

# BILANCIO SOCIALE

An aerial, high-angle photograph of a large residential building with a terracotta-tiled roof. The roof is composed of many rectangular tiles, creating a strong geometric pattern of lines and angles. The building's structure is visible, showing multiple levels and a complex arrangement of roof sections. The overall color palette is warm, dominated by the reddish-brown tones of the roof tiles.

2023

**Soc.Coop.Multiservice Sud Coop.Sociale**

## Nota Introduttiva

Il Bilancio Sociale riferito all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 è stato redatto in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 14 comma 1 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n.117 e in osservanza delle "linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del terzo settore" di cui al Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019.

Questo documento è uno strumento con cui la nostra Cooperativa gestisce la propria responsabilità sociale nei confronti di tutti gli interlocutori che a vario titolo si relazionano con la Cooperativa stessa. Si tratta di soggetti che hanno nei confronti della Cooperativa un interesse rappresentato da rapporti societari, commerciali, di lavoro o di altro genere: i cosiddetti portatori di interesse o stakeholders. Ogni organizzazione ha un compito fondamentale nell'ottica dello sviluppo sostenibile e deve tenere conto della diversità dei portatori di interesse con cui intrattiene relazioni di ogni genere. Il bilancio sociale nasce dall'esigenza degli organi sociali delle Cooperative di rappresentare ai propri soci e a tutti gli altri stakeholders l'azione svolta nell'ambito dell'attività mutualistica dell'impresa e di spiegare meglio il funzionamento della Cooperativa ai nostri soci ed al mondo esterno e di verificare con trasparenza i risultati della nostra attività. Rappresenta, inoltre, uno strumento di riflessione che consente di ponderare le scelte future tenendo conto delle esigenze dei diversi portatori di interesse.

Il Bilancio Sociale in sintesi si propone di:

- fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati dell'Ente;
- attivare un processo interattivo di comunicazione sociale;
- favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione;
- fornire informazioni utili sulle qualità delle attività dell'Ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders;
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'Ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholders ed indicare gli impegni assunti nei loro confronti;
- rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che l'Ente si impegna a perseguire;
- fornire indicazioni sulle interazioni tra l'Ente e l'ambiente nel quale esso opera;
- rappresentare il valore aggiunto creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

Siamo convinti che questo bilancio assolvà 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.

Come sempre auspichiamo che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato.

# La lettera del Presidente

Cari soci, gentili lettori,

il mio ringraziamento va in apertura a ciascuna persona ed ente, con cui la Multiservice Sud ha collaborato nel corso di questi anni.

Il presente Bilancio Sociale è il primo passo per restituire a Voi, e a quanti vorranno capire ed avvicinarsi alla nostra Cooperativa, le attività realizzate, lo stile con cui lavoriamo, l'organizzazione che abbiamo raggiunto, le sfide che vogliamo intraprendere. Una fotografia che riprende l'immagine di tutto quello che si è fatto e al tempo stesso delinea l'evoluzione futura del nostro agire secondo i nostri valori.

Abbiamo iniziato un lavoro importante, ormai da diversi anni, per poter produrre un scritto che restituisca un reale spaccato delle attività della Cooperativa, sempre più dettagliato e realistico secondo i dettami internazionali ed europei.

Con la pandemia ormai alle spalle, ma nel mezzo di guerre che stanno sconvolgendo sia aspetti geopolitici e che economici del Paese, uno per tutti l'aumento continuo costo della vita, la Cooperativa è riuscita a mantenere un elevato livello di occupazione e un giro d'affari che ci permette la sostenibilità odierna e futura.

Ma questo non basta a una Cooperativa Sociale per mantenere la propria identità e la mission che ha spinto noi amministratori a continuare tutti i giorni nel nostro cammino. Vogliamo continuare a essere al fianco dei nostri soci e di tutti i lavoratori con la nostra organizzazione per poterli sostenere anche nei momenti complessi della loro vita lavorativa e sociale.

Il lavoro che per anni abbiamo costruito porta con sé solide basi e valori che cerchiamo di trasmettere a tutti, ogni giorno. Ci tengo particolarmente a sottolineare che la forza della nostra Cooperativa nasce dal lavoro di gruppo e dalla volontà di lavorare insieme verso un obiettivo comune, che sin dalla sua fondazione ritrova il suo più profondo significato nell'inserimento lavorativo e nella visione mutualistica della nostra realtà.

Noi tutti perciò ci dobbiamo sentire forti di un'organizzazione che fin da ora sta progettando e pianificando nuove attività e nuove sfide occupazionali che possano portare lavoro per la nostra collettività. Nessuno si dovrà sentire solo nell'affrontare la situazione economica che potrebbe prospettarsi nei prossimi mesi, a causa dei venti di guerra e dalle spinte inflazionistiche, perché solo facendo fronte comune con il lavoro e il "gruppo" sapremo continuare ad essere competitivi e solidali.

Ed è per questo che ancora una volta voglio ringraziare Voi soci, dipendenti e collaboratori tutti che rappresentate il cuore pulsante della Cooperativa, che rimane custode del "sapere sociale" di questa organizzazione.

Buon lavoro a tutti,

Il Presidente  
Mario Bonavoglia

## Nota metodologica

Il bilancio sociale ha lo scopo di presentare agli stakeholders un quadro complessivo dei risultati e dell'andamento della Cooperativa e di aumentare la possibilità di scelta e di valutazione, attraverso le informazioni contenute nel documento. Questo documento si compone di tre parti: identità aziendale, produzione e distribuzione del valore aggiunto, relazione sociale.

I principi di redazione a cui ci siamo ispirati nella stesura del nostro bilancio sociale sono i seguenti:

- Neutralità: l'informazione non deve essere subordinata a specifici interessi;
- Prudenza: gli eventi devono essere descritti senza sopravvalutare le caratteristiche proprie della Cooperativa;
- Comparabilità: i dati devono essere misurabili per poter verificare l'andamento della gestione rispetto agli anni precedenti;
- Chiarezza espositiva: al fine di rendere il più possibile comprensibili le informazioni contenute;
- Attendibilità e veridicità: la rappresentazione della gestione aziendale deve essere corrispondente alle realtà.

Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato negli anni scorsi, attraverso la redazione di un documento di uno strumento, trasparente, validato e comparabile. La redazione del Bilancio Sociale avviene secondo una metodologia partecipata che coinvolge le strutture di linea e di staff della Cooperativa. 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 competenze per fornire a tutti gli stakeholders un utile strumento di analisi.

La strutturazione e la stesura del testo è avvenuta utilizzando 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) e la metodologia utilizzata sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione nel CDA e successivamente presentati e condivisi nell'Assemblea dei soci ad integrazione dell'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.1./2023. Il presente Bilancio Sociale verrà distribuito in formato digitale, con la pubblicazione sul nostro sito e in formato cartaceo completo di tutte le informazioni necessarie ad adempiere ai vincoli di legge e a raccontare sinteticamente il nostro 2023.

## Chi siamo

**Ragione Sociale**

SOCIETA' 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.

Consorzi C.S.L. - Consorzio Servizi Lucano a.r.l.

S.C.C.A. - Società Consortile CUP Abruzzo a.r.l.

## Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 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, 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 Cooperativa organizza la propria attività economica in modo tale da consentire a tutti i soci cooperatori di instaurare rapporti mutualistici in conformità allo scopo ed all'oggetto della cooperativa e pertanto di effettuare proprie prestazioni lavorative conformi all'attività della cooperativa secondo le opportunità e gli impegni che gli amministratori colgono ed assumono nei



confronti del mercato. Nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari e assistenziali, in via prioritaria ma non esclusiva, nonché lo svolgimento delle attività diverse - commerciali e di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate

In relazione a quanto sopra la Cooperativa, con riferimento ai requisiti ed agli interessi dei soci, può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, le attività di seguito elencate, da svolgere quali attività coordinate per l'efficace raggiungimento delle proprie finalità, Inoltre, può assumere da amministrazioni pubbliche o private la progettazione, l'esecuzione o il collaudo delle opere o forniture di servizi relativi a quanto sopra mediante gare pubbliche di appalto, licitazioni e/o trattative private e assumere appalti, partecipare a gare, licitazioni e/o trattative private e comunque intrattenere rapporti con Pubbliche Amministrazioni.

La Cooperativa svolge in dettaglio:

**Servizi alla persona** consistenti nella gestione di servizi nel comparto socio-sanitario assistenziale educativo ed attività connesse, rivolto 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** consistenti nella gestione di pulizia generale e speciale presso enti pubblici e privati, pulizie civili, industriali, servizi di supporto amministrativo e non alle attività delle strutture pubbliche, servizio di trasporto scolastico e manutenzione del verde.

**Servizi di ristorazione** attraverso la Gestione mense, self service, attività di produzione e distribuzione di pasti per mense scolastiche, assistenza mensa scolastica, mense ospedaliere e servizi di catering per enti pubblici e privati

Tra le attività **statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017)** rientrano i servizi di accoglienza migranti svolti nella Provincia di Potenza 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 Cooperativa 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.

#### **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**

Il territorio della Multiservice Sud corrisponde a quello di 131 Comuni nella Provincia di Potenza e di 31 della Provincia di Matera conta un totale di circa 560.000 abitanti.

La Cooperativa opera prevalentemente nella Provincia di Potenza, dove ha anche la propria sede, ed estende le sue attività anche su tutto il restante territorio della Regione Basilicata, oltre che nella vicina regione della Campania, nello specifico nei Comuni di Torre Orsaia e Roccadaspide della provincia di Salerno.

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".

## **Sede Legale**

|                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| <b>Indirizzo</b> | VIA APPIA 2026                |
| <b>C.A.P.</b>    | 85100                         |
| <b>Regione</b>   | Basilicata                    |
| <b>Provincia</b> | Potenza                       |
| <b>Comune</b>    | Potenza                       |
| <b>Telefono</b>  | 097157231                     |
| <b>Fax</b>       | 0971473608                    |
| <b>Email</b>     | info@multiservice-sociale.net |

## Sedi Operative

**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

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 nel 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

La Società Cooperativa Multiservice Sud è costituita da un gruppo eterogeneo di persone che condivide obiettivi comuni. Rendiamo concreta la solidarietà realizzando attività educative, sociali, sanitarie e culturali orientate ai bisogni delle persone, alla prevenzione del disagio, all'accoglienza ed al reinserimento sociale.

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

Obiettivo è l'inclusione di chi è in situazione di svantaggio nella vita di tutti i giorni, coltivando una cultura capace di valorizzare la persona, anche nelle sue fragilità. E ancora, promuovere l'accoglienza, lo sviluppo, l'autonomia personale, l'integrazione sociale ed il benessere nella comunità locale, con particolare attenzione a tutti coloro che vivono la fragilità e il disagio; 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; ed è per questo che offriamo servizi diversificati ed efficaci.

Entriamo in relazione e costruiamo ponti solidi tra la persona e il territorio di appartenenza; proponiamo e produciamo innovazione attraverso azioni sperimentali capaci di attivare sviluppo e quindi cambiamento sociale. Lavoriamo per la persona, la famiglia e la comunità che la circonda. Lavoriamo per noi e per gli altri attraverso un percorso di conoscenza collettiva, di aiuto costruttivo e concreto maturato nel tempo. Lavoriamo per le istituzioni e i nostri committenti. Ci sostengono quei valori che danno priorità al benessere delle Persone perché esso si rifletta su tutta la comunità.

Siamo convinti di poter produrre competenza e sviluppo sociale, di poter promuovere il superamento della cultura non più intesa solo in termini assistenzialistici, ma vicina all'esigenza di chi svolge il lavoro e di chi lo riceve; siamo, inoltre, convinti che le persone abbiano il diritto di avere garantite e rispettate le loro dignità e potenziate e valorizzate le loro risorse. Crediamo in valori che danno importanza alla partecipazione, al lavoro di rete, al lavoro di gruppo, alla relazione, alle diverse sensibilità degli individui, alla pace, alle emozioni, al sorriso. Le risorse umane, fulcro della nostra attività, diventano il valore aggiunto dei singoli servizi offerti, poiché la nostra principale sfida è coniugare il soddisfacimento delle esigenze dei committenti e i bisogni dei prestatori d'opera.

La Cooperativa ha attuato le sue finalità istituzionali in continuità con quanto realizzato gli anni precedenti.

# Governance

Il modello organizzativo della Multiservice Sud è basato sul coinvolgimento e la partecipazione attiva del socio e dei collaboratori che si realizza attraverso il voto e le altre modalità di comunicazione che servono a garantire i principi di democraticità e trasparenza.

Un aspetto rilevante nella struttura organizzativa e gestionale è quello della socialità dell'azione. Essa può essere espressa a vari livelli: quello gestionale legato al processo decisionale, quello delineato negli obiettivi organizzativi, quello identificato dalle ricadute dirette dell'azione e quindi dai beneficiari e dai risultati sociali raggiunti. Se di questo ultimo aspetto si avrà modo di approfondire nel prosieguo, certamente rilevanti risultano le altre dimensioni della socialità e del perseguimento della democraticità nella cooperativa sociale.

Da un punto di vista strutturale, la democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione - parole chiave per un'impresa sociale - possono essere ricercate e praticate a livello di governance dell'impresa.

Al 31.12.2023, la cooperativa includeva nella sua base sociale complessivamente 237 soci, di cui 199 lavoratori. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative, anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento risulta quindi un obiettivo della cooperativa; più in particolare, più dell'80% dei nostri lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e ciò indica una ricerca nella cooperativa sociale di metodi formali di coinvolgimento dei lavoratori.

Il modello di governance 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.

