



BILANCIO SOCIALE 2022

SOCIETÀ COOPERATIVA MULTISERVICE SUD COOPERATIVA SOCIALE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. n. 117/2017
Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali

PARTE INTRODUTTIVA

INTRODUZIONE

Il Bilancio Sociale è un documento che risponde all'esigenza, sempre più attuale, di valutare l'impresa sociale non tanto in relazione all'insieme di fattori finalizzati ai risultati imprenditoriali, già valutati per altro sotto l'aspetto economico con il Bilancio d'esercizio, ma soprattutto in relazione al ruolo e ai compiti che essa svolge nell'ambiente in cui opera.

Prescindendo quindi dall'obbligatorietà giuridica, il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione 'narrata' che ci consente di realizzare una strategia di comunicazione diffusa e trasparente, in grado di perseguire il consenso e la legittimazione sociale di ciò che facciamo, premessa per il raggiungimento di qualunque altro obiettivo, compresi quelli di tipo reddituale e competitivo.

Tutti, grazie anche alla lettura del Bilancio Sociale, dovrebbero essere in grado di promuovere e divulgare il "fare impresa" specifico della nostra società e la nostra mission, senza la quale non esisteremmo.

Per perseguire coerentemente questo obiettivo l'impresa sociale dà molta importanza alla qualità delle relazioni interne ed esterne.

Il Bilancio Sociale della Multiservice Sud è stato concepito e redatto in conformità delle linee guida adottate dal Ministero delle Politiche sociali e del lavoro. La rendicontazione sociale è innanzitutto una postura organizzativa, una sensibilità diffusa ai vari livelli di governance e di gestione dell'ente che si traduce in consapevolezza dell'importanza di dovere misurare, descrivere, comunicare e valutare i processi, i progetti e gli investimenti che vengono realizzati.

In questa specifica fase storica, la rendicontazione dovrebbe assolvere, inoltre, a un altro compito: testimoniare in modo serio e rigoroso dell'effettiva capacità di generare valore di natura culturale, sociale, educativa, civica, relazionale, esperienziale ed economica.

Questo è il terzo anno che realizziamo il bilancio sociale e siamo convinti che assolvere alle sue funzioni di comunicazione, interna ed esterna, e di trasparenza. Infatti, l'ottica con cui viene steso è quella di dare una visione, più precisa possibile, della realtà e delle scelte della cooperativa. Il bilancio sociale che viene qui presentato è frutto del lavoro condiviso di molte persone e soprattutto di tante idee, opinioni, pensieri.

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 Cooperative. Cerchiamo, inoltre, di comunicare ai portatori di interesse, interni ed esterni, le nostre strategie e le azioni che abbiamo deciso di attuare.

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 LETTERA DEL PRESIDENTE

Cari lettori,

desidero portarvi il mio personale saluto e quello di tutti i soci della Cooperativa Multiservice Sud.

È emozionante ripercorrere le vicende e le tappe che ci hanno accompagnato nel corso del 2022, ripensare ai momenti più significativi, alle scelte fatte, agli errori e ai successi che, insieme, abbiamo raggiunto in un anno. Nell'introdurre l'edizione 2022 del Bilancio Sociale, ritengo importante rivolgere lo sguardo verso quanto sta avvenendo oggi nel nostro paese. In questo complesso biennio di pandemia, abbiamo dovuto far fronte tutti ad una situazione di grande criticità, che ha determinato grandi cambiamenti per tutti noi e per il movimento cooperativo di cui facciamo parte.

Abbiamo toccato con mano le conseguenze che la pandemia ha portato con sé: il distanziamento e l'isolamento sociale hanno generato fatiche e difficoltà emotive tra i ragazzi e spesso anche tra gli adulti; molte famiglie si sono ritrovate con ridotte disponibilità economiche ed hanno dovuto fare scelte difficili.

Abbiamo sperimentato come sia fondamentale l'esigenza di costruire una nuova normalità perché il contesto sociale, economico ed ambientale è mutato e si è trasformato in modo irreversibile.

Consapevoli di ciò, abbiamo lavorato con grande entusiasmo per aggiornare la nostra strategia, per trovare risposte sempre più adeguate ed innovative ai nuovi bisogni emergenti, senza dimenticare quelli ereditati dal passato e per rendere la Cooperativa più solida economicamente e finanziariamente, dopo le grandi difficoltà incontrate nel corso di questi ultimi anni, garantendo un monitoraggio costante e ancora più puntuale e stringente della situazione economica.

Pensare di ripartire, di andare oltre le difficoltà, di affrontare l'incertezza non sarebbe stato possibile senza l'impegno e la determinazione del nostro bene più prezioso: le socie e i soci della Cooperativa e quanti hanno collaborato con noi.

A loro va la mia stima e il mio più grande ringraziamento.

Il Presidente

Mario Bonavoglia



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento di pianificazione e di programmazione strategica, oltre che un mezzo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi attraverso l'impatto sociale. La sua funzione è espletata in riferimento ai seguenti obiettivi:

- aggiornare gli stakeholder;
- stimolare processi interattivi;
- promuovere la partecipazione;
- mostrare come identità e valori influenzano le scelte;
- spiegare aspettative e impegni;
- interagire con la comunità di riferimento;
- rappresentare il valore aggiunto.

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 loro 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. 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 dal Consiglio di Amministrazione 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.

