effettuate con trasporto scolastico, rendicontazioni e feedback utenza) su pc dell'ente o su software applicativi messi a disposizione dalla cooperativa.

Nell'ambito della gestione di **servizi di pulizia** presso Enti pubblici e aziende, la Cooperativa, grazie all'esperienza e la professionalità maturata nel tempo spazia dai servizi di pulizie a basso rischio ai più complessi servizi di pulizie ad alto rischio, in ambito ospedaliero, contemplando anche procedure di sanificazione e disinfezione degli ambienti. L'equipe di lavoro viene costantemente formata ed aggiornata in tempo reale sulle nuove procedure adottate in tale delicato settore. I servizi di pulizia in ambito ospedaliero, svolti presso i Presidi Ospedalieri di Rogliano, sono stati gestiti a seguito di subappalto da parte della Società Coopservice di Reggio Emilia fino al mese di ottobre 2021. Il personale addetto è stato fortemente impegnato nel fronteggiare e gestire i rischi della pandemia. Si è dovuto pertanto rimodulare il personale, integrarlo con assunzioni a tempo determinato, per far fronte ai picchi di attività e adoperarsi per una formazione specifica. Le attività sono state erogate con pieno soddisfacimento da parte dell'Ente Appaltante.

Nel Centro di Fisioterapia e Rieducazione Funzionale "Genovese Camillo s.r.l.", sono stati eseguiti regolarmente, e conformemente a quanto richiesto, i servizi di igiene e confort ambientale con relativa sanificazione di tutti gli ambienti della sede sita in Via Ciccotti a Potenza. Le procedure e gli ausili utilizzati infatti hanno consentito sempre l'erogazione della prestazione con sicurezza e nel pieno rispetto delle norme anti-Covid 19. Il servizio, molto articolato e complesso, riscontra il pieno soddisfacimento del cliente per la qualità del servizio erogato.

L'esecuzione dei servizi di pulizia presso le sedi regionali dell' "Agenzia Regionale Lavoro e Apprendimento Basilicata ARLAB., e le sedi dei Centri per l'Impiego della Provincia di Potenza e presso le sedi dell'EGRIB (sono stati regolarmente erogati anche nel periodo della pandemia, trattandosi di servizi ritenuti essenziali, soprattutto in una situazione di emergenza sanitaria in cui assume notevole rilevanza la pulizia e la sanificazione degli ambienti di lavoro. Si sono verificate delle temporanee interruzioni per alcune sedi, per effetto della chiusura di alcune sedi dell'agenzia, ma subito ripristinati alla ripresa delle loro attività.

La Multiservice Sud, grazie alla sua esperienza decennale nel settore della ristorazione, è in grado di garantire soluzioni innovative e personalizzate adatte ad ogni singola realtà, offrendo ad ogni Ente una soluzione adatta alle proprie necessità: dalla gestione diretta delle cucine e dei refettori scolastici, all'allestimento ed alla gestione di centri cottura, alla fornitura di pasti preparati in legume fresco-caldo in monoporzione o multiporzione.

I servizi di ristorazione in ambito ospedaliero sono erogati presso dell'IRCCS-CROB di Rionero in Vulture. Il servizio di preparazione e somministrazione pasti veicolati ai degenti e al personale dell'IRCCS-CROB di Rionero in Vulture è stato erogato con regolarità e con piena soddisfazione da parte dell'Ente Appaltante. I pasti preparati presso il nostro Centro Cottura di Rionero sono veicolati presso la struttura ospedaliera mediante l'utilizzo di adeguati mezzi coibentati a norma delle vigenti disposizioni sanitarie in materia. Le modalità di gestione del servizio sono molto apprezzate dall'Ente Committente. La permanenza dello stato di emergenza sanitaria ha inciso anche per il 2021 sia in termini di organizzazione che in termini pasti erogati. La rimodulazione delle procedure, la formazione specifica del personale ed il ricorso alla cassa integrazione hanno consentito di ridurre le inevitabili perdite. La consapevolezza che una corretta nutrizione, anche in ospedale, contribuisca al recupero del benessere psico-fisico del paziente, fa sì che la Cooperativa esprima in questo ambito la sua massima specializzazione. Elevare gli standard qualitativi del servizio nel rispetto dei contesti in cui si opera risulta doveroso e prioritario. La Multiservice Sud è in grado di fornire ai pazienti delle strutture in cui opera un servizio di ristorazione personalizzato; i menu vengono studiati dai suoi professionisti in collaborazione con medici e dietologi delle strutture sanitarie nel rispetto dei parametri imposti per ciascun paziente, il tutto supportato da un efficiente e funzionale sistema delle prenotazioni.