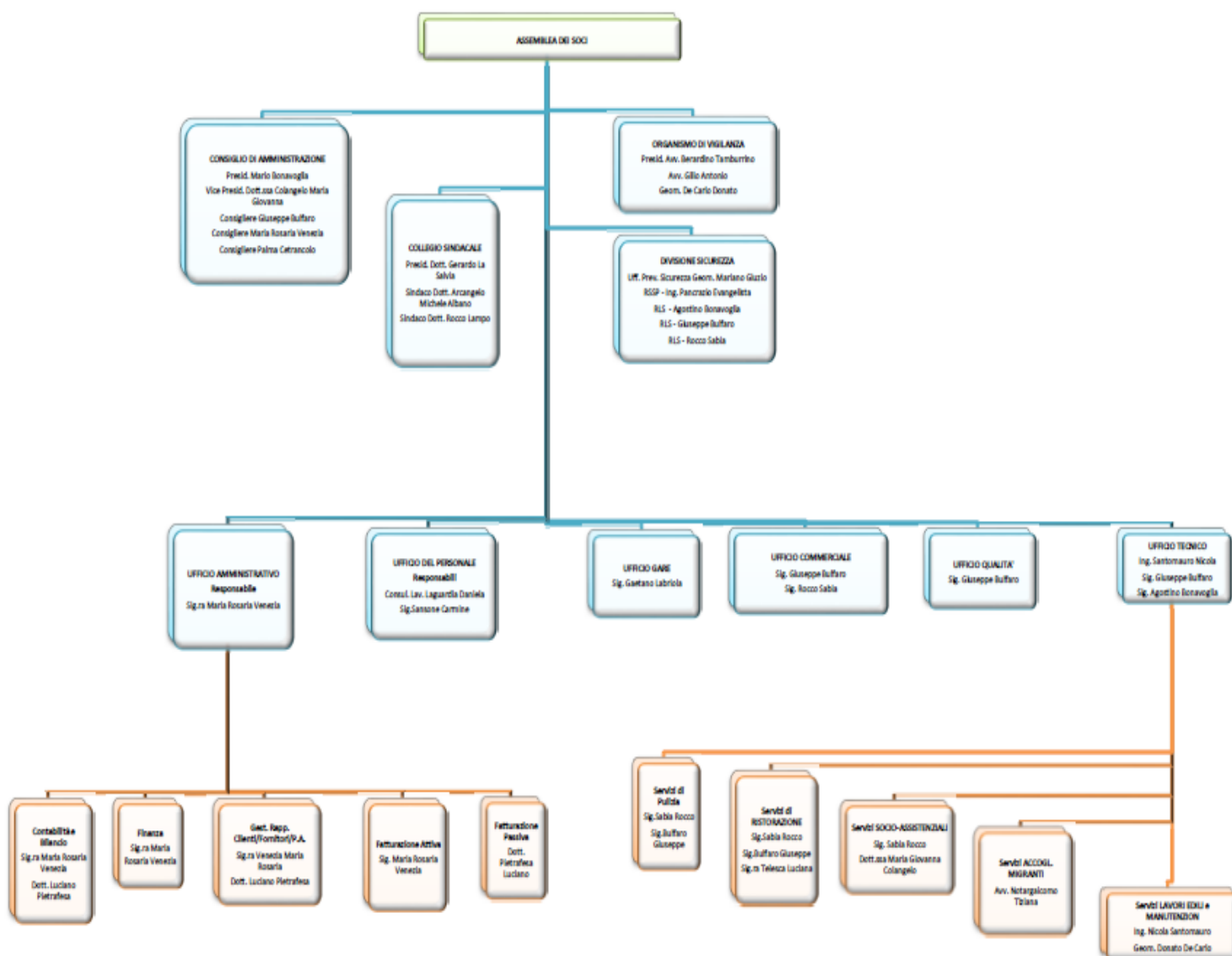
Le linee di indirizzo e di azione della Cooperativa sono decise dall'Assemblea dei Soci, e vengono attuate dal Consiglio di Amministrazione. I responsabili di Area e di Settore hanno il compito di elaborare progetti ed esaminare eventi interni ed esterni alla cooperativa, eventualmente a sottoporre successivamente alle decisioni del Consiglio di Amministrazione.

Tale assetto organizzativo consente di avere da un lato una struttura in linea con gli obiettivi operativi e strategici pluriennali dall'altro lato a rappresentare gli interessi dell'intera comunità di riferimento, garantendo trasparenza nei confronti degli stakeholder e coinvolgimento dei soci.

# Organigramma

**SOC.COOP. MULTISERVICE SUD COOPERATIVA SOCIALE**

## Organigramma Funzionale



# Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative

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" 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.

La Cooperativa ha ottenuto, in sede di rinnovo avvenuto nel 2022, il riconoscimento di **\*\*\*+** (su di un massimo di tre stellette), con un miglioramento rispetto alla valutazione ottenuta in sede di prima richiesta.

La certificazione **UNI EN ISO 14001:2015** dimostra l'attenzione sulla sicurezza e la protezione ambientale. La corretta gestione delle problematiche ambientali migliorano così l'immagine dell'azienda e, al tempo stesso, dà un impulso di tipo organizzativo e stimola la competitività aziendale.

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. Alcuni tra i vantaggi immediati oltre la maggiore fiducia da parte di clienti, investitori, pubblico e comunità, grazie alla garanzia di affidabilità dell'impegno dimostrato, sono il migliore controllo dei costi e risparmio di materie prime ed energie impiegate, la chiarezza nella gestione e facilitazioni nelle richieste di permessi e autorizzazioni ambientali, la riduzione dei premi assicurativi relativi alla possibilità di incidenti ambientali e la riduzione delle garanzie finanziarie ove previste dalla normativa vigente.

La certificazione **UNI EN ISO 45001:2018** ha contribuito ad accrescere la consapevolezza che la sicurezza sia un elemento fondamentale e primario, a tutela della salute di tutti e di un ambiente lavorativo che possa contribuire alla crescita umana e professionale delle persone.

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 **UNI 10881:2013** garantisce la qualità Servizi Socio Assistenziali alla persona erogati dalla cooperativa. La qualificazione di questo tipo di servizio è un concetto che si evolve sempre più, dalle prestazioni del personale alla capacità organizzativa, ossia dalla capacità di una struttura di indirizzare le energie di ciascuna risorsa, di ciascun ruolo, in modo razionale con un progetto organico, con l'obiettivo finale di erogare servizi personalizzati che rispondano alle specifiche esigenze degli utenti. È un requisito che viene richiesto con sempre maggiore consapevolezza da parte degli stakeholders e solo mediante un adeguato e funzionante sistema di gestione che implementi standard di processo per il raggiungimento di questi obiettivi queste esigenze sono soddisfacenti.

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.

Il rilascio della Certificazione **UNI/PDR 125:2022** nel mese di luglio 2023, che attesta il rispetto delle misure che garantiscono la parità di genere nel contesto lavorativo, dimostra ancora di più la continua attenzione della Cooperativa verso i propri dipendenti.

Sempre nel mese di luglio 2023, è divenuta obbligatoria la **Certificazione SOA**, ovvero la certificazione della capacità dell'impresa di eseguire, direttamente o in subappalto, opere di manutenzione edilizia superiori a determinate categorie di importi. Nell'ambito dell'esecuzione dei lavori legati al Superbonus 110% e gli altri Bonus edilizi, la Cooperativa si è preventivamente adoperata per ottenere in tempi brevi la certificazione richiesta per tali attività affidando l'incarico e sottoscrivendo il relativo contratto di attestazione di qualifica, con l'Ente Certificatore "Argenta SOA". Al termine dell'iter di valutazione di tutta la documentazione trasmessa, l'ente certificatore ci ha rilasciato l'Attestazione SOA per la qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici di Categoria OG1 Classe 1, ovvero la realizzazione di opere generali su Edifici civili e industriali per importi fino a € 258.000.



## Responsabilità del sistema di governo

I Soci rappresentano la proprietà e l'essenza della cooperativa. Ad essi si richiede partecipazione e conoscenza dei valori e delle informazioni rilevanti dell'impresa.

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.

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo esecutivo nominato dall'Assemblea dei soci cui affida la conduzione della vita della cooperativa, nel rispetto della sua Mission e dello statuto. 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 di amministrazione è in carica a seguito della nomina in Assemblea Ordinaria dei soci del 13.06.2023 ai sensi dello Statuto in vigore. Il mandato è triennale e si chiude fino all'approvazione del bilancio al 31.12.2025.

Oltre all'Assemblea dei Soci ed al Consiglio di Amministrazione, figura organizzativa sociale è il **Collegio Sindacale**, nominato dall'assemblea dei soci, che vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adequatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società.