La sua diffusione segue più canali: verso l'esterno con la pubblicazione sul nostro sito, con 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 scelta della redazione del bilancio sociale è nata all'interno del Consiglio di Amministrazione che nel corso degli anni ha continuato a sostenere e a incoraggiare l'implementazione del documento. La bozza viene quindi discussa dal Cda e successivamente sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei soci, quest'anno in data 09/05/2023.

IDENTITA'

PRESENTAZIONE E DATI ANAGRAFICI

Ragione Sociale

SOCIETÀ COOPERATIVA MULTISERVICE SUD COOPERATIVA SOCIALE

Partita IVA

01650770769

Codice Fiscale

01650770769

Forma Giuridica

Cooperativa sociale ad oggetto misto (A+B)

Settore Legacoop

Sociale

Anno Costituzione

2006

Associazione di rappresentanza

Legacoop; C.N.S.- Consorzio Nazionale Servizi; Fondazione Scuola Nazionale Servizi di Perugia.

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
- 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
- r) Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti.

Descrizione attività svolta

La Società Cooperativa Multiservice Sud Sociale nasce 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. 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. 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 offrire servizi diversificati, efficaci ed efficienti.

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 ausiliario 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.

Contesto socio-economico e territori in cui opera

La Multiservice Sud opera prevalentemente sul territorio della Regione Basilicata, oltre che 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 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".

Secondo un'indagine realizzata dal Giving Report di Vita, il 65% degli italiani ha riconosciuto il terzo settore come il soggetto che ha dimostrato e ha fatto di più, durante la pandemia. Non solo il volontariato, ma tutto il settore comprese le imprese sociali e le cooperative sociali. Una medaglia ed un merito conquistate sul campo che, tra le altre cose, ha dovuto confrontarsi, da un lato, contro l'emergenza sanitaria e, dall'altro, con una burocrazia davvero sovradimensionata che ha ingessato e fortemente rallentato le risposte sociali. Sebbene le circostanze mutino nel tempo, si continua a fare i conti con il problema della iper-burocrazia di settore che spesso sfocia in una contraddizione intrinseca delle norme generatrici di confusione e dubbi sui passi da affrontare. Ma, fortunatamente, l'impresa sociale ha dimostrato una grande resistenza anche a questo aspetto. Le imprese hanno resistito allo stress test pandemico e sono riuscite, in alcuni casi, a reinventarsi e offrire servizi nuovi rispondenti alle esigenze del momento. Come un organismo vivente, attraverso meccanismi di ridondanza e modularità, le strutture imprenditoriali sono state capaci di riorganizzare, riassetare e ritrovare equilibri produttivi e di offerta, in tempi davvero brevi. La capacità di adattamento del settore, già memore di forti "scossoni" dovuti a crisi precedenti o a improvvise mancanze di liquidità per tempi lunghi di pagamento da parte della pubblica amministrazione, hanno generato strutture "abituato" all'incertezza e alla precarietà. Inizia finalmente a prendere piede l'idea che il terzo settore sia un ambiente non unicamente legato al mondo del volontario e della filantropia, ma un settore in cui si può fare impresa, in cui è significativa la capacità imprenditoriale degli apparati dirigenziali, così come le competenze tecniche e soft skill dei lavoratori. È partendo da questa analisi che si configura una nuova realtà socio economica in cui le cooperative non possono più porsi solo come attrici 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 continuare a lavorare con impegno in questa direzione.

Regioni

Basilicata, Campania

Province

Potenza, Matera, Salerno

SEDE LEGALE

Indirizzo VIA APPIA 2026
C.A.P. 85100
Regione Basilicata
Provincia Potenza
Comune Potenza
Telefono 097157231
Fax 0971473608
Email info@multiservice-sociale.net
Sito Web www.multiservice-sociale.net

SEDE OPERATIVA

Indirizzo Contrada Pietrafesa
C.A.P. 85028
Regione Basilicata
Provincia Potenza
Comune Rionero in Vulture

Indirizzo Via Vincenzo Verrastro 8
C.A.P. 85100
Regione Basilicata
Provincia Potenza
Comune Potenza

Indirizzo Via Vincenzo De Paoli 11
C.A.P. 85100
Regione Basilicata
Provincia Potenza
Comune Potenza

Indirizzo Via F.S. Nitti
C.A.P. 85100
Regione Basilicata
Provincia Potenza
Comune Potenza

Indirizzo Via Federico Pezzullo 13**C.A.P.** 84010**Regione** Campania**Provincia** Salerno**Comune** Santa Marina

Indirizzo Via Chiesa 3**C.A.P.** 84077**Regione** Campania**Provincia** Salerno**Comune** Torre Orsaia

Indirizzo Largo Orfanotrofio 4**C.A.P.** 84069**Regione** Basilicata**Provincia** Salerno**Comune** Roccadaspide

Indirizzo Via Asiago snc**C.A.P.** 84124**Regione** Campania**Provincia** Salerno**Comune** Salerno

Indirizzo COMUNE DI POTENZA c/o Scuole della Città**C.A.P.** 85100**Regione** Basilicata**Provincia** Potenza**Comune** Potenza

STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

Breve storia dell'organizzazione dalla 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 siamo noi che vogliamo lavorare insieme 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 del nostro lavoro è 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. E' 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 garanzie 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 negli 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 e di riferimento socio affettivo relazionale 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.