Il **servizio di ristorazione scolastica** per le scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado della Città di Potenza opera nel rispetto e nella più ampia collaborazione con l'Amministrazione comunale e con i Servizi di igiene alimentare dell'ASP. La Multiservice Sud propone un servizio di refezione che sostiene la formazione di un corretto approccio al cibo garantendo la certificazione di tutte le procedure di produzione, confezionamento, trasporto e distribuzione. Vuole supportare le famiglie nell'educare i propri figli a stili alimentari sani, alla sperimentazione di nuovi gusti, alla composizione equilibrata dei sapori rendendoli in grado di compiere nel tempo delle scelte di consumo consapevole e di acquisire delle sane abitudini alimentari da seguire anche fuori dall'ambiente scolastico. Garantisce nelle proprie mense materie prime selezionate, controllate e certificate selezionando scrupolosamente i propri fornitori nel rispetto e nella garanzia degli standard di sicurezza, qualità e rintracciabilità avendo particolare riguardo nel dare sempre più spazio ai prodotti biologici, del territorio a chilometro zero, sostenendo e promuovendo progetti eco-sostenibili nel rispetto della natura e del green. Tutto il personale impiegato viene costantemente formato ed aggiornato sulle procedure e sulle normative vigenti in materia di sicurezza alimentare e sanitaria ed è coinvolto in prima persona in tutti i progetti e le attività ludico-ricreative di educazione alimentare promosse dalla Cooperativa; i sani principi morali, il carattere solare e positivo, l'attitudine a comunicare con i più piccoli, la capacità di coinvolgimento, la capacità di prevedere le reazioni dei bambini diventano insieme alla competenza ed alla professionalità i requisiti indispensabili per coloro che operano nelle mense scolastiche. Il sistema informatizzato messo a disposizione dalla Cooperativa facilita le modalità di acquisto dei buoni da parte delle famiglie che acquistano un credito di importo libero che verrà decrementato automaticamente ed in tempo reale, in relazione anche al costo individuale di ogni singolo pasto, ogni qualvolta il bambino usufruisce del servizio.

Nonostante la criticità del momento e le diverse interruzioni dovute alla sospensione delle attività didattiche nel corso dell'anno, è stato garantito il servizio mantenendo la qualità delle materie prime utilizzate, come i prodotti biologici, tipici e prodotti dieto terapeutici, adeguando i menù alle esigenze di tutti i piccoli utenti. Il servizio è stato completamente rivisto e riorganizzato a causa dell'emergenza sanitaria e in applicazione

delle procedure di sicurezza da rispettare. Sono stati fatti investimenti economici ed umani importanti che vanno dall'acquisto e utilizzo di circa vassoi monoporzione dedicati, all'incremento notevole dei locali di refezione, all'adozione di procedure di sanificazione "pre" e "post" pranzo con detergenti certificati, all'incremento di ulteriori unità lavorative per ottemperare alle necessarie procedure di igienizzazione per evitare e contenere la diffusione del Covid-19.

La Multiservice Sud completa il suo ventaglio di servizi in ambito ristorativo con il servizio di preparazione e somministrazione pasti per i minorenni dei Servizi Minorili di Potenza e il servizio di mensa obbligatoria per il personale di Polizia Penitenziaria.

Il servizio, che non ha subito interruzioni durante il periodo di lockdown, trattandosi di servizio funzionale a garantire la regolarità di un servizio essenziale e di pubblica utilità, è stato svolto garantendo sempre alti gli standard di produzione e la qualità delle materie prime utilizzate.

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017

a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni; r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti; q) alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Utenti per tipologia di servizio		
Tipologia Servizio	n. utenti diretti	n. utenti diretti
Servizi semiresidenziali	60	Persone con disabilità, con diversi profili di autosufficienza, che vivono in condizioni di isolamento. Utenti che possiedono ancora una certa autonomia fisica e psichica e che necessitano di interventi terapeutico-riabilitativi o di interventi di supporto sociosanitario, effettuabili in regime semiresidenziale.
Istruzione e Servizi scolastici	1.800	Alunni delle scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado (età da 4 a 14 anni); alunni delle sezioni primavera (età da 2 a 3 anni); alunni disabili e minori a rischio frequentanti le scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado(età da 4 a 14 anni) e docenti.
Altri Servizi	90	Servizi di accoglienza ai cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, adulti e minori.

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Nell'ottica di perseguire una rendicontazione di tipo sociale si vuol partire dal presupposto che il valore aggiunto misura la ricchezza economico finanziaria prodotta dalla cooperativa nell'esercizio, con riferimento a tutti coloro che nell'esercizio partecipano al processo di realizzazione ed alla distribuzione.