All'attuale Collegio, è stato affidato anche l'incarico di revisione legale. Tale scelta, oltre a rispondere ai requisiti di legge garantisce un controllo puntuale di tutto l'operato della Cooperativa. È composto da 3 membri effettivi e due membri supplenti e, nominato dall'Assemblea dei soci del 13.06.2023, è resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31.12.2025.

Il Collegio attualmente in carica è composto da:

- Presidente Dott. La Salvia Gerardo;
- Sindaco Dott. Albano Arcangelo Michele;
- Sindaco Dott. Lampo Rocco;
- Sindaco Supplente Dott.ssa Claps Ivana;
- Sindaco Supplente Dott. Lancieri Giorgio.

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

- Bulfaro Giuseppe - **Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 274/97;**
- Bonavoglia Agostino - **Responsabile Tecnico – Manutentore del verde ai sensi della L. 154 del 28/07/2016;**
- Telesca Luciana - **Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679);**
- Santomauro Nicola – **Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 37/2008.**

Nel quadro di un processo di crescita importante che la Multiservice ha vissuto negli ultimi anni, sono aumentati gli standard di controllo e trasparenza della nostra gestione. Un elemento importante è rappresentato dalla nomina del nuovo un **Organismo di Vigilanza** nominato

nell'Assemblea dei soci del 13.06.2022, in concomitanza con l'approvazione dell'aggiornamento del **Modello Organizzativo 231/2001** al termine di lungo iter procedurale.

Con l'assistenza dello Studio Legale dell'Avv. Berardino Tamburrino, si è proceduto all'analisi del contesto aziendale per comprendere ed evidenziare in quali aree e/o settori di attività e secondo quali modalità si possano verificare eventi pregiudizievoli ai sensi del D.lgs. n. 231/2001. Dopo questa fase si è proceduto ad effettuare una ricognizione delle funzioni/attività aziendali potenzialmente esposte ai rischi-reato e ad analizzare il sistema organizzativo e di controllo nel suo complesso. All'esito di tale analisi è stato aggiornato il modello Organizzativo della Società il cui apparato documentale è costituito dalla Mappa delle Aree a Rischio 231, dalla Parte Generale e Speciale, dalle Procedure 231, dal Codice Etico e dal Sistema Disciplinare e di Condotta.

Nel corso dell'anno si è dato corso ai primi adempimenti previsti dal modello, ovvero l'invio di un'informativa a tutti i clienti e fornitori rendendo noto l'aggiornamento del modello stesso e la trasmissione della dichiarazione di impegno al rispetto del MOGC 231 a tutti i responsabili di funzione della Cooperativa. Nel mese di novembre, in fine, si sono concluse le sessioni di formazione sulla responsabilità amministrativa degli amministratori e dei responsabili di funzione e sulle Procedure 231 adottate con l'implementazione del Modello ex D.Lgs. n. 231/2001.

L'ODV in carica è composto da 2 membri esterni ed un membro interno:

- Avv. Berardino Tamburrino, membro esterno con la carica di Presidente;
- Avv. Antonio Gilio membro esterno;
- Geom. Donato De Carlo membro interno.

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, nell'Assemblea dei soci del 13.06.2024 la funzione di controllo e revisione è stata affidata alla società Aleph Auditing s.r.l. di Bologna per la certificazione del bilancio per il triennio 2023-2024-2025.

## Composizione del sistema di governo

|                   |                                        |
|-------------------|----------------------------------------|
| Nominativo        | BONAVOGLIA MARIO                       |
| Carica ricoperta  | Presidente CDA e Legale Rappresentante |
| Data prima nomina | 13-06-2023                             |
| Periodo in carica | 3 anni                                 |

|                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Nominativo        | COLANGELO MARIA GIOVANNA |
| Carica ricoperta  | Vice Presidente CDA      |
| Data prima nomina | 13-06-2023               |
| Periodo in carica | 3 anni                   |

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| Nominativo        | VENEZIA MARIA ROSARIA |
| Carica ricoperta  | Consigliere CDA       |
| Data prima nomina | 13-06-2023            |
| Periodo in carica | 3 anni                |

|                   |                  |
|-------------------|------------------|
| Nominativo        | BULFARO GIUSEPPE |
| Carica ricoperta  | Consigliere CDA  |
| Data prima nomina | 13-06-2023       |
| Periodo in carica | 3 anni           |

|                   |                  |
|-------------------|------------------|
| Nominativo        | CETRANGOLO PALMA |
| Carica ricoperta  | Consigliere CDA  |
| Data prima nomina | 13-06-2023       |
| Periodo in carica | 3 anni           |

|                   |                                   |
|-------------------|-----------------------------------|
| Nominativo        | LA SALVIA GERARDO                 |
| Carica ricoperta  | Presidente del Collegio Sindacale |
| Data prima nomina | 13-06-2023                        |
| Periodo in carica | 3 anni                            |

|                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| Nominativo        | ALBANO MICHELE ARCANGELO      |
| Carica ricoperta  | Membro del Collegio Sindacale |
| Data prima nomina | 13-06-2023                    |
| Periodo in carica | 3 anni                        |

|                   |                                                                        |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Nominativo        | LAMPO ROCCO                                                            |
| Carica ricoperta  | Membro del Collegio Sindacale                                          |
| Data prima nomina | 13-06-2023                                                             |
| 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        | BONAVOGLIA 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        | SANTOMAURO NICOLA                                                      |
| Carica ricoperta  | Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 37/2008               |
| Data prima nomina | 21-03-2023                                                             |
| Periodo in carica | fino a revoca                                                          |
| Nominativo        | TAMBURRINO BERARDINO                                                   |
| Carica ricoperta  | Presidente dell'Organismo di Vigilanza Mod. 231/2001                   |
| Data prima nomina | 13-06-2023                                                             |
| Periodo in carica | 3 anni                                                                 |
| Nominativo        | GILIO ANTONIO                                                          |
| Carica ricoperta  | Membro dell'Organismo di Vigilanza Modello 231/2001                    |
| Data prima nomina | 13-06-2023                                                             |
| Periodo in carica | 3 anni                                                                 |
| Nominativo        | DE CARLO DONATO                                                        |
| Carica ricoperta  | Membro dell'Organismo di Vigilanza Modello 231/2001                    |
| Data prima nomina | 13-06-2023                                                             |
| Periodo in carica | 3 anni                                                                 |

## Focus su presidente e membri del CDA

### Presidente e legale rappresentante in carica

|                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| Nome e Cognome del Presidente | MARIO BONA VOGLIA |
| Durata Mandato (Anni)         | 3                 |
| Numero mandati del Presidente | 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% |

## Partecipazione 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.

Al fine di rafforzare la partecipazione attiva dei soci alla vita della cooperativa si è provveduto ad effettuare diverse riunioni, presso la sede sociale e presso i luoghi di lavoro dei soci stessi, a seconda delle necessità e delle diverse esigenze, cercando di rafforzare lo spirito cooperativo, democratico per consentire ai soci di partecipare direttamente alle problematiche organizzative, sociali ed economiche della cooperativa.

Con questo obiettivo la cooperativa ha proseguito nel rafforzare l'attività di informazione e coinvolgimento dei soci alla vita e alle scelte amministrative e strategiche della cooperativa anche attraverso la direzione operativa composta dai vari responsabili di settore operativi per meglio controllare la gestione, la qualità dei servizi erogati e l'andamento economico.

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 2023 Con la fine dell'emergenza pandemica Covid-19 dichiarata dall'OMS, dopo tre anni di limitazioni si è ritornati al regolare svolgimento delle assemblee in presenza per l'approvazione del Bilancio d'esercizio.