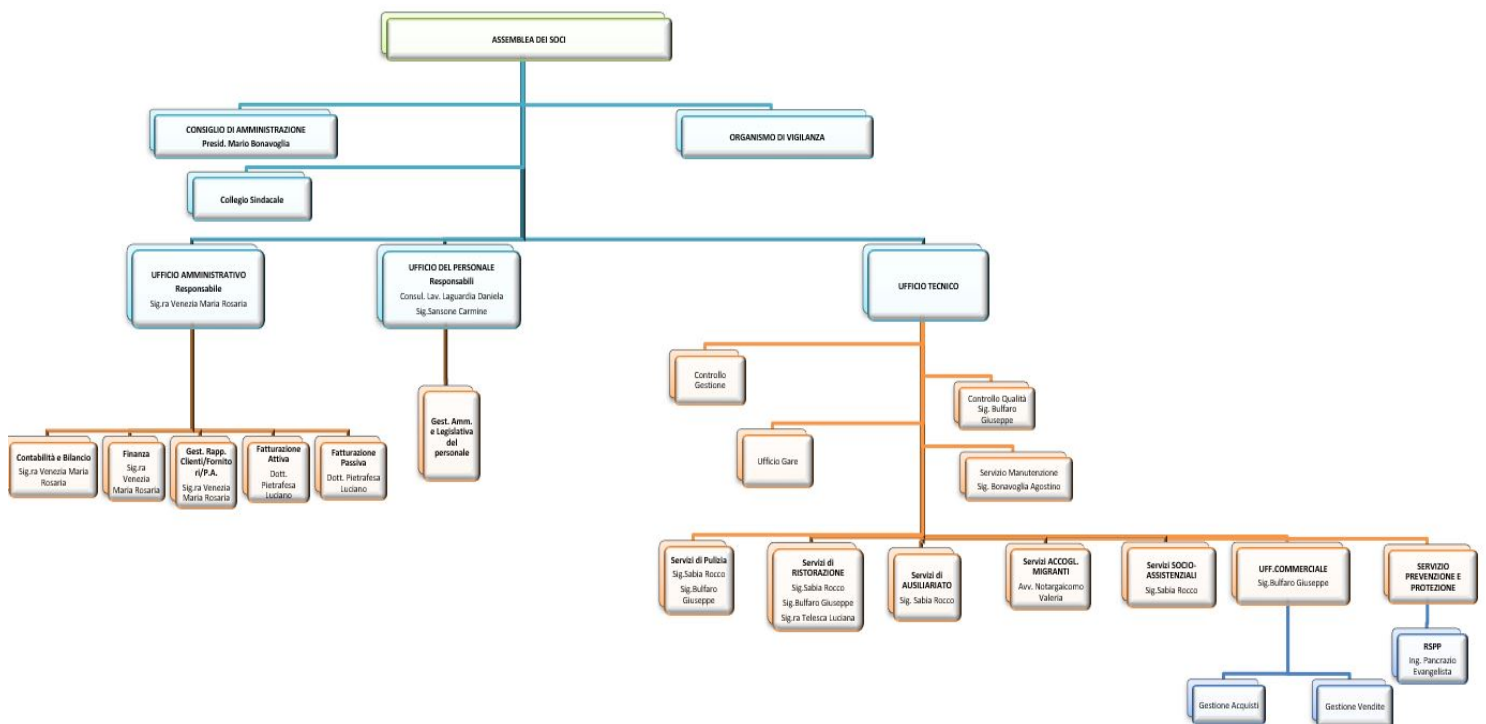
Continuo confronto e verifica del lavoro svolto: tutte le funzioni e ruoli aziendali sono condivisi tra almeno due lavoratori le cui attività sono simili o affini;

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** della Cooperativa sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

ORGANIGRAMMA



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa (Qualità, Sa8000, 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 Cooperativa ha ottenuto il riconoscimento di ***+ (su di un massimo di tre stellette), punteggio riconosciuto in sede di recente rinnovo avvenuto nel mese di agosto 2022.

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

conseguente il miglioramento del clima aziendale, l'accesso facilitato a contributi pubblici e l'acquisizione di maggior punteggio nelle gare d'appalto.

Nel corso del 2022, 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 della Cooperativa riunendosi nel corso dell'anno e non rilevando criticità. Nel mese di dicembre 2022 è stata avviata la procedura di aggiornamento e revisione del Modello 231 della Cooperativa, che comporterà anche l'aggiornamento dell'Organigramma interno e funzionigramma aziendale. L'incarico è stato affidato allo Studio Legale dell'Avv. Berardino Tamburrino di Potenza. Nella prima fase delle procedure di revisione sono state svolte delle interviste al Consiglio di Amministrazione, ai responsabili delle funzioni della Società ed al personale dipendente degli uffici amministrativi, in considerazione delle mansioni effettivamente svolte, al fine di svolgere un'analisi dettagliata delle attività svolte e delle procedure adottate. La seconda fase ha consentito, sulla base delle interviste fatte, l'individuazione delle aree soggette a rischio, interessate dalle potenziali casistiche di reato, mentre nella terza fase sono stati aggiornati e redatti il Codice Etico, la parte generale e speciale del Modello 231. Nella quarta e ultima fase, in corso di svolgimento, sarà adeguato il sistema di controllo preventivo esistente, al fine di abbattere i rischi di commissione dei reati. Al termine di tutte le procedure saranno realizzate delle sessioni formative del personale addetto, al fine di consentire la conoscenza e la diffusione delle procedure di controllo preventivo da adottare ciascuno nei propri settori operativi; si procederà all'aggiornamento dell'Organigramma interno e del funzionigramma aziendale e si procederà alla nomina del nuovo Organismo di Vigilanza. 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, dei membri del collegio sindacale e le modifiche dello statuto sociale.