L'azione della Cooperativa sul territorio consente, proporzionalmente al suo sviluppo commerciale, di creare e garantire nuovi posti di lavoro qualificati. La maggior parte dei lavoratori sono assunti a tempo indeterminato, nell'ambito di servizi a gestione stabile. titoli di studio sono mediamente adeguati e non superiori al tipo di mansioni in cui sono inquadrati i lavoratori.

La Cooperativa ha generato occupazione stabile per oltre 266 lavoratori, di cui il 74% soci lavoratori. Di più: il 91% a tempo indeterminato, il 77% degli occupati è donna, il 22% ha meno di 40 anni e il 47% ha un diploma di scuola media superiore, agendo prevalentemente nei settori delle pulizie, della ristorazione e dell'assistenza alla persona.

Andamento occupati nei 3 anni		
Media occupati del periodo di rendicontazione	Media occupati (anno -1)	Media occupat (anno -2)
171,51	163,24	188,04

Rapporto con la collettività

In questi anni la Multiservice Sud è cresciuta e sta crescendo, passando da una dimensione locale, a una dimensione territoriale più ampia, dando vita a un'organizzazione strutturata, dinamica e fortemente integrata con il territorio in cui opera e le sue risorse.

La *mission* della Società Cooperativa Multiservice Sud Sociale può racchiudersi fondamentalmente nel servizio alla persona, affinché siano garantiti i diritti fondamentali e sia tutelata la sua dignità delle persone.

L'ambito di azione della cooperativa consente la costruzione di un sistema di offerta integrato che spazia fra diversi target di utenza (anziani, disabili, minori e famiglie, prima infanzia, migranti) e di diverse tipologie di servizio (territoriali, semiresidenziali, residenziali).

L'emergenza sanitaria, con le sue limitazioni ha ridotto notevolmente le attività socializzanti previste. Sono stati notevolmente ridotte le attività e i progetti, condivisi con Enti locali e Pubblica Amministrazione, finalizzati all'integrazione e inserimento sociale dei migranti richiedenti asilo, ospitati presso i centri di accoglienza gestiti dalla Cooperativa, svolti esclusivamente in modalità on-line.

Per il prossimo futuro la Cooperativa si propone di sostenere e valorizzare un lavoro di rete, poiché permette di attivare le persone, generare risorse, rafforzare i legami, trasformare un territorio in una comunità che sappia dialogare. Pensiamo che sia importante costruire occasioni per un welfare generativo, in grado di rigenerare le risorse già disponibili, responsabilizzando le persone che ricevono aiuto, per aumentare il rendimento degli interventi delle politiche sociali a beneficio dell'intera collettività.

Siamo convinti che ciascun soggetto che abita il territorio, sia esso pubblico, privato o libero cittadino, sia una risorsa preziosa e come tale vada valorizzata affinché ciascuno, in base alle proprie competenze, disponibilità, risorse possa responsabilmente prendersi cura del "bene comune."

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

La Cooperativa è ampiamente impegnata a fianco degli enti committenti e dei decisori pubblici nella progettazione e gestione di misure a contrasto della povertà e a favore della conciliazione vita lavoro dei cittadini.

L'impegno per il prossimo anno sarà quello di intensificare i rapporti e le azioni condivise con i comuni, la Prefettura e tutti gli enti di pubblica amministrazione, nonché con le associazioni e le istituzioni del territorio.

Impatti ambientali

La nostra Cooperativa da sempre investe sulla sicurezza ambientale per la prevenzione dei rischi e per rendere sempre più efficienti i propri processi produttivi nel rispetto e nella difesa dell'Ambiente che ci circonda.

Costantemente vengono rispettati gli standard della normativa ISO 14001:2004, garantendo un sistema di gestione ambientale idoneo alla natura delle attività e particolare attenzione viene data alla qualità dei prodotti e dei servizi lavorando in regime ISO 9001:2015.

La Cooperativa da sempre garantisce un elevato livello qualitativo dei servizi erogati sostenendo azioni per la riduzione dell'impatto ambientale, impiegando materie prime provenienti da filiera controllata (ad esempio l'utilizzo di prodotti bio e/o a km zero nel settore della ristorazione) e favorendo la riduzione dei consumi di energia, impiegando prodotti e materiali a ridotto impatto ambientale, in tutti gli altri settori in cui opera.

L'aggiornamento progettuale sulle tematiche emergenti e l'elaborazione dei significati sociali dei temi ambientali orientano la nostra continua ricerca di innovazione.

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

L'anno 2021 è stato ancora caratterizzato dal permanere della situazione di emergenza sanitaria, dovuta alla pandemia da Sars-Cov-2, che ha condizionato e costretto la Cooperativa a riorganizzare le modalità di somministrazione e gestione dei servizi.

