
BILANCIO SOCIALE 2024

**SOCIETA' COOPERATIVA
MULTISERVICE SUD
COOPERATIVA SOCIALE**

BILANCIO SOCIALE PREDISPOSTO AI SENSI DELL'ARTICOLO 14 DEL D. LGS. N.117/2017

Parte introduttiva

Introduzione

Il Bilancio Sociale è uno «strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio». La locuzione «rendicontazione delle responsabilità dei comportamenti e dei risultati sociali ambientali ed economici» può essere sintetizzata utilizzando il termine anglosassone di «Accountability». Tale termine comprende e presuppone oltre ai concetti di responsabilità quelli di «trasparenza» e «compliance», «la prima intesa come accesso alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, fra cui gli indicatori gestionali e la predisposizione del bilancio e di strumenti di comunicazione volti a rendere visibili decisioni, attività e risultati e la seconda si riferisce al rispetto delle norme, sia come garanzia della legittimità dell'azione sia come adeguamento dell'azione agli standard stabiliti da leggi, regolamenti, linee guida etiche o codici di condotta».

Il Bilancio Sociale 2024 è stato redatto in conformità con il D.M. 4 luglio 2019 recante le “Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore” grazie ad un processo che ha visto coinvolti i diversi attori operanti nelle singole unità organizzative, rendendo così evidenti i risultati in termini di benessere sociale prodotto, aggregando i risultati ma esponendoli in forma organica.

La Lettera del Presidente

Cari soci, gentili lettori,

l'anno che ci siamo messi alle spalle è stato contraddistinto da un'intensa attività che ha determinato ottimi risultati, importanti e significativi per la nostra Cooperativa e per la collettività di cui siamo parte.

Nel presentare questo Bilancio Sociale voglio esprimere un grazie di cuore a chi ci ha permesso, anche nell'anno appena trascorso, di realizzare tanti servizi e di constatare in tutti noi, il desiderio e l'energia di voler essere presenti ogni giorno, con disponibilità e competenza in mezzo alla gente e di voler rafforzare, sempre di più, il senso di appartenenza all'associazione.

Il Bilancio Sociale è lo strumento utile per integrare le informazioni del bilancio d'esercizio che risponde all'esigenza di rendere conto delle attività svolte a tutti i soggetti interessati (comunità locale, soci, fornitori, cliente, utenti, ecc..) ovvero a tutti gli stakeholders, a fronte degli obiettivi che la Cooperativa si propone di raggiungere.

Questo senso il Bilancio Sociale è l'esito di un processo alla fine del quale l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in modo da consentire ai diversi interlocutori di conoscere e formulare una valutazione consapevole su come interpreta e realizza la sua missione sociale.

Per la stesura e redazione ci siamo attenuti alle linee guida degli enti del terzo settore. Il bilancio è strutturato in paragrafi piuttosto brevi ed essenziali nei contenuti, così da permettere una lettura agevole e consentire al lettore di non perdere la visione d'insieme dell'intero documento.

Buona lettura.

Il Presidente

Mario Bonavoglia

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale è redatto in conformità con il D.M. 4 luglio 2019 recante le “Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore”, in continuità con le passate edizioni.

Lo standard ha l'obiettivo di aiutare sia il pubblico che il privato a comprendere, misurare e comunicare gli impatti delle proprie attività sulle dimensioni economiche, sociali e ambientali.

In ottemperanza ai principi di rendicontazione sociale per gli Enti del Terzo Settore, la Cooperativa interpreta il proprio Bilancio come strumento di gestione interna e di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti, dei risultati connessi alle attività svolte e delle prospettive future. I dati inclusi nel Bilancio si attengono al principio di rilevanza per le parti coinvolte, in quanto condivisi attraverso un processo strutturato di consultazione e coinvolgimento periodico funzionale sia all'evoluzione del modello gestionale sia al monitoraggio del grado di allineamento rispetto alle priorità perseguite. La mappatura degli stakeholder interni ed esterni, la consultazione periodica e i meccanismi di rappresentanza formale, anche attraverso la predisposizione di organi consultivi statutariamente previsti, garantiscono la completezza delle informazioni sulle specificità dell'Ente e le sue diverse articolazioni.

Il Bilancio Sociale scaturisce da una raccolta dei dati e monitoraggio continuativo, che la Cooperativa assicura da anni.

Il Bilancio è stato inoltre sottoposto all'approvazione dell'organo statutariamente competente ed è conforme alle Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore.

La raccolta dati è stata supportata da un processo strutturato per il reperimento delle informazioni, che ha visto il coinvolgimento dei referenti interni per ciascuna sezione del documento.

Gli elementi che costituiscono il presente bilancio sociale (dati, struttura, approfondimenti) e la metodologia utilizzata sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e successivamente presentati e condivisi nell'Assemblea dei soci ad integrazione dell'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2024.

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.