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| Numero aventi diritto di voto                         | 234        |
| N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione | 1          |
| Data Assemblea                                        | 13-06-2023 |
| N. partecipanti (fisicamente presenti)                | 66         |
| N. partecipanti (con conferimento di delega)          | 73         |
| Indice di partecipazione                              | 59.40%     |

## Mappa degli Stakeholder

Sono portatori d'interesse, o stakeholders, tutti i soggetti intesi come individui, gruppi, enti o società che hanno con la Cooperativa relazioni significative; essi sono a vario titolo coinvolti nelle attività della società per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

Con i portatori di interesse si persegue l'obiettivo di intercettare e comprendere i bisogni personali e del territorio, di cooperare con loro per individuare gli obiettivi e le strategie più sinergiche, trovare gli strumenti più idonei a realizzare azioni ritenute prioritarie e in linea con la visione e missione della Multiservice

Nella mappatura dei rapporti con i nostri stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese, in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la nostra "rete". Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e coproduzione.

Gli stakeholder della Cooperativa si possono classificare in due tipologie.

**Gli stakeholder interni** ovvero i "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:

- i dipendenti, ovvero le persone con un contratto di lavoro di tipo subordinato ma senza un rapporto associativo con la Cooperativa;
- i soci lavoratori, ovvero le persone con un contratto di lavoro di tipo subordinato che si sono anche associate alla Cooperativa attraverso l'acquisizione di una quota sociale.

A tutti i soci lavoratori viene applicato il 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.



# Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

## 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 istituire 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.

I soci lavoratori al 31/12/2023 risultano essere 198 su un totale di 237 soci.

Riteniamo di aver realizzato gli scopi previsti statutariamente con puntualità di pagamento degli stipendi e in conformità al carattere cooperativo della società, fornito continuità di occupazione lavorativa ai nostri soci, cercando di realizzarla nelle migliori condizioni sociali, professionali ed economiche.

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.

Nel corso dell'esercizio 2023 sono stati ammessi 27 nuovi soci nel rispetto delle regole statutarie riguardanti i requisiti per l'ammissione e nel rispetto della procedura per l'ammissione ai sensi dell'art. 2528 del codice civile. Tutte le domande di ammissione a socio sono state accolte. Nell'esecuzione dei rapporti mutualistici è stato rispettato il principio di parità di trattamento ai sensi dell'art. 2516 del codice civile.

Si informa inoltre che nel corso del 2023 l'organo amministrativo ha deliberato su numero 16 richieste di recesso da socio, tutte accolte.

## Numero e Tipologia soci

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Soci ordinari           | 237 |
| Soci lavoratori         | 198 |
| Soci persone giuridiche | 2   |

## Focus Soci persone fisiche

| GENERE        | Numero     | Percentuale |
|---------------|------------|-------------|
| Maschi        | 73         | 31%         |
| Femmine       | 162        | 69%         |
| <b>Totale</b> | <b>235</b> | <b>100%</b> |

| ETA'              | Numero     | Percentuale |
|-------------------|------------|-------------|
| Fino a 40 anni    | 64         | 27%         |
| dai 41 ai 60 anni | 149        | 63%         |
| Oltre 60 anni     | 22         | 9%          |
| <b>Totale</b>     | <b>235</b> | <b>100%</b> |

| NAZIONALITA'         | Numero     | Percentuale |
|----------------------|------------|-------------|
| Italiana             | 235        | 99%         |
| Europea non italiana | 0          | 1%          |
| <b>Totale</b>        | <b>235</b> | <b>100%</b> |

| STUDI                  | Numero     | Percentuale |
|------------------------|------------|-------------|
| Laurea                 | 22         | 9%          |
| Scuola media superiore | 98         | 42%         |
| Scuola media inferiore | 113        | 48%         |
| Scuola elementare      | 2          | 1%          |
| <b>Totale</b>          | <b>235</b> | <b>100%</b> |

| ANZIANITA' ASSOCIATIVA | Numero     | Percentuale |
|------------------------|------------|-------------|
| Da 0 a 5 anni          | 78         | 33%         |
| Da 6 a 11 anni         | 82         | 35%         |
| Da 11 a 20 anni        | 75         | 32%         |
| Oltre 20 anni          | 0          | 0%          |
| <b>Totale</b>          | <b>235</b> | <b>100%</b> |

| Socio lav./non lav.  | Numero     | Percentuale |
|----------------------|------------|-------------|
| Socio lavoratore     | 198        | 84%         |
| Socio non lavoratore | 37         | 16%         |
| <b>Totale</b>        | <b>235</b> | <b>100%</b> |

# Occupazione

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

I CCNL applicati dalla Cooperativa sono i seguenti:

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

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

L'organico in forza al 31.12.2023 è di 238 lavoratori di cui 176 donne e 62 uomini.

Nel corso del 2023 si è proceduto all'instaurazione di n. 46 rapporti di lavoro e alla cessazione di n. 42 rapporti di lavoro.

L'uscita dei lavoratori dall'azienda è dovuta a cessazioni:

- Volontarie;
- Pensionamento;
- scadenza dei contratti a termine.

Le assunzioni avvenute nel corso dell'anno fanno riferimento:

1. a contratti a tempo determinate;
2. per sostituzioni di lavoratori assenti per ferie, malattie, infortuni, maternità ed aspettative;
3. esigenze tecniche relative alla produzione;
4. all'assunzione di nuovo personale per l'avvio della Mensa Papa Francesco in Via Gavioli a Potenza.
5. all'acquisizione del servizio di mensa scolastica e servizio pasti a domicilio per anziani nel comune di Calvello;
6. alla stabilizzazione di contratti a termine iniziati nell'anno 2022.

# Welfare aziendale

Numero Occupati 238

| Lavoratori    | Numero     | %           |
|---------------|------------|-------------|
| Maschi        | 62         | 26%         |
| Femmine       | 176        | 74%         |
| <b>Totale</b> | <b>238</b> | <b>100%</b> |

| Lavoratori    | Numero     | %           |
|---------------|------------|-------------|
| Socio         | 199        | 84%         |
| Non Socio     | 39         | 16%         |
| <b>Totale</b> | <b>238</b> | <b>100%</b> |

| Occupati soci         | Numero |
|-----------------------|--------|
| Occupati soci Maschi  | 58     |
| Occupati Soci Femmine | 141    |
| <b>Totale 199</b>     |        |

| Occupati non soci         | Numero |
|---------------------------|--------|
| Occupati non soci Maschi  | 4      |
| Occupati non Soci Femmine | 35     |
| <b>Totale 39</b>          |        |

| Occupati soci - eta' | Numero |
|----------------------|--------|
| Fino ai 40 anni      | 49     |
| Da 41 a 60 anni      | 129    |
| Oltre 60 anni        | 21     |
| <b>Totale 199</b>    |        |

| Occupati non soci - eta' | Numero |
|--------------------------|--------|
| Fino ai 40 anni          | 4      |
| Da 41 a 60 anni          | 24     |
| Oltre 60 anni            | 11     |
| <b>Totale 39</b>         |        |

| Occupati soci - Titolo di Studio | Numero |
|----------------------------------|--------|
| Laurea                           | 20     |
| Scuola media superiore           | 93     |
| Scuola media inferiore           | 84     |
| Scuola elementare                | 2      |
| Nessun titolo                    | 0      |
| <b>Totale 199</b>                |        |