Fanno parte della cooperativa al 31/12/2022, 226 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 d'esercizio al 31/12/2022.

Nel mese di ottobre 2022, sono sopraggiunte le dimissioni dalla carica di consigliere e Vice-Presidente della Sig.ra Laguardia Daniela, sostituita con la Dott.ssa Colangelo Maria Giovanna con giusto verbale del CDA del 22/10/2022.

Il **Collegio Sindacale**, nominato dall'assemblea dei soci, vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e 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 legale. 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.

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	COLANGELO MARIA GIOVANNA
Carica ricoperta	Vice Presidente CDA
Data prima nomina	22-10-2022
Periodo in carica	3 anni

Nominativo	VENEZIA MARIA ROSARIA
Carica ricoperta	Consigliere CDA
Data prima nomina	15-07-2020
Periodo in carica	3 anni

Nominativo	BULFARO GIUSEPPE
Carica ricoperta	Consigliere CDA
Data prima nomina	15-07-2020
Periodo in carica	3 anni

Nominativo CETRANGOLO PALMA

Carica ricoperta Consigliere 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 a revoca

Nominativo BONA VOGLIA AGOSTINO

Carica ricoperta Responsabile Tecnico - Manutentore del verde ai sensi della L. 154/2016

Data prima nomina 10-09-2020

Periodo in carica fino a revoca

Nominativo ALLEGRETTI NICOLA

Carica ricoperta Presidente dell'Organismo di Vigilanza

Data prima nomina 29-12-2020

Periodo in carica 3 anni

Nominativo SCAZZARIELLO DOMENICO

Carica ricoperta Membro dell'Organismo di Vigilanza

Data prima nomina 29-12-2020

Periodo in carica 3 anni

Nominativo NOTARGIACOMO VALERIA

Carica ricoperta Membro dell'Organismo di Vigilanza

Data prima nomina 29-12-2020

Periodo in carica 3 anni

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

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

Consiglio di amministrazione

Durata Mandato (Anni)	3
N.° componenti persone fisiche	5
Maschi	2
Totale Maschi %	40%
Femmine	3
Totale Femmine %	60%
da 41 a 60 anni	5
Totale da 41 a 60 anni %	100%
Nazionalità italiana	5
Totale Nazionalità italiana % ¹	100%

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 2022 la Cooperativa ha ricevuto 19 domande di ammissione tutte accolte, tenendo conto delle caratteristiche e dei requisiti previste dal Regolamento. Nel medesimo anno sono pervenute 33 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 2022 a causa della permanenza delle misure di distanziamento sociale e considerando la compagine sociale numerosa, è stato necessario svolgere l'Assemblea per l'approvazione del bilancio d'esercizio chiuso al 31.12.2021 e del Bilancio Sociale 2021, facendo ricorso all'istituto 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 24/06/2022, in conformità di quanto disposto dell'art. 3 del D.L. 228/2021 (c.d. Decreto Milleproroghe), convertito nella legge 15/2022 che ha prorogato l'applicabilità delle disposizioni dell'art. 106 del D.L.18/2020, relativo alle modalità di tenuta delle assemblee in periodo di emergenza sanitaria.

Numero aventi diritto di voto	239
N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione	1
Data Assemblea	24-06-2022
N. partecipanti (fisicamente presenti)	5
N. partecipanti (con conferimento di delega)	89
Indice di partecipazione %	39.33%

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

Mappa degli Stakeholder

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 e agli utenti stessi, l'approccio che caratterizza Marta è quello della co-progettazione, 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 co-progettazione, 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 instaurare 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 e del 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 restando gli obblighi previsti dalla Legge, il Socio dovrà procedere al versamento della quota sociale, con le modalità e nei termini previsti dall'Organo amministrativo.

Numero e Tipologia soci

Soci ordinari

226

Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori 188

Soci persone giuridiche 2

Focus Soci persone fisiche

GENERE	Numero	Percentuale
Maschi	72	32%
Femmine	152	68%
		Totale 224

ETA'	Numero	Percentuale
Fino a 40 anni	58	26%
dai 41 ai 60 anni	139	62%
Oltre 60 anni	27	12%
		Totale 224

NAZIONALITA'	Numero	Percentuale
Italiana	223	99%
Europea non italiana	1	1%
		Totale 224

STUDI	Numero	Percentuale
Laurea	21	9%
Scuola media superiore	94	42%
Scuola media inferiore	107	48%
Scuola elementare	2	1%
		Totale 224

ANZIANITA' ASSOCIATIVA	Numero	Percentuale
Da 0 a 5 anni	78	35%
Da 6 a 11 anni	120	54%
Da 11 a 20 anni	26	11%
Oltre 20 anni	0	0%
		Totale 224

OCCUPAZIONE: SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI

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 capitolati 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'organico in forza al 31.12.2022 è di 229 lavoratori di cui 171 donne e 58 uomini.