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

SOCIETA' COOPERATIVA MULTISERVICE SUD COOPERATIVA SOCIALE

Forma Giuridica

Cooperativa sociale

Partita IVA

01650770769

Codice Fiscale

01650770769

Settore/i Legacoop

Sociale

Anno Costituzione

2006

Associazione/i di rappresentanza

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

Consorzio C.S.L. -Consorzio Servizi Lucano a.r.l.; S.C.C.A. -Società Consortile CUP Abruzzo a.r.l.

Sede legale

Indirizzo Via Appia 206

C.A.P. 85100

Regione Basilicata

Provincia Potenza

Comune Potenza

Telefono 097157231

Fax 0971473608

Email info@multiservice-sociale.net

Pec amministratore@pec.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 Orfanotrofia 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

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 particolare la Cooperativa, in proprio, per conto terzi ovvero collaborando direttamente con gli enti locali e con le strutture territoriali di servizio pubbliche e private, svolge prevalentemente con i propri soci le attività di seguito elencate in modo esemplificativo e non esaustivo:

1. eroga servizi di assistenza a domicilio, gestisce centri diurni e/o notturni per anziani, disabili e minori disagiati e/o problemi con la giustizia,

-
2. gestisce ritrovi per l'infanzia e per gli anziani nonché strutture finalizzate all'accoglienza di minori, anziani e adulti in difficoltà;
 3. eroga servizi di assistenza di cui ai punti precedenti anche in caso di degenza presso ospedali, case di cura, residenze sanitarie assistite, case di riposo;
 4. gestisce centri di accoglienza e sportelli informativi per cittadini extracomunitari; promuove, progetta e gestisce indagini conoscitive, studi e ricerche finalizzate prevalentemente allo sviluppo delle "fasce deboli" in genere;
 5. contribuisce alle iniziative degli enti locali tendenti a mantenere nell'ambiente naturale l'anziano, il bambino e l'infermo.

Elementi fondamentali su cui si basa l'agire della Cooperativa sono gli utenti, coloro che sono direttamente in condizione di valutare la qualità dei servizi offerti, i soci lavoratori e il personale dipendente, patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi, i risultati economici, misura dell'efficacia ed efficienza con cui si potrà soddisfare le richieste dell'utenza.

Nel dettaglio la Cooperativa svolge:

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:

1. centri diurni;
2. centri di accoglienza immigrati, con progetti d'integrazione degli stessi sul territorio;
3. servizi di assistenza per l'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap;
4. servizio di sorveglianza ed accompagnamento agli alunni del trasporto scolastico;
5. servizio di ausiliariato 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.

Aspetti socio-economici del contesto di riferimento

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.

Dalla fine dell'anno, l'attività della Cooperativa si è estesa anche nella vicina Regione Abruzzo, a seguito dell'acquisizione del servizio Cup in modalità front office e telefonica occorrente alle aziende sanitarie locali regionali, servizio svolto ad opera della Società Consortile Cup Abruzzo di cui la Cooperativa ne fa parte.

Le attività svolte dalla Cooperativa 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".

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 Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di lucro. Esercita in via stabile e principale un'attività economica organizzata al fine della produzione e dello scambio di beni e servizi di utilità sociale dirette a realizzare le finalità di interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso le attività meglio dettagliate all'art. 3 dello Statuto.

E' 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.

La nostra Cooperativa è impegnata ogni giorno per essere di sostegno alle persone che si trovano in difficoltà, offrendo servizi e svolgendo attività in grado di rispondere efficacemente ai bisogni dei cittadini.

Vogliamo essere un punto di riferimento per il nostro territorio operando con dedizione e competenza per realizzare al meglio attività in ambito sociale e sanitario.

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

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

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

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

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

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 31.12.2024, la cooperativa includeva nella sua base sociale complessivamente 180 soci, di cui 171 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:

1. 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.
2. 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;
3. Operatività: tutte le figure con funzioni organizzative, amministrative e direzionali hanno anche mansioni operative.