La ripresa a pieno regime di tutte le attività svolte a seguito alla riduzione delle misure restrittive introdotte per la pandemia, in particolare i servizi di somministrazione di alimenti e bevande, i servizi di ristorazione e assistenza all'autonomia scolastica, ha determinato un incremento dei ricavi e del fatturato rispetto all'esercizio precedente.

In particolare, con la ripresa in presenza delle attività didattiche delle scuole di Potenza, il servizio di refezione scolastica ha fatto registrare un importante incremento dei pasti erogati, e di conseguenza dei ricavi, rispetto all'anno precedente caratterizzato da numerosi e protratti episodi di sospensione delle attività.

I servizi di pulizia e sanificazione hanno evidenziato un incremento a seguito delle richieste pervenute da parte di enti pubblici e privati, per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19, da cui l'acquisizione di nuove commesse.

Analogamente alla crescita dei ricavi, l'applicazione dei protocolli Covid, ha determinato un incremento dei costi di produzione dovuti, oltre alla crescita quantitativa delle materie prime acquistate, anche alla crescita dei prezzi di acquisto a seguito della pandemia. Maggiori costi sono sostenuti per la gestione del servizio di refezione scolastica rispetto a quelli normalmente sostenuti, dovuti principalmente per l'acquisto dei DPI per ciascun dipendente e dai costi sostenuti per l'acquisto di attrezzature idonee, quali vassoi, carelli termici e mezzi di trasporto per rispettare le nuove procedure di somministrazione.

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€ 8.479.710,00
Attivo patrimoniale	€ 16.526.694,00
Patrimonio proprio	€ 8.850,00
Utile di esercizio	€ 31.583,00

Valore della produzione (€)	
Valore della produzione anno di rendicontazione	8794109.00
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	7996149.00
Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)	9077487.00

Composizione del valore della produzione	
Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)
Ricavi da Pubblica Amministrazione	3079220
Ricavi da aziende profit	857119
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	4307856
Ricavi da persone fisiche	549914
	Totale
	8'794'109.00

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)	
Tipologia Servizi	Fatturato(€)
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	500956
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;	1504872
r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;	663066
Totale	2'672'134.00

Fatturato per servizio Cooperative tip.A	
Servizi semiresidenziali	Fatturato(€)
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	759499
Adulti in difficoltà – Centro semiresidenziale	748372
Totale	1'507'871.00

Istruzione e servizi scolastici	
Sostegno e/o recupero scolastico	262.336
Refezione scolastica	405.080
Totale	667.416
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	
Immigrati - Centri Servizi stranieri	666306
	666'306.00
Altri Servizi	
Altro Servizi di Pulizia - Servizi di Manutenzione - Verde Pubblico - Altri servizi di ristorazione	2354203
	2'354'203.00

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

L'orientamento della Cooperativa è stato negli anni quello di cercare sempre, anche grazie a percorsi formativi di tipo sociologico, di andare oltre la semplice erogazione del servizio, riconoscendo la grande importanza della dimensione sociale dell'impresa e delle responsabilità che ne conseguono.

Da ciò ne deriva il convinto riconoscimento della decisiva importanza di una corretta e trasparente gestione del proprio "patrimonio umano" e la sensibilizzazione della Direzione, del management, dei fornitori, del personale dipendente e dei collaboratori esterni, al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale stabiliti dalla norma SA 8000 (Social Accountability) cui anche la Cooperativa si ispira.

Si riconosce infatti ai valori etici di rispetto dei diritti dell'uomo un ruolo centrale nella strategia aziendale. Il cittadino e la collettività, sempre più consapevoli della necessità di rispettare i valori umani fondamentali, vogliono conoscere non solo il livello di qualità del servizio ma anche le modalità con cui viene erogato e il relativo costo sociale in termini di fattori etici, ambientali, di salute e sicurezza.

Come conseguenza di tali aspetti e del valore sociale dei servizi erogati, la Società intende sostenere i valori umani e assumere comportamenti socialmente responsabili, gestendo la propria attività in modo corretto e attento alle aspettative di tutte le parti interessate. Per perseguire tale obiettivo l'impegno è rivolto al continuo miglioramento di tutti gli aspetti connessi alla responsabilità sociale.

La Cooperativa non solo identifica nel rispetto dei requisiti della responsabilità sociale uno dei fattori di successo della propria attività ma iniziando dal rispetto dell'ambiente e dalla sicurezza e dalla salute sul lavoro, intende fare propri e applicare tutti i principi cardine stabiliti dalla norma SA8000:

- Non utilizzare o sostenere l'utilizzo di lavoro infantile (in accordo alle Convenzioni ILO 182, 177 e 138, alla Raccomandazione ILO 146 e alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino);
- Non favorire né sostenere il "lavoro obbligato" (in accordo alle Convenzioni ILO 29 e 105);
- Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre (in accordo alla Convenzione ILO 155 e alla Raccomandazione ILO 164);
- Rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle confederazioni sindacali (in accordo alla Convenzione ILO 87);
- Non effettuare alcun tipo di discriminazione (in accordo alle Convenzioni ILO 100, 111 e 159 e alla Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne);

- Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari, quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale e abusi verbali (in accordo alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e al punto 6 della norma SA8000);
- Adeguare l'orario di lavoro a quanto previsto dalla legislazione vigente e dagli accordi nazionali e locali (garantendo, ove risultasse più vantaggioso, quanto espresso dal punto 7 della norma SA8000);
- Retribuire i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro e quello integrativo aziendale (in accordo alla Convenzione ILO 98).