Nel corso del 2022 si è proceduto all'instaurazione di n. 36 rapporti di lavoro e alla cessazione di n. 76 rapporti di lavoro.

L'uscita di 76 lavoratori dall'azienda è dovuta:

- alla cessazione del servizio di ristorazione erogato in favore dei degenti della struttura assistenziale Universo Salute - Opera Don Uva di Potenza;
- alla cessazione dell'attività terapeutico-riabilitativa in favore di utenti con disabilità psichica presso il Centro Diurno di Ginosa, in provincia di Taranto;
- a cessazioni volontarie;
- a cessazioni per pensionamento;
- a cessazioni per scadenza di contratti a termine.

Le assunzioni fanno riferimento per la maggior parte a contratti a tempo determinato per sostituzioni di lavoratori assenti per ferie, malattie, infortuni, maternità ed aspettative, oltre che per esigenze tecniche relative alla produzione, anche in continuazione ai protocolli di sicurezza intrapresi durante l'emergenza sanitaria Covid-19.

Durante l'anno sono stati ospitati diversi tirocini formativi inerenti i seguenti programmi di inserimento lavorativo:

- n. 2 tirocinanti della provincia di Potenza mediante convenzione con la Camera di Commercio della Basilicata in attuazione al programma "Crescere in Digitale" di Unioncamere nel periodo da gennaio 2022 a novembre 2022 e uno dei due tirocini è stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato;
- n. 2 tirocinanti della provincia di Potenza mediante convenzione con il CPI di Melfi, in attuazione al programma "P.O. - F.S.E. Basilicata 2014-2020 - Agenzia Regionale Lavoro Basilicata (ARLAB) - "Occupazione a sostegno di soggetti in difficoltà" nel periodo settembre 2022 - dicembre 2022;
- n. 4 tirocinanti residenti nel comune di Potenza mediante convenzione con il Comune di Potenza - Unità di Direzione Servizi alla Persona Ufficio Servizi Sociali - in attuazione al Programma Operativo Nazionale "inclusione" FSE 2014-2020, nei confronti di soggetti svantaggiati a rischio di esclusione sociale finalizzato al superamento della condizione di povertà, a partire da dicembre 2022.

La Cooperativa 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, in collaborazione con l'ente di formazione I.S.F.I.Ma. di Potenza.

Welfare aziendale

Numero Occupati 229

Occupati soci	Numero
Occupati soci Maschi	54
Occupati Soci Femmine	134
Totale 188	

Occupati non soci	Numero
Occupati non soci Maschi	4
Occupati non Soci Femmine	37
Totale 41	

Occupati soci - età	Numero
Fino ai 40 anni	49
Da 41 a 60 anni	120
Oltre 60 anni	19
Totale 188	

Occupati non soci - età	Numero
Fino ai 40 anni	6
Da 41 a 60 anni	24
Oltre 60 anni	11
Totale 41	

Occupati soci - Titolo di Studio	Numero
Laurea	22
Scuola media superiore	75
Scuola media inferiore	89
Scuola elementare	2
Nessun titolo	0
Totale 188	

Occupati non soci - Titolo di Studio	Numero
Laurea	1
Scuola media superiore	8
Scuola media inferiore	31
Scuola elementare	1
Nessun titolo	0
Totale 41	

Occupati soci - Nazionalità	Numero
Italiana	187
Europea non italiana	1
Extraeuropea	0
Totale 188	

Occupati non soci - Nazionalità	Numero
Italiana	39
Europea non italiana	2
Extraeuropea	0
Totale 41	

Tipologia contratti di lavoro applicati	Numero
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	22
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	179
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	2
Dipendenti a tempo determinato e a part time	23
Altre tipologie di contratto	3
Totale 229	

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate		
Retribuzione annua minima	Retribuzione annua lorda massima	Rapporto
6.973,00	35.027,00	5,02

Consiglio di amministrazione	
Tipologia: retribuzioni	Importo: 181.290,00

Amministratore Delegato	
Tipologia: compensi	Importo: 73.516,00

Turnover		
Entrati nell'anno di rendicontazione	Usciti nell'anno di rendicontazione	Organico medio al 31/12
36	76	136.05
Rapporto percentuale turnover 82%		

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Cooperativa cura con particolare attenzione la formazione del personale legata allo sviluppo delle competenze tecniche e soft skills, mediante incontri di approfondimento, assessment, coaching individuali o di gruppo e attività di team building.

Qualsiasi Lavoratore può proporre ai Responsabili ipotesi in tale senso, i quali, valutato l'interesse della proposta, relazioneranno agli organi preposti, che dovranno deciderne la fattibilità.

È diritto e dovere di ogni Lavoratore partecipare ai momenti di aggiornamento organizzati dall'impresa che lo riguardano professionalmente.

Nell'anno 2022 Multiservice ha impartito 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.

Vengono organizzate periodicamente riunioni ed esperienze condivise durante le quali l'Azienda si propone di rafforzare lo spirito di collaborazione tra i suoi membri, attraverso la condivisione di idee ed esperienze, nell'ottica della piena e consapevole partecipazione all'attività dell'Impresa Sociale.