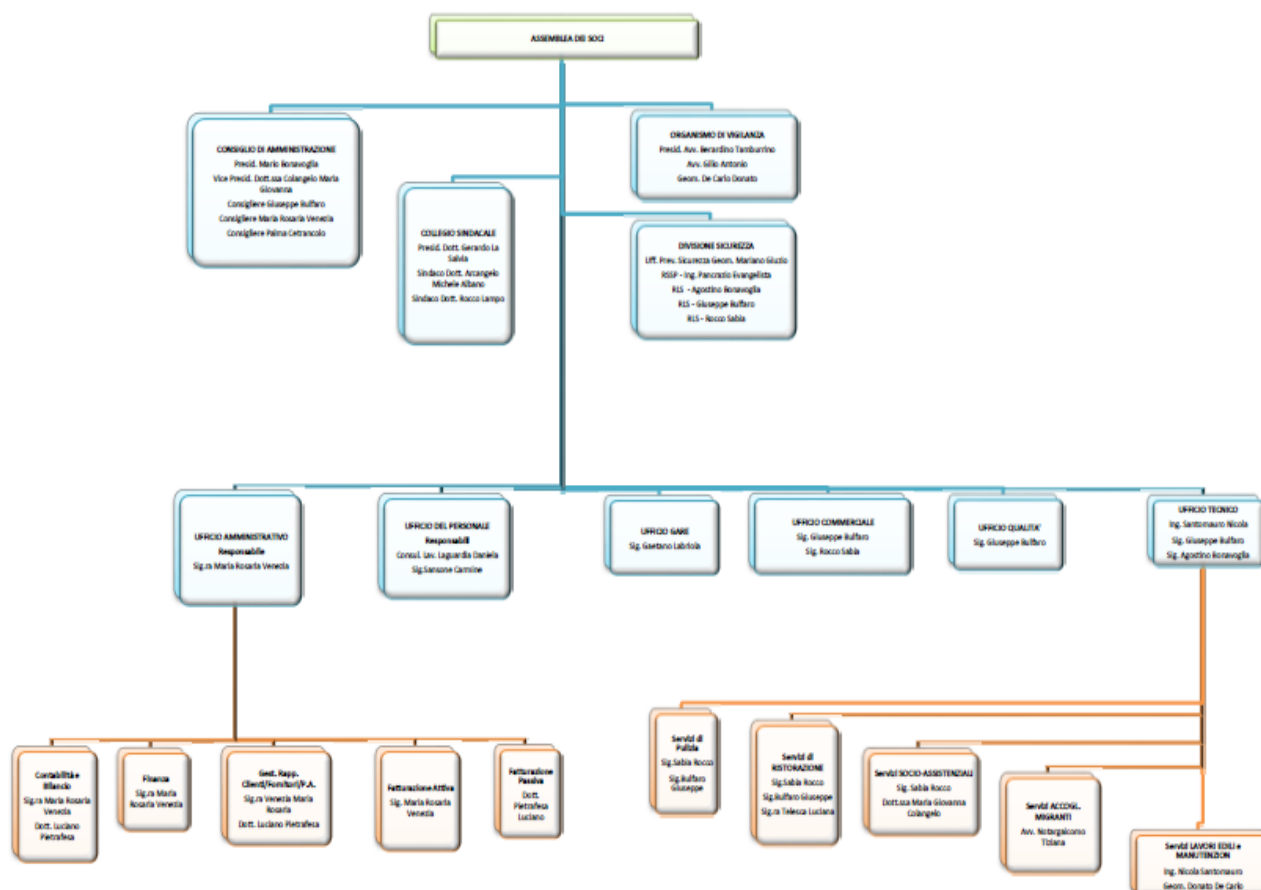
Le linee di indirizzo e di azione della Cooperativa sono decise dall'Assemblea dei Soci, e vengono attuate dal Consiglio di Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione pianifica gli obiettivi politico strategici, approva la programmazione annuale, individuando gli indicatori generali di risultato, valuta l'adeguatezza delle scelte programmatiche sulla base dell'efficacia ed efficienza nel raggiungimento degli obiettivi.

Al Presidente, legale rappresentante, e al Consiglio di Amministrazione è affidata la gestione dell'attività della Cooperativa. Essi assumono le determinazioni di spesa sul bilancio economico preventivo annuale. Sono responsabili dei procedimenti, ai termini della normativa legislativa, regolamentare e contrattuale vigente, nonché della valutazione delle prestazioni erogate.

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



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa

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 2024, il massimo riconoscimento di 3 STELLETTE con un netto miglioramento rispetto alla valutazione ottenuta in sede di prima richiesta. La Cooperativa è iscritta nell'elenco fornitori, dei prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa – White List - di cui all'art. 1, comma 52, legge 2 novembre 2012, n. 190, per la categoria di attività – ristorazione, gestione delle mense e catering. L'iscrizione nell'elenco della Prefettura di Potenza ha lo scopo di rendere più efficaci i controlli antimafia in sede di stipula di contratti diretti o indiretti con la pubblica amministrazione, oltre a rappresentare un elemento di garanzia nei confronti di terzi, anche nei rapporti tra soggetti privati. 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. La Certificazione UNI/PDR 125:2022 attesta il rispetto delle misure che garantiscono la parità di genere nel contesto lavorativo, dimostrando 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 e composizione 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.

Come previsto dallo Statuto, il socio è quel cittadino che si iscrive decidendo di sostenere l'attività svolta della Cooperativa e manifestando il proprio consenso alla valenza sociale che questa rappresenta. L'iscrizione dà diritto di partecipazione alla vita associativa, alle assemblee e all'elezione degli organismi dirigenti. Per diventare socio, occorre presentare richiesta al Presidente, l'ammissione viene deliberata dal Consiglio direttivo. Il socio è tenuto a rispettare lo Statuto e del regolamento mutualistico.

L'**Assemblea dei soci** è composta da tutti i soci per i quali sussiste tale qualifica al momento della convocazione ed è l'organo sovrano della Cooperativa e, nel rispetto dello Statuto, elegge gli altri organi sociali e indica i criteri per l'attuazione degli obiettivi statuari.

L'Assemblea si riunisce almeno una volta l'anno. 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 dei Sindaci revisori**, nominato dall'assemblea dei soci, che vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adequazione 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:

1. Presidente Dott. La Salvia Gerardo;
2. Sindaco Dott. Albano Arcangelo Michele;
3. Sindaco Dott. Lampo Rocco;
4. Sindaco Supplente Dott.ssa Claps Ivana;
5. Sindaco Supplente Dott. Lancieri Giorgio.