La Società adotta tutti gli strumenti di cui dispone affinché la Politica sia vissuta attivamente e sia testimonianza dell'impegno della direzione di fronte a tutte le parti interessate. Per garantire il rispetto dei principi della norma SA8000 si è quindi deciso di adeguare il proprio sistema di gestione alle seguenti linee guida:

- Mantenere attivo un sistema di gestione in grado di garantire il controllo ed il rispetto della normativa internazionale (ILO), delle convenzioni e Dichiarazioni delle Nazioni Unite e della legislazione nazionale in merito ai requisiti della norma SA8000;
- Assicurare la diffusione delle convenzioni e delle raccomandazioni ILO a tutti i dipendenti, definendo canali informativi adeguati;
- Assicurare la rappresentatività dei dipendenti presso l'alta direzione, fornendo evidenza della libera elezione dei rappresentanti dei dipendenti (in accordo alla Convenzione ILO 135) e della possibilità data agli stessi di portare all'attenzione della direzione tutte le aspettative e tutte le segnalazioni;
- Trasmettere a tutti i fornitori i concetti di responsabilità sociale, esporne le finalità, richiedere l'adesione ai principi stessi della norma e attuare un piano di controllo dei fornitori critici (in base all'area di provenienza, alle lavorazioni eseguite e ai servizi forniti);
- Assicurare l'efficiente funzionamento del proprio sistema di gestione, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi sociali stabiliti, il recepimento e la risposta a tutti i reclami e appelli provenienti dalle parti interessate e la

comunicazione verso l'esterno delle prestazioni del sistema di responsabilità sociale.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni		
Tipologia Partner	Denominazione Partnership	Tipologia Attività
Cooperative	R.T.I. - Multiservice Sud -Betania - Ecclesia	Dal 2019 è in essere un Raggruppamento Temporaneo d'Imprese (R.T.I.) insieme con la Cooperativa Sociale Betania e la Cooperativa di solidarietà Ecclesia, entrambe con sede in Potenza, per la gestione in affidamento del servizio di assistenza specialistica in favore degli alunni disabili frequentanti le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado della Città di Potenza. La nostra Cooperativa ha assunto il ruolo di società capogruppo con una quota di partecipazione del 60%.
Altro	A.T.I. - Multiservice Sud - Tab Consulting - Lucania Sistemi	A seguito dell’aggiudicazione della Procedura per l’affidamento del servizio di realizzazione del fascicolo sociale e integrazione SISB – Sistema Informatico Sociale regionale della Basilicata – dal 2019 è in essere l'Associazione Temporanea d'Impresa (A.T.I.) con la società TAB Consulting s.r.l. di Potenza e la Lucania Sistemi s.r.l. di Matera, ai fini dell'erogazione del servizio affidatoci. La Cooperativa ha assunto il ruolo di società capogruppo, con una quota del 46%.
Altro	Consorzio Servizi Lucano	La Cooperativa possiede una partecipazione del 40% del C.S.L. – Consorzio Servizi Lucano - società consortile a responsabilità limitata costituita con la Soc. Coop. Tre Fiammelle di Foggia e la società Meit Multiservices s.r.l. di Bari per l'esecuzione dei lavori assegnati dal Consorzio Nazionale Servizi, in virtù dell’affidamento dei servizi di pulizia e altri servizi integrati in fabbisogno alle aziende del Servizio Sanitario della Regione Basilicata, nello specifico l’A.O.R. San Carlo di Potenza, l'ASP di Potenza, l’IRCCS Crob di Rionero in Vulture e l’ASM di Matera.