| Occupati non soci - Titolo di Studio | Numero |
|--------------------------------------|--------|
| Laurea                               | 1      |
| Scuola media superiore               | 8      |
| Scuola media inferiore               | 29     |
| Scuola elementare                    | 1      |
| Nessun titolo                        | 0      |
| <b>Totale 39</b>                     |        |

| Occupati soci - Nazionalità | Numero |
|-----------------------------|--------|
| Italiana                    | 199    |
| Europea non italiana        | 0      |
| Extraeuropea                | 0      |
| <b>Totale 199</b>           |        |

| Occupati non soci - Nazionalità | Numero |
|---------------------------------|--------|
| Italiana                        | 39     |
| Europea non italiana            | 0      |
| Extraeuropea                    | 0      |
| <b>Totale 39</b>                |        |

| Tipologia contratti di lavoro applicati          | Numero | %           |
|--------------------------------------------------|--------|-------------|
| Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno | 26     | 11%         |
| Dipendenti a tempo indeterminato e a part time   | 189    | 79%         |
| Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno   | 2      | 1%          |
| Dipendenti a tempo determinato e a part time     | 18     | 8%          |
| Altre tipologie di contratto                     | 3      | 1%          |
| <b>Totale 229</b>                                |        | <b>100%</b> |

Durante l'anno 2023 sono proseguiti i tirocini di inserimento lavorativo iniziati nell'anno 2022, in dettaglio:

- 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 - agosto 2023;
- 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, iniziati a dicembre 2022 e terminati a dicembre 2023.

## Struttura dei compensi e delle retribuzioni

| Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate |                                  |          |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|
| Retribuzione annua minima                                           | Retribuzione annua lorda massima | Rapporto |
| 3.028,00                                                            | 37,728,00                        | 12,46    |

| Consiglio di amministrazione |            |  |
|------------------------------|------------|--|
| Tipologia: retribuzioni      | 182,924,00 |  |

| Amministratore Delegato |           |  |
|-------------------------|-----------|--|
| Tipologia: compensi     | 87,415,00 |  |

| Turnover                             |                                     |                         |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Entrati nell'anno di rendicontazione | Uscuti nell'anno di rendicontazione | Organico medio al 31/12 |
| 47                                   | 46                                  | 137,11                  |
| Rapporto percentuale turnover 68%    |                                     |                         |

# Formazione

## Tipologia e ambiti corsi di formazione

La cooperativa è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: è prevista, infatti, una formazione che crei per la cooperativa specifiche figure professionali, la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione strutturata per tutti o la maggior parte dei suoi lavoratori e una formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Costante è poi l'attività di aggiornamento dei lavoratori già presenti in azienda, in materia di salute, sicurezza sui luoghi di lavoro, primo soccorso e antincendio, oltre la formazione dei neo assunti.

Rispetto al passato, oltre ad affidare la formazione ad enti preposti, si è deciso di attuare un piano di formazione di aggiornamento impiegando risorse interne specificamente formate. Il programma stabilito per l'anno 2023 è stato completato e i dipendenti hanno espresso apprezzamento per questa modalità in quanto più specifica e aderente ai bisogni formativi. 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 aggiornamento attività di primo soccorso    |
| n. ore formazione  | n.lavoratori formati                                   |
| 120                | 20                                                     |

| Ambito formativo   | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo |
|--------------------|--------------------------------------------------------|
| Salute e sicurezza | Formazione generica D.L. 81/2008                       |
| n. ore formazione  | n.lavoratori formati                                   |
| 96                 | 24                                                     |

| Ambito formativo  | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo |
|-------------------|--------------------------------------------------------|
| Altro             | Formazione specifica                                   |
| n. ore formazione | n.lavoratori formati                                   |
| 36                | 9                                                      |



| Ambito formativo   | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo |
|--------------------|--------------------------------------------------------|
| Salute e sicurezza | Formazione DPI di terza categoria                      |
| n. ore formazione  | n.lavoratori formati                                   |
| 24                 | 3                                                      |

| Ambito formativo   | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo |
|--------------------|--------------------------------------------------------|
| Salute e sicurezza | Formazione antincendio                                 |
| n. ore formazione  | n.lavoratori formati                                   |
| 68                 | 17                                                     |

| Ambito formativo   | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo |
|--------------------|--------------------------------------------------------|
| Salute e sicurezza | Formazione specifica alto rischio                      |
| n. ore formazione  | n.lavoratori formati                                   |
| 376                | 94                                                     |

| Ambito formativo   | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo |
|--------------------|--------------------------------------------------------|
| Salute e sicurezza | Formazione e aggiornamento HCCP                        |
| n. ore formazione  | n.lavoratori formati                                   |
| 80                 | 20                                                     |

| Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di erogazione | Totale organico nel periodo di rendicontazione | Totale organico nel periodo di rendicontazione |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| n. ore formazione                                                    | n.lavoratori formati                           | Lavoratori                                     |
| 824                                                                  | 190                                            | 238                                            |

## 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.

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.

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 legume fresco-caldo in monoporzione o multiporzione.

**I servizi di ristorazione in ambito ospedaliero** sono erogati presso dell'IRCCS-CROB di Rionero in Vulture.

Il servizio di preparazione e somministrazione pasti veicolati ai degenti e al personale dell'IRCCS-CROB di Rionero in Vulture è stato erogato con regolarità e con piena soddisfazione da parte dell'Ente Appaltante. I pasti preparati presso il nostro Centro Cottura di Rionero sono veicolati presso la struttura ospedaliera mediante l'utilizzo di adeguati mezzi coibentati a norma delle vigenti disposizioni sanitarie in materia. Le modalità di gestione del servizio sono molto apprezzate dall'Ente Committente.

La 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':**

Durante l'anno, l'Ufficio Tecnico della Cooperativa ha regolarmente seguito le attività inerenti gli interventi di efficientamento energetico e di manutenzione straordinaria su fabbricati di privati cittadini che hanno aderito alle agevolazioni previste dai vari bonus, Sismabonus, Ecobonus e Superbonus 110%, quest'ultimo introdotto dal Decreto Rilancio 34/2020.

Gli eventi contrattualizzati e del tutto completati nel 2023 hanno interessato edifici privati ubicati nella provincia di Potenza, dei Committenti: Romaniello Rosalia in C/da San Nicola ad Avigliano, Sabia Rocco in Via della Marina a Potenza, Macchia Maria Carmela in C/da Inforchia a Filiano, De Carlo Donato in C/da San Nicola di Pietragalla, Galasso Antonio in C/da Ciccolecchia e Condominio Bonavoglia di Via Appia a Potenza quest'ultimo relativamente al Sisambonus.

In seguito alle disposizioni normative emanate dal Governo, con la Legge di Bilancio 2023, che hanno introdotto delle rilevanti modifiche sulla gestione del Superbonus 110, la Cooperativa si è adoperata per completare i lavori presso i cantieri in essere, al fine di poter usufruire dello sconto massimo del 110% rispetto al 70% previsto per i lavori che saranno realizzati a partire dal 1° gennaio 2024. Gli interventi contrattualizzati e prossimi alla loro conclusione sono riferiti alle commesse Condominio Mezzomiero in Avigliano (per Sismabonus ed Ecobonus), Condominio Bonavoglia in Via Appia (per Ecobonus), Galasso Pierangelo in C/da Limitone di Avigliano e Condominio Don Uva in Via Messina a Potenza (per Superbonus).