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

1. Bulfaro Giuseppe - Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 274/97;
2. Bonavoglia Agostino - Responsabile Tecnico – Manutentore del verde ai sensi della L. 154 del 28/07/2016;
3. Telesca Luciana - Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679);
4. 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 presenza di un

Organismo di Vigilanza che vigila sull'adozione, sul funzionamento e sull'osservanza del **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo previsto dal Decreto Legislativo 231 del 2001**.

L'Organismo di Vigilanza in carica, nominato con delibera dell'Assemblea dei Soci del 13.06.2023 è composto da:

1. Avv. Tamburrino Berardino, membro esterno, nella qualità di Presidente;
2. Avv. Gilio Antonio, membro esterno, nella qualità di consigliere;
3. Geom. De Carlo Donato, membro interno, nella qualità di consigliere.

Il Modello applicato, costituito da una Parte Generale e Speciale, prevede l'adozione di un Codice Etico quale espressione dei principi etici e dei valori a cui si ispira la Cooperativa, oltre che di specifiche Procedure che tutti i collaboratori e dipendenti sono tenuti a rispettare nello svolgimento delle proprie attività e nei propri comportamenti.

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

società Aleph Auditing s.r.l. di Bologna per la certificazione del bilancio per il triennio 2023-2024-2025.

Articolazione composizione degli organi sociali

Nominativo	Carica ricoperta	Data nomina	Periodo di carica
BONAVOGLIA MARIO	Presidente CDA e Legale Rappresentante	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
COLANGELO MARIA GIOVANNA	Vice Presidente CDA	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
VENEZIA MARIA ROSARIA	Consigliere CDA	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
BULFARO GIUSEPPE	Consigliere CDA	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
CETRANGOLO PALMA	Consigliere CDA	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025

Nominativo	Carica ricoperta	Data nomina	Periodo di carica
LA SALVIA GERARDO	Presidente Collegio Sindacale	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
ALBANO MICHELE ARCANGELO	Membro Collegio Sindacale	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
LAMPO ROCCO	Membro Collegio Sindacale	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
BONAVOGLIA AGOSTINO	Responsabile Tecnico - Manutentore del verde ai sensi della L.154/2016	10/09/2020	Fino alla revoca
SANTOMAURO NICOLA	Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 37/2008	21/03/2023	Fino alla revoca
TAMBURRINO BERARDINO	Presidente Organismo di Vigilanza	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
GILIO ANTONIO	Membro Organismo di Vigilanza	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025
DE CARLO DONATO	Membro Organismo di Vigilanza	13/06/2023	Fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente MARIO BONAVOGLIA

Durata Mandato (Anni) 3

Numero mandati del Presidente 3

Consiglio di amministrazione

Durata Mandato (Anni) 3

N.° componenti persone fisiche 5

Maschi 2

Totale Maschi 40%

Femmine 3

Totale Femmine 60%

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.

Il capitale umano rappresenta la risorsa maggiore della Cooperativa e i soci sono l'elemento fondamentale per l'espletamento dei numerosi servizi che la nostra Cooperativa offre, per fare ciò ha bisogno dell'aiuto di tutti.

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.

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data assemblea	N. partecipanti diritto di voto	N. partecipanti presenti	N. partecipanti delega	Indice partecipazione
13/06/2024	231	67	54	52%

Mappa degli Stakeholders

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 CNNL delle Cooperative Sociali, Multiservizi, Sanità privata e Pubblici Esercizi, in funzione delle attività in cui gli stessi sono impiegati.

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



Di seguito si indicano i 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.

Sociale

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

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

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

I soci lavoratori al 31/12/2024 risultano essere 171 su un totale di 180 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 2024 sono stati ammessi 30 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 2024 l'organo amministrativo ha deliberato su numero 87 richieste di recesso da socio, tutte accolte.

Numero e Tipologia soci

Soci ordinari: 180

Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori: 178

Soci persone giuridiche: 2

Focus Soci persone fisiche

Tipologia	Valore	Percentuale
Genere		
Maschi	59	33.15%
Femmine	119	66.85%
Totale	178	
Età		
fino a 40 anni	48	26.97%
Dai 41 ai 60 anni	111	62.36%
Oltre 60 anni	19	10.67%
Totale	178	
Nazionalità		
Italiana	178	100%
Europea non Italiana	0	0%
Extraeuropea	0	0%
Totale	178	
Studi		
Laurea	18	10.11%
Scuola media superiore	85	47.75%

Tipologia	Valore	Percentuale
Scuola media inferiore	75	42.13%
Scuola elementare	0	0%
Nessun titolo	0	0%
Totale	178	

Anzianità associativa

Tipologia	Valore	Percentuale
Anzianità fino a 5 anni	76	42.7%
Anzianità fino a 10 anni	49	27.53%
Anzianità fino a 20 anni	53	29.78%
Anzianità oltre i 20 anni	0	0%

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

I CCNL applicati dalla Cooperativa sono i seguenti:

1. Cooperative sociali;
2. Multiservizi/servizi integrati;
3. Sanità privata AIOP;
4. Pubblici Esercizi/Ristorazione collettiva.