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

1. sconfiggere la povertà: porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo;; 3. salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età;; 4. istruzione di qualità: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti;; 5. parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze;; 8. lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;; 9. imprese, innovazione e infrastrutture: costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile;

Politiche e strategie

Tra i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibili dell'Agenda 2030, approvati Il 25 settembre 2015, dalle Nazioni Unite, abbiamo voluto porre l’attenzione sui seguenti punti ai quali la Cooperativa si ispira per la realizzazione delle strategie future:

- Partecipazione e coinvolgimento dei soci;
- Benessere delle persone;
- Formazione e aggiornamento continuo;
- Organizzazione interna e sviluppo dei processi che la supportano per offrire servizi di qualità in relazione al nuovo contesto sociale;
- Alimentare la costituzione di reti territoriali attraverso la costruzione di alleanze e partnership;
- Offerta di nuovi servizi/progetti per rispondere ai bisogni più recenti;
- Comunicazione chiara e trasparente per valorizzare il lavoro nei territori;
- Sostenibilità sociale, economica ed ambientale per garantire servizi di senso e di qualità.

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder sui temi del bilancio sociale, si articolano in diverse modalità a seconda delle diverse categorie di stakeholder, in particolare identificando le regole e gli strumenti di coinvolgimento più idonei per ciascuna categoria per il confronto.

Gli **stakeholder interni**, comprendono tutti i soci, dipendenti e collaboratori, per i quali la cooperativa, a vari livelli, risponde al bisogno di occupazione.

La partecipazione dei **soci** alla vita associativa trova soprattutto significato nella presenza alle assemblee annuali.

I **soci lavoratori**, oltre ad essere soci della Cooperativa, sono coloro che instaurano con la Cooperativa un rapporto di lavoro. I soci lavoratori hanno, pertanto, diritti e doveri sia in ambito lavorativo (in relazione alla propria mansione lavorativa) sia in ambito di partecipazione alla vita della Cooperativa (in particolare in sede di assemblea dei soci e negli altri momenti associativi).

Il rapporto che si instaura tra Cooperativa e socio lavoratore si fonda sulla partecipazione, sulla responsabilità, sulle opportunità di crescita professionale e personale, e sul rispetto delle obbligazioni contrattuali.

Al socio lavoratore è offerta la possibilità di specializzazione e crescita professionale attraverso percorsi di formazione interna ed esterna.

Sono **dipendenti** coloro che, invece, instaurano con la Cooperativa unicamente un rapporto di lavoro non diventando, però, soci della Cooperativa. I diritti e i doveri dei dipendenti sono, pertanto, unicamente connessi alla rispettiva mansione lavorativa, non avendo essi alcun diritto o dovere in ambito di partecipazione alla vita sociale della Cooperativa (ai dipendenti non è richiesto di partecipare alle assemblee dei soci e agli altri momenti associativi).

Gli **stakeholder esterni**, ovvero stakeholder che non svolgono attività interne alla cooperativa, ma che ne sono comunque influenzati sono principalmente la Pubblica Amministrazione, i Committenti, clienti e fornitori, banche, Istituti scolastici.

Nel corso del 2021 si è condotto un processo di innovazione e miglioramento del piano di Comunicazione della Cooperativa. Abbiamo scelto, quindi, una comunicazione coerente con la vision e la mission e i relativi obiettivi di natura sociale. La comunicazione è sempre più orientata al digitale. Il continuo aggiornamento del sito web, l'incremento della presenza sui social, l'aggiornamento costante del Curriculum aziendale e la realizzazione e diffusione di questo Bilancio Sociale, hanno tutti come obiettivo quello di diffondere in modo sempre più capillare le informazioni riguardanti la Cooperativa e favorire azioni di coinvolgimento degli stakeholder sui temi del bilancio sociale.

Clienti e Committenti

I valori di riferimento nella gestione dei rapporti con la clientela sono la fiducia e la trasparenza. La Cooperativa opera nei confronti dei propri clienti con l'obiettivo di fornire servizi professionali e di qualità. Con i clienti con i quali la Cooperativa ha rapporti stabili e consolidati sono in essere contratti con particolari condizioni di durata, tariffe e termini di pagamento.

La soddisfazione dei clienti è misurata quotidianamente dai rapporti, che il responsabile commerciale e i responsabili di settore, instaurano con i diversi clienti presso i quali la Cooperativa opera.

Gli elementi a disposizione per la valutazione dell'attuale livello di soddisfazione dei clienti (principalmente i rimandi e i report dal responsabile commerciale e dai responsabili di settore, e le comunicazioni ricevute dagli uffici della sede centrale) indicano un buon livello generale di soddisfazione

Fornitori

La Cooperativa opera con fornitori prevalentemente appartenenti al proprio territorio, ma anche con fornitori al di fuori della Regione, con i quali ha instaurato rapporti di collaborazione e fiducia.

Con essi la Cooperativa ha instaurato rapporti commerciali tali da garantirle condizioni contrattuali favorevoli e flessibili. Con i fornitori con i quali la Cooperativa ha instaurato rapporti

stabili e consolidati sono in essere collaborazioni con particolari condizioni di prezzi e termini di consegna e di pagamento.