Nell'anno 2023 si sono concluse le attività del progetto "Change", realizzato dalla Cooperativa in partenariato con la Cooperativa "Filef Basilicata", la Cooperativa "I Colori dell'Iride" e l'ente di formazione "INNFORM s.r.l.". Il progetto, finanziato e approvato nel 2022 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, prevedeva la realizzazione di una serie di attività specifiche in favore di n. 15 nuclei familiari appartenenti all'Ambito Socio-Territoriale n. 1 "Alto Basento".

L'obiettivo principale è stato la realizzazione di servizi integrati: counselling familiare, sostegno psicologico, gruppi di auto mutuo aiuto, laboratori, per far uscire da situazioni di crisi e di isolamento sociale la persona vulnerabile individuata e la sua famiglia. Le attività sono state realizzate con l'attivazione di un dialogo continuo con i Servizi Sociali del Comune di Filiano e di Avigliano.

Numerosi sono stati i progetti portati avanti dall'equipe psico-educativa del Centro Diurno la Tartaruga di Potenza con l'obiettivo di favorire la migliore qualità di vita possibile per gli utenti.

Sono state realizzate attività riabilitative prevalentemente esterne, in cui si è lavorato per rafforzare i legami del Centro con il territorio. Il filo conduttore prevalente delle attività svolte nel 2023 è stato lo sport, sia per i magnifici risultati raggiunti dalla squadra di bocce sia per l'attivazione del progetto "In Sport all inclusive". Da alcuni anni, infatti, gli utenti del Centro frequentano i campi di bocce gestiti dall' ASD "La Potentina". L'attività, finalizzata all'integrazione con il territorio, ha avuto dei risultati positivi del tutto inattesi. I buoni livelli atletici ottenuti con allenamenti di gruppo settimanali, ed ulteriori allenamenti individuali (tre utenti, in seguito ad i buoni rapporti relazionali instaurati, frequentano la bocciofila anche in autonomia) hanno portato ad una serie di successi in ambito dilettantistico. In particolare nel mese di maggio. La squadra si è classificata prima nel Campionato Regionale di Società DIR, disputatosi a Policoro. Ciò ha reso possibile la qualificazione al Campionato Nazionale di Società DIR, tenutosi a Roma dal 24 al 27 maggio 2023, conclusosi con l'aggiudicazione del secondo posto. Meno bene è andata a Padova dove, tra il 05.07.2023 e il 07.07.2023 si è partecipato ai Campionati di Bocce Paraolimpiche DIR.

Il progetto "In Sport all inclusive", attuato in collaborazione con L' Associazione Sportiva Dilettantistica FORMA MENTIS, ha consentito agli utenti del Centro di praticare nuoto e ginnastica posturale, due volte a settimana nei mesi compresi tra marzo e luglio 2023, in contesti inconsueti, quali parchi della città, piscine al chiuso e all'aperto. Ciò ha permesso di infittire la rete sociale, spesso carente nei pazienti affetti da disturbi psichici. Nel corso del 2023 alcuni utenti, poi, hanno avuto la possibilità di partecipare a corsi di formazione, attraverso la partecipazione ai progetti "Non voglio mica la luna".

Nello specifico tre utenti, nei mesi tra luglio e settembre 2023, hanno partecipato a laboratori condotti dagli esperti della cooperativa il Salone dei Rifiutati, organizzati in collaborazione con ETN International Srl, per la realizzazione di kit ludo didattici, a partire da materiali di recupero. Il lavoro è stato condotto in moduli da tre ore articolati in 15 appuntamenti.

### 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

La cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede e questo aspetto ha un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti per il benessere dei lavoratori.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della nostra cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 74% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%.

La presenza di giovani fino ai 40 anni nella nostra cooperativa sociale si attesta invece al 22%, contro una percentuale del 64% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la nostra cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 93 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 84 lavoratori diplomati e 20 laureati.

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di qualità del lavoro offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro.

Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori.

È possibile nello specifico affermare che la nostra cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Accanto a tali elementi prettamente aziendalistici e di natura economica diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale: 199 lavoratori, con diverse tipologie contrattuali, sono tutti soci.

Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la nostra cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare l'ascolto e la comunicazione tra lavoratori e organizzazione attraverso incontri periodici, per sviluppare relazioni e decisioni condivise e per incentivare la socializzazione.

### Andamento occupati nei 3 anni

| Andamento occupati ultimi 3 anni              |                          |                          |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Media occupati del periodo di rendicontazione | Media occupati (anno -1) | Media occupati (anno -2) |
|                                               |                          |                          |
| 137,11                                        | 136,05                   | 171,51                   |

### 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).

Da sempre la Cooperativa sostiene e valorizza 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.

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 pandemica: dato assai confortante perché dimostra che anche nell'impresa privata, la solidarietà e la collaborazione vincono sullo spirito di competizione. L'impegno per il prossimo anno sarà quello di intensificare i rapporti e le azioni



condivise con i comuni, la Prefettura e tutti gli enti di pubblica amministrazione, nonché con le associazioni e le istituzioni del territorio.

### **Impatti ambientali**

La Cooperativa è particolarmente attenta agli obiettivi e politiche in materia ambientale; in tal senso, ha cura di adottare tutte le misure e i miglioramenti necessari, stante anche la tipologia di attività esercitata.

La politica della società è stata mantenuta ed è rivolta non solo al rispetto della normativa vigente in materia, ma anche al miglioramento continuo, impegnandosi attivamente nella salvaguardia dell'ambiente e nell'uso razionale delle risorse naturali. In tale ambito, le prestazioni ambientali sono state controllate e valutate attraverso il monitoraggio di appropriati indicatori. 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, operando 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 continua ricerca di innovazione.

## **Situazione Economico-Finanziaria**

L'esercizio 2023 è stato segnato un aumento significativo dei ricavi che ha contribuito in maniera decisiva al raggiungimento del risultato positivo. Le conseguenze geopolitiche successive allo scoppio del conflitto in Ucraina e le ricadute negative sui prezzi delle materie prime hanno inciso marginalmente sull'andamento economico finanziario, grazie anche alle politiche poste in essere con alcuni fornitori che hanno consentito di contenere la variazione dei listini delle materie prime impiegate per la gestione di tutti i servizi.

L'incremento dei ricavi dovuti alla realizzazione dei servizi di manutenzione degli immobili, a seguito degli interventi di riqualificazione energetica degli edifici come previsto dall'agevolazione fiscale "Superbonus 110%", e il completamento di tutti i cantieri nei termini previsti per poter usufruire del maggior beneficio, hanno consentito di sopperire l'incremento dei costi per gli effetti dell'inflazione. L'acquisizione, poi, di nuove commesse come il servizio di refezione scolastica del Comune di Calvello, l'aumento nella produzione dei pasti presso l'Istituto minorile di Potenza e presso le Scuole della Città di Potenza, hanno contribuito all'incremento deciso dei ricavi.

Si può così affermare che il Management prosegue nel suo piano strategico di espansione e di miglioramento della struttura nel suo più ampio concetto. Il portafoglio delle commesse acquisite e/o riconfermate evidenzia una situazione di grande fermento commerciale che la Cooperativa sta attraversando.