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

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

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

L'organico in forza al 31.12.2024 è di 225 lavoratori di cui 151 donne e 74 uomini.

Nel corso del 2024 si è proceduto all'instaurazione di n. 74 rapporti di lavoro e alla cessazione di n. 82 rapporti di lavoro.

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

- Volontarie;
- Pensionamento;
- scadenza di contratti a termine;
- scadenza del contratto, presso il Comune di Potenza, per la gestione del servizio di assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione degli alunni con disabilità grave delle scuole pubbliche della Città.

Le assunzioni avvenute nel corso dell'anno sono relative alla:

- sottoscrizione di nuovi contratti a tempo determinato:
 - per sostituzioni di lavoratori assenti per ferie, malattie, infortuni, maternità ed aspettative;
 - esigenze tecniche relative alla produzione.
- all'affidamento in gestione di nuovi servizi:
 - preparazione-erogazione pasti e pulizia locali pertinenti presso le sedi TotalEnergies EP Italia SpA di Corleto Perticara e Guardia Perticara;
 - mantenimento edile e giardinaggio presso l'IRCCS CROB di Rionero in Vulture;
 - servizio di ristorazione scolastica del Comune di Rionero in Vulture.
- alla stabilizzazione di contratti a termine iniziati nell'anno 2023.

È proseguita, inoltre, per tutto il 2024 la convenzione stipulata con la Cooperativa Ethos, volta ad ospitare tirocini di inclusione sociale nei confronti di soggetti svantaggiati a rischio di esclusione sociale, individuati dagli uffici sociali del Comune di Potenza, finalizzato al superamento della condizione di povertà.

Il Cda della Cooperativa continua a manifestare notevole attenzione per la formazione di tutto il personale. Per questo motivo, 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 2024 è stato completato e i dipendenti hanno espresso apprezzamento per questa modalità in quanto più specifica e aderente ai bisogni formativi. Sono stati coinvolti n. 85 dipendenti per un totale di 510 ore.

Numero occupati

225

Occupati Soci

Tipologia	Valore	Percentuale
Genere		
Maschi	56	32.75%
Femmine	115	67.25%
Totale	171	
Età		
fino a 40 anni	44	25.73%
Dai 41 ai 60 anni	109	63.74%
Oltre 60 anni	18	10.53%
Totale	171	

Tipologia	Valore	Percentuale
Nazionalità		
Italiana	171	100%
Europea non Italiana	0	0%
Extraeuropea	0	0%
Totale	171	
Studi		
Laurea	17	9.94%
Scuola media superiore	79	46.2%
Scuola media inferiore	75	43.86%
Scuola elementare	0	0%
Nessun titolo	0	0%
Totale	171	

Occupati non Soci

Tipologia	Valore	Percentuale
Genere		
Maschi	18	33.33%
Femmine	36	66.67%
Totale	54	

Tipologia	Valore	Percentuale
Età		
fino a 40 anni	34	62.96%
Dai 41 ai 60 anni	18	33.33%
Oltre 60 anni	2	3.7%
Totale	54	
Nazionalità		
Italiana	54	100%
Europea non Italiana	0	0%
Extraeuropea	0	0%
Totale	54	
Studi		
Laurea	1	1.85%
Scuola media superiore	18	33.33%
Scuola media inferiore	35	64.81%
Scuola elementare	0	0%
Nessun titolo	0	0%
Totale	54	

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Tipologia	Valore	Percentuale
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	27	12%
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	181	80.44%
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	3	1.33%
Dipendenti a tempo determinato e a part time	14	6.22%
Totale	225	

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Struttura compensi

Retribuzione annua lorda minima: 3.028,00 €

Retribuzione annua lorda massima: 37.728,00 €

Totale: 40.756,00 €

Rapporto: 12.46

Organo di amministrazione e controllo

Nominativo	Tipologia	Importo
Consiglio di Amministrazione	Retribuzione	182.924,00 €
Amministratore Delegato	Compensi	87.445,00 €

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.

Il Consiglio di Amministrazione continua a manifestare notevole attenzione per la formazione di tutto il personale. Per questo motivo, 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 2024 è stato completato e i dipendenti hanno espresso apprezzamento per questa modalità in quanto più specifica e aderente ai bisogni formativi. Sono stati coinvolti n. 85 dipendenti per un totale di 510 ore.

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione: 510.00

Totale organico nel periodo di rendicontazione: 85

Qualità dei servizi

Descrizione attività e qualità dei 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 legame fresco-caldo in monoporzione o multiporzione.