La soddisfazione dei fornitori è misurata quotidianamente dai rapporti che il responsabile commerciale e i responsabili di settore instaurano con i diversi fornitori presso i quali la Cooperativa opera.

Gli elementi a disposizione per la valutazione dell'attuale livello di soddisfazione dei fornitori (principalmente i rimandi e i report dal responsabile commerciale e dai responsabili di settore, e le comunicazioni ricevute dagli uffici della sede centrale) indicano un buon livello generale di soddisfazione.

Innovazione

Cooperazione

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Il bilancio sociale è lo strumento principale con il quale si rappresenta l'identità della Cooperativa, racconta i suoi obiettivi e i suoi risultati, da voce agli stakeholder. Si tratta di un importante mezzo di comunicazione, avente lo scopo di inculcare nell'immaginario dell'opinione pubblica le azioni svolte dall'impresa, in modo da accrescere anche le relazioni sociali, industriali, e il proprio seguito nella comunità. Il bilancio sociale descrive analiticamente le ragioni per cui sono state intraprese determinate iniziative. Per rendere il Bilancio Sociale uno strumento di comunicazione trasparente delle azioni, delle strategie e dei risultati raggiunti importante diventa l'attività di raccolta dei dati relativi all'anno di attività di riferimento.

Per questo motivo la Cooperativa si propone di implementare per il prossimo futuro una serie di attività basate sull'utilizzo di questionari di valutazione, focus group, forum di discussione, in modo da poter reperire tutte le informazioni utili per costruire un quadro di riferimento che possa raccontare la vita della Cooperativa.

Ovviamente l'emergenza sanitaria ha messo in luce la necessità di ri-adattare alcuni strumenti, pensandoli in un'alternativa virtuale, così bisognerà pensare ad un metodo partecipativo per il coinvolgimento degli stakeholder, attraverso Virtual Focus da svolgere tramite piattaforme di video conferenza. Così anche le interviste e i questionari con gli stakeholder, potrebbero essere condotte tramite Zoom o altre piattaforme digitali. Un adeguamento necessario per non rinunciare all'approccio partecipativo che caratterizza il percorso di rendicontazione sociale.

Gli stakeholder, quegli interni che quegli esterni, sono il cuore del Bilancio Sociale, il loro coinvolgimento, permette di comprendere la rilevanza delle informazioni da inserire all'interno del documento.

L'obiettivo operativo per l'anno prossimo è dunque quello di:

- raccogliere eventuali suggerimenti provenienti dai portatori di interesse;
- mettere in evidenza elementi diversi per arricchire ulteriormente il documento;
- continuo affinamento dei dati esposti in termini di affidabilità e attendibilità;
- continua sinergia con il sistema di gestione qualità;
- maggiore divulgazione tramite organi di stampa locali.

Il futuro del bilancio sociale è fatto di ricerca continua e incorporazione di metodologie, strumenti e linguaggi che consentano di comunicare con trasparenza e chiarezza non solo dati e numeri risultanti dal proprio operato ma anche notizie, informazioni intese come patrimonio condiviso sul territorio di riferimento sia da tutti i portatori di interesse che dalla base sociale.

Obiettivo Livello di approfondimento del Bilancio sociale

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Pensiamo di aver continuato a percorrere la strada della condivisione delle nostre azioni e delle nostre scelte.

Da qualche tempo evidenziamo gli sforzi che sosteniamo, ma scorgiamo anche incredibili risorse a cui attingiamo per perseguire gli scopi sociali.

Cerchiamo sempre di valutare con obiettività il raggiungimento dei traguardi che ci siamo prefissati per tendere verso il miglioramento continuo delle nostre azioni.

Confidiamo che questo bilancio sociale possa diventare strumento di dialogo con gli stakeholder, per progettare insieme, per arricchire la nostra esperienza e conoscere le aspettative nei confronti della nostra realtà.

Per confrontarci sui nostri valori.

Obiettivo Modalità di diffusione

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Il Bilancio Sociale, verrà sempre più utilizzato quale strumento divulgativo delle attività e dei risultati della Cooperativa. Verrà utilizzato per esporre ai Comuni del territorio e agli altri Enti coi quali collabora la Cooperativa, le iniziative e le finalità perseguite dalla Cooperativa stessa. Sarà inoltre un valido strumento per esporre a tutti gli stakeholder l'identità della Cooperativa, i suoi obiettivi e i suoi risultati.

La diffusione del Bilancio Sociale seguirà più canali: verso l'esterno con la pubblicazione sul nostro sito internet, e la produzione di copie cartacee nelle sedi dei servizi per tutte le persone interessate che ne facciano richiesta; verso l'interno, ai soci e ai lavoratori, per informarli e per creare momenti di confronto sui suoi contenuti. La rendicontazione sociale, inoltre, sarà non solo adempimento di un obbligo normativo, ma anche occasione di verifica dell'attuazione della mission, di confronto con le diverse realtà del territorio, con i portatori di interesse e di risorse, di motivazione del personale.