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo
Salute e sicurezza	Formazione soggetti preposti RSL
n. ore formazione	n.lavoratori formati
24	3

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo
Salute e sicurezza	Formazione soggetti preposti RSPP
n. ore formazione	n.lavoratori formati
24	1

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo
Salute e sicurezza	Formazione aggiornamento attività di primo soccorso
n. ore formazione	n.lavoratori formati
36	6

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo
Salute e sicurezza	Formazione generica D.L. 81/2008
n. ore formazione	n.lavoratori formati
92	23

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo
Salute e sicurezza	Aggiornamento HACCP
n. ore formazione	n.lavoratori formati
80	4

Ore di formazione complessivamente erogate	Totale lavoratori formati nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione
256	37	229

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

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.

I primi mesi del 2022 sono stati contrassegnati dalla permanenza di alcune misure restrittive che hanno continuato a produrre effetti sulle modalità di erogazione di alcuni servizi. La fine delle limitazioni a partire dal mese di aprile, a seguito del Decreto "Riaperture" ha segnato di fatto il ritorno alla normalità e la ripresa a pieno regime di tutte le attività svolte.

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

Essi 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.

Il servizio di **assistenza all'autonomia e alla comunicazione per l'integrazione scolastica** degli alunni in situazione di handicap è uno 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.

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.

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 legame 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 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.

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.

LE ALTRE ATTIVITA':

- in occasione della Giornata Nazionale di Prevenzione dello Spreco Alimentare, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Associazione "Io Potentino", al fine di favorire il recupero delle eccedenze alimentari presso le mense scolastiche della città Potenza, per poterle distribuire per fini solidali ai beneficiari del progetto Magazzini Sociali – Solidarietà Circolare. Tale progetto è stata un'importante occasione per riflettere su questo tema, soprattutto considerando l'esplosione della "Povertà Alimentare" negli ultimi anni, quale conseguenza diretta della pandemia. Solo nel 2022 è stata donata circa 1 tonnellata di alimenti, a favore del progetto Magazzini Sociali, altrimenti destinati a divenire rifiuto, dando sostegno a persone che nel nostro territorio hanno ancora difficoltà ad alimentarsi ed a farlo in modo sano, nutriente e continuativo;
- nel mese di gennaio, è stato ammesso al finanziamento il progetto denominato "CHANGE", candidato dalla Cooperativa alla fine del 2020, in partenariato con la Cooperativa Filef Basilicata, la Cooperativa I Colori dell'Iride e l'ente di formazione INNFORM s.r.l., nell'ambito del Bando regionale pubblicato per sostenere la realizzazione di progetti per la creazione di percorsi di accompagnamento a persone in particolari condizioni di vulnerabilità e fragilità sociale. Tale progetto prevede la realizzazione di una serie di attività specifiche in favore di n. 15 nuclei familiari appartenenti all'Ambito Socio-Territoriale n. 1 "Alto Basento". Attraverso il coinvolgimento dei Servizi Sociali del Comune di Filiano e del Comune di Avigliano, sono state individuate le singole tipologie di beneficiari, coerenti con quelle descritte dall'avviso pubblico, e si sono presentate due aree di vulnerabilità. Non è stato semplice dare inizio alle attività previste, nei confronti dei nuclei familiari individuati, per la diffidenza dagli stessi dimostrata nei primi momenti di approccio e presentazione del progetto, pertanto le stesse hanno avuto inizio solo nel mese di Luglio 2022, elaborando attività personalizzate in favore di target sociali e livelli di vulnerabilità differenti fra loro che non consentono agli stessi di raggiungere un determinato benessere sociale;
- nell'ambito dell'avviso pubblicato dall'Agenzia per la Coesione Territoriale per il finanziamento,

a valere sulle risorse del PNRR, di progetti socio-educativi strutturati per combattere la povertà educativa nel Mezzogiorno, la Cooperativa ha candidato la proposta progettuale "(S)bannati: Nessuno Escluso, Tutti Diversi". Il progetto ha l'obiettivo di potenziare il servizio di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione di minori diversamente abili o che vivono in condizioni di disagio socio-psicologico, offerto dal Comune di Potenza, con lo scopo di promuoverne il benessere e la crescita armonica e di garantire loro efficaci opportunità educative, capaci di prevenire forme di povertà educativa e disagio sociale. A tal fine e per realizzare il progetto, fin dalla fase di presentazione del progetto, la Cooperativa ha deciso di chiedere la collaborazione di partner con specifica competenza ed esperienza nelle attività di assistenza/tutoraggio/formazione rivolte a soggetti minori disabili o che vivono in condizioni di disagio socio-psicologico e di partner capaci di fornire valore aggiunto all'idea progettuale, tra cui la stessa Amministrazione Comunale di Potenza per la quale la Cooperativa già gestisce il servizio di assistenza scolastica. A seguito di ammissione a finanziamento del progetto candidato sono in corso le procedure di verifica della documentazione trasmessa e di predisposizione degli elenchi dei soggetti destinatari che si intendono coinvolgere nelle attività di progetto.

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;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Utenti per tipologia di servizio		
Tipologia servizio	n. utenti diretti	Tipologia utenti
Servizi Semiresidenziali	45	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	1800	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	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 229 lavoratori, di cui il 82% soci lavoratori. Di più: il 88% a tempo indeterminato, il 75% degli occupati è donna, il 24% ha meno di 40 anni e il 36% ha un diploma di scuola media superiore, agendo prevalentemente nei settori delle pulizie, della ristorazione e dell'assistenza alla persona.