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

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

La consapevolezza che una corretta nutrizione, anche in ospedale, contribuisca al recupero del benessere psico-fisico del paziente, fa sì che la Cooperativa esprima in questo ambito la sua massima specializzazione. Elevare gli standard qualitativi del servizio nel rispetto dei contesti in cui si opera risulta doveroso e prioritario. La Multiservice Sud è in grado di fornire ai pazienti delle strutture in cui opera un servizio di ristorazione personalizzato; i menu vengono studiati dai suoi professionisti in collaborazione con medici e dietologi delle strutture sanitarie nel rispetto dei parametri imposti per ciascun paziente, il tutto supportato da un efficiente e funzionale sistema delle prenotazioni.

Il **servizio di ristorazione scolastica** per le scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado della Città di Potenza opera nel rispetto e nella più ampia collaborazione con l'Amministrazione comunale e con i Servizi di igiene alimentare dell'ASP. La Multiservice Sud propone un servizio di refezione che sostiene la formazione di un corretto approccio al cibo garantendo la certificazione di tutte le procedure di produzione, confezionamento, trasporto e distribuzione. Vuole supportare le famiglie nell'educare i propri figli a stili alimentari sani, alla sperimentazione di nuovi gusti, alla composizione equilibrata dei sapori rendendoli in grado di compiere nel tempo delle scelte di consumo consapevole e di acquisire delle sane abitudini alimentari da seguire anche fuori dall'ambiente scolastico.

Garantisce nelle proprie mense materie prime selezionate, controllate e certificate selezionando scrupolosamente i propri fornitori nel rispetto e nella garanzia degli standard di sicurezza, qualità e rintracciabilità avendo particolare riguardo nel dare sempre più spazio ai prodotti biologici, del territorio a chilometro zero, sostenendo e promuovendo

progetti eco-sostenibili nel rispetto della natura e del green. Tutto il personale impiegato viene costantemente formato ed aggiornato sulle procedure e sulle normative vigenti in materia di sicurezza alimentare e sanitaria ed è coinvolto in prima persona in tutti i progetti e le attività ludico-ricreative di educazione alimentare promosse dalla Cooperativa; i sani principi morali, il carattere solare e positivo, l'attitudine a comunicare con i più piccoli, la capacità di coinvolgimento, la capacità di prevedere le reazioni dei bambini diventano insieme alla competenza ed alla professionalità i requisiti indispensabili per coloro che operano nelle mense scolastiche. Il sistema informatizzato messo a disposizione dalla Cooperativa facilita le modalità di acquisto dei buoni da parte delle famiglie che acquistano un credito di importo libero che verrà decrementato automaticamente ed in tempo reale, in relazione anche al costo individuale di ogni singolo pasto, ogni qualvolta il bambino usufruisce del servizio.

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

Le altre attività.

Nei primi mesi del 2024 si sono conclusi 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.

Con l'aggiudicazione e la sottoscrizione del contratto per l'affidamento congiunto, da parte dell'Asp di Potenza, della progettazione esecutiva e dell'esecuzione dei lavori di realizzazione della Casa della Comunità (di tipo SPOKE) di Lagopesole in Avigliano, nel mese di luglio è stato firmato il verbale di consegna lavori.

Nel corso del 2024 è stato attivato il Servizio CUP in modalità front office e telefonica occorrente alle Aziende Sanitarie Locali della Regione Abruzzo presso le Asl di Pescara e L'Aquila, a seguito di affidamento da parte del Consorzio Nazionale Servizi, in qualità di cooperativa esecutrice. A tal fine è stata costituita con altre due società, la Società Consortile Cup Abruzzo per la gestione del servizio. Il servizio offerto è altamente innovativo grazie all'acquisto di attrezzature e software di ultimissima generazione molto apprezzati dal cliente e dagli utenti. Grazie ad una paziente, lungimirante ed efficace conduzione delle relazioni sindacali da parte del nostro Presidente, nonché Amministratore Delegato della Consortile, dovremmo riuscire, nel corso del 2025, ad avviare il servizio anche nelle due restanti Asl di Teramo e Chieti.

La cooperativa ha partecipato in qualità di Capofila all'Avviso pubblicato dall'Agenzia di Coesione Italia 21-27 Basilicata, cofinanziato dall'Unione Europea, per la presentazione di proposte progettuali innovative finalizzate alla creazione di percorsi di accompagnamento a persone in particolari condizioni di vulnerabilità e fragilità sociale, insieme con altre cooperative partner.

Il progetto presentato e, approvato nel mese di marzo 2025, mediante una serie di azioni sinergiche e correlate tra loro, si propone di supportare l'attuazione del "progetto di vita personalizzato" per 15 persone con disturbo dello spettro

autistico, e/o disturbi cognitivi/comportamentali sviluppando livelli crescenti di autonomia. L'Autonomia rappresenta contemporaneamente il vulnus/vulnerabilità e la visione alla base della struttura di un progetto che si caratterizza per la sua dimensione innovativa che risiede nella sua capacità di mettere al centro persone vulnerabili, costruendo un progetto di vita integrato che coinvolga famiglie, servizi sociali e comunità. Il focus sullo sviluppo delle autonomie personali e lavorative, unito al supporto continuativo alle famiglie, rappresenta un modello unico e replicabile. Questa metodologia non solo risponde ai bisogni immediati, ma prepara i ragazzi a una partecipazione attiva e dignitosa nella società, rafforzando il senso di appartenenza e inclusione.