Le variazioni dei ricavi di produzione possono essere sintetizzati come segue:

- Incremento a seguito della realizzazione e al completamento dei lavori di manutenzione degli immobili, per la riqualificazione energetica degli edifici, nei termini previsti dai nuovi regolamenti emanati dal Governo per poter usufruire del massimo beneficio dell'agevolazione fiscale "Superbonus 110%";
- Incremento in seguito all' avvio del servizio mensa scolastica per gli alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria, e del servizio pasti a domicilio per anziani del Comune di Calvello;
- Incremento nella produzione dei pasti prodotti nella gestione del servizio di ristorazione per i minorenni dell'Istituto penale di Potenza e il servizio di mensa obbligatoria per il personale di Polizia Penitenziaria;
- Incremento nella produzione dei pasti per il servizio di refezione scolastica per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del Comune di Potenza, a seguito del maggior numero di alunni iscritti al servizio rispetto gli anni scolastici precedenti;
- Incremento delle prestazioni erogate per il servizio di realizzazione del fascicolo sociale e integrazione del SISB della Regione Basilicata a seguito dell'affidamento di ulteriori prestazioni per sopravvenute necessità relative all'aggiornamento dei flussi previsti, all'implementazione del nuovo Sistema di Gestione del processo autorizzativo delle Strutture Socio-Sanitarie e al supporto del sistema Disabilità Gravissime;
- Incremento dei servizi di accoglienza di cittadini stranieri in seguito al maggior numero di presenze, registrate nei centri di prima accoglienza gestiti dalla Cooperativa rispetto il precedente esercizio.

Si registra un decremento, invece, a seguito della riduzione degli interventi di pulizia e sanificazione presso le strutture dell'AOR San Carlo, con la fine dello stato di emergenza sanitaria per la pandemia Covid-19. Per tutti gli altri servizi erogati si registra una sostanziale invarianza dei ricavi prodotti.

Al 31.12.2023 si registra un incremento dei costi dovuto in dettaglio:

- all'acquisto di nuove attrezzature per il Centro Cottura di Rionero per la produzione dei pasti destinati all'I.R.C.C.S Crob di Rionero in Vulture;
- all'aumento generale dei costi per l'acquisto di materie prime e sussidiarie per la crescita dell'inflazione a causa della situazione geopolitica quale effetto del conflitto russo-ucraino;
- ai costi sostenuti per la fase di start-up della "Mensa della Fraternità Papa Francesco", ubicata presso i locali di Via Gavioli a Potenza, a seguito della sottoscrizione del contratto di affidamento con la Fondazione "Madre Teresa di Calcutta";
- alle spese amministrative addebitate dal Consorzio CNS per l'affidamento del Servizio CUP in modalità front office e telefonica occorrente alle Aziende Sanitarie Locali della Regione Abruzzo;
- alle spese sostenute per l'acquisto di attrezzature, materiali, consulenze tecniche e personale impiegato per la realizzazione degli interventi edilizi rientranti nelle agevolazioni fiscali previste nel Decreto Rilancio;

| <b>Attivo patrimoniale, patrimonio netto, utile di esercizio</b> |               |
|------------------------------------------------------------------|---------------|
| Dati da Bilancio Economico                                       |               |
| Fatturato                                                        | 11.247.981,00 |
| Attivo Patrimoniale                                              | 18.730.222,00 |
| Patrimonio Netto                                                 | 6.022.176,00  |
| Utile d'esercizio                                                | 532.247,00    |

| <b>Valore della Produzione</b> |               |
|--------------------------------|---------------|
| Anno di rendicontazione        | 11.335.325,00 |
| Anno -1                        | 8.105.360,00  |
| Anno -2                        | 9.090.997,00  |

| <b>Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)</b>                                                                                                                                                                                         |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Tipologia Servizi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Fatturato (€)</b> |
| 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; | 575.541,12           |
| 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;                                                                                  | 1.042.124,76         |
| r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;                                                                                                                                                                                                                         | 871.359,82           |
| <b>Totale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2.489.025,70</b>  |

| <b>Fatturato per servizio Cooperative Tipo A</b>                                           |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Servizi Semiresidenziali</b>                                                            | <b>Fatturato (€)</b> |
| Salute mentale- Centri Diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura                    | 293.752,20           |
| Adulti in difficoltà - Centro semiresidenziale                                             | 748.372,56           |
| <b>Totale</b>                                                                              | <b>1.042.124,76</b>  |
| <b>Istruzione e servizi scolastici</b>                                                     | <b>Fatturato (€)</b> |
| Sostegno e/o recupero scolastico                                                           | 575.541,12           |
| Refezione Scolastica                                                                       | 1.760.196,01         |
| <b>Totale</b>                                                                              | <b>2.335.737,13</b>  |
| <b>Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi</b> | <b>Fatturato (€)</b> |
| Immigrati - Centri Servizi stranieri                                                       | 871.359,82           |
| <b>Totale</b>                                                                              | <b>871.359,82</b>    |

| <b>Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)</b>                                                                                                                                                                                         |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Tipologia Servizi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Fatturato (€)</b> |
| 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; | 575.541,12           |
| 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;                                                                                  | 1.042.124,76         |
| r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;                                                                                                                                                                                                                         | 871.359,82           |
| <b>Totale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2.489.025,70</b>  |

| <b>Fatturato per servizio Cooperative Tipo A</b>                                           |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Servizi Semiresidenziali</b>                                                            | <b>Fatturato (€)</b> |
| Salute mentale- Centri Diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura                    | 293.752,20           |
| Adulti in difficoltà - Centro semiresidenziale                                             | 748.372,56           |
| <b>Totale</b>                                                                              | <b>1.042.124,76</b>  |
|                                                                                            |                      |
| <b>Istruzione e servizi scolastici</b>                                                     | <b>Fatturato (€)</b> |
| Sostegno e/o recupero scolastico                                                           | 575.541,12           |
| Refezione Scolastica                                                                       | 1.760.196,01         |
| <b>Totale</b>                                                                              | <b>2.335.737,13</b>  |
|                                                                                            |                      |
| <b>Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi</b> | <b>Fatturato (€)</b> |
| Immigrati - Centri Servizi stranieri                                                       | 871.359,82           |
| <b>Totale</b>                                                                              | <b>871.359,82</b>    |

## 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

| 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                                                | 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 Multi-services s.r.l. di Bari per l'esecuzione dei lavori assegnati dal Consorzio Nazionale Servizi, in virtù dell'affidamento dei servizi di pulizia e altri servizi integrati in fabbisogno alle aziende del Servizio Sanitario della Regione Basilicata, nello specifico l'A.O.R. San Carlo di Potenza, l'ASP di Potenza, l'IRCCS Crob di Rionero in Vulture e l'ASM di Matera. |
| 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

L'Unione Europea ha posto al centro della sua agenda la promozione di uno sviluppo sostenibile, che tenga conto delle esigenze delle generazioni presenti e future. In quest'ottica, nel 2015 l'UE ha adottato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, un piano d'azione globale composto da 17 obiettivi (noti come SDG - Sustainable Development Goals) e 169 traguardi da raggiungere entro il 2030. Spazio Aperto aderisce pienamente a queste politiche ed è consapevole del proprio ruolo nel contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio in cui opera.

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

Per questo motivo la Cooperativa 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 Livello di approfondimento del Bilancio sociale

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.

### 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.

## 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 Implementazione numero degli stakeholder e partner**

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, 27.03.2024

**Per il Consiglio di Amministrazione**

Mario Bonavoglia



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

P.Iva 01650770769  
R.E.A. di Potenza n. 124529  
Albo Società Cooperative n. A184254

Tel. +39 0971 57231  
Fax +39 0971 473609

[info@multiservice-sociale.net](mailto:info@multiservice-sociale.net)  
[amministrazione@pec.multiservice-sociale.net](mailto:amministrazione@pec.multiservice-sociale.net)  
[www.multiservice-sociale.net](http://www.multiservice-sociale.net)



**Soc.Coop.Multiservice Sud Coop.Sociale**