La comparsa del Covid ha avuto un impatto sull'azienda e sulle persone che ne fanno parte. La pandemia ha costretto a cambiare il modo di lavorare, richiedendo risorse nuove e forse mai sperimentate. Innovazione, resilienza e capacità di adattamento sono stati in questi due anni le parole chiave per superare questo complesso momento di crisi. Il personale ha elaborato e costruito strumenti utili per lavorare su sé stessi e per la creazione di un team allineato, resiliente e dinamico. Ciascun soggetto è stato chiamato a mettere in atto i cambiamenti necessari a trovare un nuovo equilibrio, ciò che può essere definito come la "nuova normalità" dell'era post Covid.

Un'attenzione sempre particolare è rivolta ai tutti i dipendenti e collaboratori della Multiservice, approfondendo i massimi sforzi per il benessere dei singoli ed il consolidamento del team attraverso un costante e continuo lavoro per lo sviluppo di importanti competenze quali la flessibilità, la comunicazione, il problem solving in un clima di fiducia e scambio positivo.

Andamento occupati ultimi 3 anni		
Media occupati del periodo di rendicontazione	Media occupati (anno -1)	Media occupati (anno -2)
136,05	171,51	163,24

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.

La pandemia ha messo in evidenza che fare rete significa, prima di tutto, condividere una responsabilità nei confronti della comunità. Lavorare con altre realtà territoriali in rete, sommando e valorizzando le competenze, le conoscenze e le risorse, è fondamentale per generare risposte molteplici ed articolate ai nuovi bisogni.

Le Amministrazioni pubbliche, le organizzazioni del Terzo settore, le associazioni, i gruppi informali di cittadini, le scuole, le aziende devono costruire nuove collaborazioni.

Superata la fase “acuta” emergenziale della pandemia, occorre ragionare su quello che viene definito il new normal, ossia il ripensamento del modo di lavorare, viaggiare, consumare, socializzare diverso dal passato, ma capace di essere accettato come struttura permanente e non emergenziale. Sebbene, infatti, la pandemia abbia evidenziato le criticità politiche, economiche e sociali, ha dimostrato anche la naturale propensione delle persone a riadattarsi e riscoprirsi comunità. Le reti ed i partenariati rappresentano un elemento che ha reso la società più forte, dove il piccolo sforzo di tutti ha permesso il superamento della crisi: dato assai confortante perché dimostra che anche nell'impresa privata, la solidarietà e la collaborazione vincono sullo spirito di competizione. Sarà necessario un profondo coinvolgimento della Pubblica Amministrazione in un'ottica di collaborazione di servizi e funzioni per tracciare l'immediato percorso da intraprendere. Le imminenti sfide saranno assai ardue poiché l'effettivo impatto economico di questa emergenza deve ancora dispiegarsi e mostrare tutte le sue conseguenze negative: incertezza sul futuro con il probabile aumento delle disuguaglianze sociali.

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-FINANZIARIA

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

I primi mesi del 2022 sono stati contrassegnati dalla permanenza di alcune misure restrittive che hanno continuato a produrre effetti sulle modalità di erogazione di alcuni servizi.

La fine delle limitazioni a partire dal mese di aprile, a seguito del Decreto "Riaperture", ha segnato di fatto il ritorno alla normalità e la ripresa a pieno regime di tutte le attività svolte.

Per quanto l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19 sia gradualmente rientrata e le modalità di gestione dei servizi sia ritornata in parte negli standard canonici, di fatto l'esplosione dei costi delle materie energetiche, anche a seguito della situazione in Ucraina e dell'embargo delle risorse energetiche dalla Russia, ha inciso sui costi delle materie prime con rialzi tali da compromettere la tenuta stessa dell'economicità di diversi nostri servizi. Lì dove possibile, è stata richiesta la revisione dei prezzi contrattuali, ma in altri casi si è dovuto intervenire nella ricerca di soluzioni che, a parità di qualità del prodotto, consentissero di rientrare nelle previsioni di spesa. Con un numero significativo di fornitori si è riusciti a contenere la variazione dei listini e un'altra azione volta al contenimento dei costi è stata, per i servizi di ristorazione, l'accelerazione verso una gestione più green, con la quasi totale eliminazione della plastica.

I ricavi delle prestazioni di servizi relativi alla gestione caratteristica hanno registrato le seguenti variazioni:

- Incremento dei corrispettivi relativi al servizio di refezione scolastica a seguito del ritorno a pieno regime delle attività didattiche di ogni ordine e grado;
- Incremento dei servizi di manutenzione degli immobili a seguito dell'avvio degli interventi di riqualificazione energetica degli edifici come previsto dall'agevolazione fiscale "Superbonus 110%" prevista dal decreto Rilancio convertito con Legge n. 77/2020;
- Decremento dei servizi socio-sanitari a seguito della conclusione del servizio di gestione del Centro di Salute mentale di Ginosa (TA);
- Decremento dei servizi di accoglienza ai cittadini stranieri per effetto dei minori sbarchi autorizzati dal governo centrale;
- Decremento dei servizi di ristorazione c/o la struttura OPERA Don Uva di Potenza;
- Incremento dei servizi di manutenzione erogati presso le strutture dell'ASP di Potenza, per lavori edili in extra canone, lavori dell'elisuperficie di Policoro, del 118 dell'AOR San Carlo di Potenza e del 118 "Ospedale Madonna delle Grazie" di Matera;
- Decremento dei servizi di pulizia per effetto della naturale scadenza della commessa relativa ai servizi erogati presso i Presidi Ospedalieri di Annunziata di Cosenza e Santa Barbara di Rogliano e la riduzione dei servizi di sanificazione per il contenimento e il contrasto della diffusione del virus COVID-19.