Sempre nell'ambito delle attività rispondenti al mission e ai valori della Cooperativa, nel mese di agosto 2024, in collaborazione con il Comune di Pietragalla e l'Associazione San Nicola al fine di potenziare le azioni di inclusione attraverso la promozione di eventi aggregativi di vario tipo, riempiendo spazi liberi, fondamentali per la crescita e lo sviluppo del territorio, sono state realizzate diverse giornate di festa e laboratori ludico-ricreativi, tra i quali il baratto party, presso la Piazza sita in Contrada San Nicola di Pietragalla.

L'impegno dell'equipe psico-educativa de "La Tartaruga", anche per il 2024, è stato quello di promuovere all'interno del Centro il rispetto delle regole di convivenza (utili pe viver in società), la conoscenza dei linguaggi della creatività (che permettono di esprimere con immediatezza i propri stati d'animo), l'esecuzione di attività ludico ricreative (per garantire un clima sereno in cui potersi sperimentare ed anche sbagliare in un ambiente "protetto"). Grande rilevanza, altresì, è stata data al lavoro con l'esterno, all'integrazione con la comunità cittadina cui apparteniamo, al fine di abbattere lo stigma verso il paziente psichiatrico e l'isolamento sociale che connota la vita di queste persone. L'esecuzione di attività ludico ricreative è stata proposta più volte a settimana nel periodo invernale e quotidianamente nel periodo estivo (karaoke, ballo, feste in struttura, le "Olimpiadi della Tartaruga"). Tale frequenza nasce dalla consapevolezza che la sfera ludica è un aspetto fondamentale della vita di ogni individuo, in tutte le fasce di età. Recuperare la dimensione del gioco dona un senso di leggerezza che permette di godere della propria esistenza rendendo il quotidiano "unico festivo". La capacità di giocare, anche con sé stessi senza prendersi troppo sul serio, diventa un segno di salute, ed una strategia per sopravvivere. Vissuto non come mero momento di distensione, di evasione, di futilità, o di pausa e di ricarica, il gioco arricchisce la vita, rendendola più supportabile e divertente.

Per tutto l'anno si è proseguito con l'ortoterapia e le attività di pulizia dello spazio esterno. Il periodo estivo è stato connotato da vere e proprie "immersioni esperienziali" in natura, attraverso gite ed escursione come la visita presso la "Casa delle farfalle" e la fattoria "Il Sorbo" a Castelgrande o la partecipazione ad un laboratorio di pasta fresca presso il progetto rurale "Casa Rosa" sito nelle campagne di Tolve.

Tutti gli eventi hanno indubbiamente favorito il benessere psico fisico dei partecipanti facendo leva sulla predisposizione biologica dell'essere umano a ricercare il contatto con la natura. Più in generale, per quanto riguarda l'integrazione con l'esterno, quotidianamente sono state proposte passeggiate urbane (utili all'integrazione con il quartiere in cui è ubicata la struttura); allenamenti presso la bocciofila sita in "Villa Santa Maria" e presso la palestra

“Gym Tonic Club” per svolgere ginnastica dolce e posturale. Alcuni degli ospiti hanno nuovamente partecipato ai campionati italiani di bocce paraolimpiche tenutisi a Fano. In questa trasferta gli atleti, al di là delle classifiche, hanno rivisto i compagni di altre regioni conosciuti nei precedenti tornei e hanno assaporato il gusto della sana competizione. In ultimo e non per importanza hanno vissuto la fondamentale esperienza del soggiorno in hotel, ambiente certamente meno circoscritto e protetto del solito. Il 2024 si è concluso con una grande festa in cui tutti i fili che hanno guidato l'equipe e gli ospiti durante l'anno, si sono intrecciati ed hanno dato vita alla “Tombolata Solidale”, organizzata presso la parrocchia del rione. Operatori, utenti, familiari ed amici degli uni e degli altri, hanno salutato l'anno appena trascorso ed insieme hanno inaugurato il nuovo percorso che attende “La Tartaruga”.

Per tutto l'anno sono proseguite le ordinarie attività del Centro, volte al recupero delle abilità di base connesse alle mansioni della vita quotidiana (cura degli spazi di vita) e finalizzate alla cura della persona (igiene personale). Regolarmente la psicologa della struttura ha incontrato le famiglie degli utenti per colloqui di sostegno, finalizzati anche alla condivisione e alla collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi dei piani terapeutici elaborati per ciascun ospite.

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia servizio	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	1900	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

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

RICAVI DELLA PRODUZIONE

Nel 2024 si è registrata una riduzione dei ricavi per effetto della scadenza del contratto di affidamento del servizio di assistenza scolastica all'autonomia e alla comunicazione in favore di alunni disabili frequentanti le scuole della Città di Potenza e per la conclusione dei lavori edili legati al Superbonus 110%. Contestualmente si registra un incremento dei ricavi per servizi di ristorazione per l'avvio della commessa Totalenergies EP Italia Spa e l'affidamento della ristorazione scolastica del Comune di Castelmezzano e di Rionero in Vulture.