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivi di miglioramento strategici

La cooperativa andrà a meglio declinare la propria mission sociale

L'obiettivo è il pieno raggiungimento della soddisfazione della committenza e delle altre parti interessate (dipendenti, fornitori, collettività) e la realizzazione di prodotti/servizi ad alto contenuto qualitativo e a costi ottimali.

Nell'ambito di questa missione aziendale si considera il miglioramento della qualità dei propri prodotti/processi come impegno centrale per una sempre maggiore soddisfazione della committenza e del proprio personale e persegue questa strategia attraverso i punti cardine della propria politica di gestione:

- il miglioramento del controllo sulla qualità dei prodotti e dei servizi offerti attraverso il miglioramento continuo dei processi produttivi;
- il perseguimento, nei propri processi produttivi, delle caratteristiche conformi alla legislazione e regolamentazione normativa;
- il consolidamento del proprio mercato;
- il perseguimento del contatto con la committenza al fine di individuare gli elementi del prodotto che lo stesso considera come prioritari e desiderabili, con l'accertamento della misura del soddisfacimento delle esigenze e delle relative aspettative;
- la misura della qualità e dell'efficacia del servizio offerto;
- la promozione della sensibilizzazione e il coinvolgimento del personale affinché attui una politica per la qualità tesa al rispetto delle norme vigenti e al miglioramento dei processi produttivi;
- la promozione della sensibilizzazione e il coinvolgimento dei propri appaltatori e fornitori;
- incoraggiare le segnalazioni del personale relative al sospetto di fenomeni corruttivi e distortivi della concorrenza;
- ricercare soluzioni innovative di servizio a basso impatto ambientale;
- perseguire l'efficacia e l'efficienza dei processi;
- promuovere una formazione e un aggiornamento continuo del personale operante;
- favorire lo sviluppo dei processi produttivi per offrire servizi di qualità in relazione al nuovo contesto sociale.

Il nostro obiettivo per il futuro è il mantenimento di quanto costruito negli anni e dare continuità all'esperienza condotta in particolare nell'ambito dei servizi socio sanitari assistenziali.

Siamo consapevoli, inoltre, che la partecipazione dei fruitori alla costruzione dei servizi costituisce un valore aggiunto per la crescita dei servizi che gestiamo e continueremo con le azioni già intraprese per continuare in questa azione.

Obiettivo Welfare aziendale

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

La Cooperativa intende confermare tutte le azioni, strutturate e informali, attualmente in essere per gli interventi di mutualità e di sostegno dei lavoratori e dei soci lavoratori.

La semplificazione e informatizzazione della rilevazione delle presenze, la valutazione periodica dei carichi di lavoro e dell'adeguatezza delle risorse umane, in termini di numeri

e competenza, la pianificazione di interventi di formazione e aggiornamento tecnico e generale, la messa a punto di modalità di gestione di eventuali conflitti e/o tensioni sono le azioni da implementare a sostegno della promozione professionale delle lavoratrici e dei lavoratori. Prosegue, l'impegno del consiglio di amministrazione nel predisporre strumenti e momenti che possano permettere ai valori che hanno avvicinato i soci alla Cooperativa di diventare anche argomenti di confronto assembleare.

Obiettivo Implementazione numero degli stakeholder e partner

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

La Cooperativa si propone di consolidare le partnership e le alleanze istituite esistenti e nel contempo e di crearne delle nuove.

Per dare prospettive sicure alla Cooperativa la preconditione è mantenere, ove già consolidata, la qualità dei servizi erogati a cui però deve seguire l'impegno ad un loro potenziamento e ad una loro diversificazione per poter rispondere ai bisogni più recenti, come condizione per assicurare una crescita.

Obiettivo Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

La Cooperativa si propone di consolidare le partnership e le alleanze istituite esistenti e nel contempo e di crearne delle nuove.

Per dare prospettive sicure alla Cooperativa la preconditione è mantenere, ove già consolidata, la qualità dei servizi erogati a cui però deve seguire l'impegno ad un loro potenziamento e ad una loro diversificazione per poter rispondere ai bisogni più recenti, come condizione per assicurare una crescita.



Sede legale in Via Appia n° 206
85100 POTENZA (PZ)

Registro Imprese di POTENZA e Codice Fiscale n.01650770769

P.Iva 01650770769

R.E.A. di POTENZA n. 124529

Numero iscrizione Albo Società Cooperative: A184254

Tel. +39 0971 57231

Fax +39 0971 473609

info@multiservice-sociale.net

amministrazione@pec.multiservice-sociale.net

www.multiservice-sociale.net