I costi della produzione hanno registrato le seguenti variazioni:

- Incremento dei costi per servizi relativi alle spese per utenze a seguito dell'inflazione del prezzo dell'energia e del gas quale effetto del conflitto in Ucraina e l'embargo del mercato russo;
- Incremento dei costi per servizi per ribalto dei costi da parte del CSL in proporzione al maggior fatturato prodotto nell'anno;
- Decremento dei costi del personale per la cessazione dei rapporti di lavoro dei dipendenti impiegati nei cantieri chiusi nell'anno;
- Incremento degli ammortamenti per l'applicazione dell'aliquota ordinaria diversamente da

quanto applicati negli anni precedenti;

- Incremento delle svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante per adeguare il valore nominale degli stessi al presumibile valore di realizzo;
- Decremento degli oneri diversi di gestione.
- Incremento dei costi del personale per effetto del contributo straordinario concesso a tutti i soci lavoratori, sotto forma di fringe benefit, per far fronte all'inflazione dei prezzi dei beni di prima necessità e all'aumento dei costi dell'energia elettrica e del gas naturale, a seguito della crisi energetica generata dalla guerra in Ucraina.

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio	
Dati da Bilancio Economico	
Fatturato	9.522.131,00
Attivo Patrimoniale	16.338.152,00
Attivo Patrimoniale	5.497.622,00
Attivo Patrimoniale	282.175,00

Valore della Produzione	
Anno di rendicontazione	8.105.360,00
Anno -1	9.090.997,00
Anno -2	7.996.149,00

Composizione del valore della produzione (derivazione dei ricavi)	
Ricavi da Pubblica Amministrazione	3.604.148,00
Ricavi da aziende profit	244.455,00
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	328.215,00
Ricavi da persone fisiche	861.669,00
Totale	7.994.488,00

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, 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;	560.421,00
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;	1.182.359,00
r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;	806.632,00
Totale	2.549.412,00

Fatturato per servizio Cooperative Tipo A	
Servizi Semiresidenziali	Fatturato (€)
Salute mentale- Centri Diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	433.987,00
Adulti in difficoltà - Centro semiresidenziale	74.837,00
Totale	1.182.359,00
Istruzione e servizi scolastici	
	Fatturato (€)
Sostegno e/o recupero scolastico	560.421,00
Refezione Scolastica	1.550.191,00
Totale	2.110.612,00
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	
	Fatturato (€)
Immigrati - Centri Servizi stranieri	806.632,00
Totale	806.632,00

RSI

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 Partner	Tipologia attività
Cooperative	RTI Multiservice - Betania - Pluservice	Dal 2019 è in essere un Raggruppamento Temporaneo d'Imprese (R.T.I.) insieme con la Cooperativa Sociale Betania e la Cooperativa di solidarietà Pluservice (subentrata alla Cooperativa 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 Cooperativa ha assunto il ruolo di società capogruppo con una quota di partecipazione del 60%.
Altro	R.T.I. - Multiservice Sud - Tab Consulting - Lucania Sistemi	La Cooperativa partecipa, con il ruolo di società capogruppo, con una quota del 46%, all'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 per la gestione in affidamento del servizio di realizzazione del fascicolo sociale e integrazione SISB – Sistema Informatico Sociale regionale della Basilicata.
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 I.A.O.R. San Carlo di Potenza, I.ASP di Potenza, I.RCCS Crob di Rionero in Vulture e I.ASM di Matera.
Cooperative	Progetto CHANGE	In partenariato con la Cooperativa Filef Basilicata, la Cooperativa I Colori dell'Iride e l'ente di formazione INNFORM s.r.l per sostenere la realizzazione di progetti per la creazione di percorsi di accompagnamento a persone in particolari condizioni di vulnerabilità e fragilità sociale.

OBIETTIVI SVILUPPO SOSTENIBILE SDGs

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 2020 si è avviato 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.

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, dà 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 ha strutturato 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.

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 è dunque quello di raccogliere eventuali suggerimenti provenienti dai portatori di interesse e mettere in evidenza elementi diversi per arricchire ulteriormente il documento.

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: Modalità di diffusione

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.

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.

La pandemia ci insegna che dobbiamo ripartire dai valori, dalle risorse umane ed ambientali; investire per creare un impatto positivo sul benessere delle persone è la chiave da cui ripartire.

L'azienda può generare valore per la società: lavorare per fare del bene alle persone ed al pianeta è il valore cardine della Multiservice e quindi la strada lungo cui proseguire.

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

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: Valutazione qualità dei servizi con gli stakeholder.

La capacità di stare in rete, di costruire relazioni e sinergie è la condizione per realizzare la missione e potersi sviluppare. La complessità dei servizi offerti dalla Cooperativa richiede una pluralità di relazioni sul territorio: con gli enti pubblici, il sistema delle imprese, gli enti del terzo settore partendo dalle associazioni delle famiglie.

Obiettivo: Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi

Per perseguire questo obiettivo 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.

Potenza, 09/05/2023

Per il Consiglio di Amministrazione
Mario Bonavoglia