COSTI DELLA PRODUZIONE

I costi della produzione di competenza hanno invece registrato le seguenti variazioni:

- Incremento dei costi per l'acquisto di materie prime e sussidiarie per l'erogazione dei servizi di ristorazione;
- Decremento di costi per l'acquisto di materiali per l'esecuzione dei lavori edili;
- Contabilizzazione dei costi per la gestione del servizio CUP Abruzzo;
- Incremento dei costi per la gestione dei servizi affidati al Consorzio Servizi Lucano;
- Incremento dei costi di gestione del parco autoveicoli/automezzi;
- Decremento dei costi di noleggio delle attrezzature utilizzati nei cantieri edili;
- Incremento dei costi del personale per la maggiorazione del costo del lavoro;
- Decremento delle svalutazioni dei crediti rispetto all'esercizio precedente;
- Incremento degli oneri diversi di gestione per accertamento di costi di competenza di altri esercizi.

Dati da Bilancio economico

Fatturato: 7.367.349,00 €

Attivo patrimoniale: 18.655.905,00 €

Patrimonio proprio: 7.350,00 €

Utile di esercizio: 112.182,00 €

Valore della produzione (€)

Anno di rendicontazione: 10.893.229,00 €

Anno di rendicontazione -1: 11.335.325,00 €

Anno di rendicontazione -2: 8.105.360,00 €

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Attività di legge	Valore
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;	633.252,00€
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;	631.669,00€
r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;	353.624,00€

Fatturato per servizio Cooperativa di Tipo A

Servizi Semiresidenziali	Valore
Salute-mentale Centri Diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	279.627,00 €
Adulti in difficoltà – Centro semiresidenziale	748.372,00 €
Totale	1.027.999,00 €

Istruzione e servizi scolastici	Valore
Sostegno e recupero scolastico	375.704,00 €
Refezione scolastica	1.861.493,00 €
Totale	2.237.197,00 €

Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alle rete servizi	Valore
Immigrati – Centro servizi stranieri	353.624,00 €
Totale	353.624,00 €

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

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

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

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

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

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

1. 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);
2. Non favorire né sostenere il "lavoro obbligato" (in accordo alle Convenzioni ILO 29 e 105);

-
3. Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre (in accordo alla Convenzione ILO 155 e alla Raccomandazione ILO 164);
 4. Rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle confederazioni sindacali (in accordo alla Convenzione ILO 87);
 5. 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);
 6. 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);
 7. 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);
 8. 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:

1. 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;
2. Assicurare la diffusione delle convenzioni e delle raccomandazioni ILO a tutti i dipendenti, definendo canali informativi adeguati;
3. 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;
4. 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);
5. 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.

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:

1. Partecipazione e coinvolgimento dei soci;
2. Benessere delle persone;
3. Formazione e aggiornamento continuo;
4. Organizzazione interna e sviluppo dei processi che la supportano per offrire servizi di qualità in relazione al nuovo contesto sociale;
5. Alimentare la costituzione di reti territoriali attraverso la costruzione di alleanze e partnership;
6. Offerta di nuovi servizi/progetti per rispondere ai bisogni più recenti;
7. Comunicazione chiara e trasparente per valorizzare il lavoro nei territori;
8. 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

Rendicontazione

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.

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Tipo obiettivo	Descrizione
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.
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 strategico

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:

1. il miglioramento del controllo sulla qualità dei prodotti e dei servizi offerti attraverso il miglioramento continuo dei processi produttivi;
2. il perseguimento, nei propri processi produttivi, delle caratteristiche conformi alla legislazione e regolamentazione normativa;
3. il consolidamento del proprio mercato;

4. 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;
5. la misura della qualità e dell'efficacia del servizio offerto;
6. 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;
7. la promozione della sensibilizzazione e il coinvolgimento dei propri appaltatori e fornitori;
8. incoraggiare le segnalazioni del personale relative al sospetto di fenomeni corruttivi e distortivi della concorrenza;
9. ricercare soluzioni innovative di servizio a basso impatto ambientale;
10. perseguire l'efficacia e l'efficienza dei processi;
11. promuovere una formazione e un aggiornamento continuo del personale operante;
12. 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.

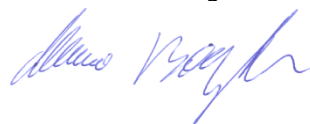
Obiettivi rendicontazione strategici

Tipo obiettivo	Descrizione
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.
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.
Promozione e ricerca e sviluppo di processi	Per perseguire questo obiettivo la Cooperativa si propone di consolidare le partnership e le

Tipo obiettivo	Descrizione
innovativi	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, 29/05/2025

Per il Consiglio di Amministrazione
Mario Bonavoglia



SOCIETA' COOPERATIVA MULTISERVICE SUD COOPERATIVA SOCIALE

Via Appia n. 206 – 85100 Potenza (PZ)

C.F e P.IVA 01650770769

Tel. +39097157231

Mail. info@multiservice-sociale.net

Pec. amministrazione@pec.multiservice-sociale.net

Web. www.multiservice-sociale.net