



# Bilancio Sociale 2020

---

**SOCIETÀ COOPERATIVA**

---

**MULTISERVICE SUD**

---

**COOPERATIVA SOCIALE**

---



# Parte introduttiva

## ***Introduzione***

Questo è il primo anno che la nostra cooperativa compila il bilancio sociale. Impostato secondo le linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in conformità a quanto previsto dal Decreto 4 luglio 2019, che ne indica le linee guida per la redazione, siamo convinti che assolva alle sue funzioni di comunicazione, interna ed esterna, e di trasparenza. Infatti, l'ottica con cui viene steso è quella di dare una visione, più precisa possibile, della realtà e delle scelte della Cooperativa.

La sua diffusione segue più canali: verso l'esterno con la pubblicazione sul nostro sito internet, copie cartacee disponibili a richiesta nelle sedi dei servizi per tutte le persone interessate; verso l'interno, ai soci, per informarli e per creare momenti di confronto sia durante l'assemblea che nel corso dell'anno.

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

## ***La lettera del Presidente***

Gentilissime Signore, Egregi Signori,

desidero portarvi il saluto mio personale e di ciascuno dei soci della Società Cooperativa Multiservice Sud Cooperativa Sociale. In questi mesi di pandemia ognuno di noi ha fatto esperienza, personale e professionale, della solitudine, del bisogno, della sofferenza, della preoccupazione e dell'isolamento. Abbiamo compreso quanto un gesto amorevole e fraterno possa diventare segno di gioia, lume di felicità e pratica di solidale e fraterna carità che accoglie tutti in abbraccio accogliente e rassicurante. Abbiamo colto il senso più autentico che fonda da sempre la nostra Società Cooperativa: il servizio è per noi l'essenza della prossimità alla persona.

In questi mesi abbiamo fatto esperienza di quanto il servizio – sia esso sociale, assistenziale, civile, logistico, ecc. – sia indispensabile per vivere e realizzare insieme quel bene comune che ci rende partecipi di una realtà sociale purtroppo diversa e caratterizzata da una situazione emergenziale che coinvolge tutti con le stesse responsabilità di persone e con ancora più doveri di operatori a servizio di bisognosi.

La Pandemia ha provocato notevoli cambiamenti nelle nostre abitudini e nella nostra quotidianità. Nella mancanza della spontanea relazionalità, personale e professionale, i gesti di prossimità sono evoluti in presenza distante e non più prossima alla persona. Abbiamo vissuto e viviamo ancora la precarietà lavorativa, la preoccupazione per un futuro molto incerto, **ma abbiamo scoperto che l'essenza di ogni nostro agire è nel porsi al servizio del bene dell'altro.**

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

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

Il Presidente

*Mario Bonavoglia*

## **Nota Metodologica**

Dal punto di vista metodologico il Bilancio Sociale è stato redatto raccogliendo all'interno dello staff i dati aggiornati relativi alla composizione degli utenti, del personale dipendente e dei soci/e.

Tutti i servizi della cooperativa contribuiscono con l'apporto di dati e tutte le persone della sede, secondo le proprie competenze, si occupano delle elaborazioni statistiche e dei commenti.

Hanno partecipato alla definizione dei contenuti i dirigenti, gli amministratori, e tutti i coordinatori della Cooperativa che ne hanno reso possibile la sua redazione.

È stata fatta la scelta di presentare dati con pochi commenti per lasciare ai portatori di interessi e ai lettori la possibilità di analisi e valutazioni autonome.

Per quanto riguarda la strutturazione e la stesura del testo si è scelto di utilizzare la piattaforma *IS COOP*, ovvero la piattaforma online di Legacoop nata per supportare le cooperative sociali e le imprese sociali aderenti a Legacoop nella elaborazione del proprio bilancio sociale.

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

- facilitare il percorso di adeguamento delle cooperative all'obbligo normativo di rendicontazione sociale imposto dalla nuova riforma del Terzo Settore in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017";
- mettere in evidenza gli aspetti e gli elementi caratterizzanti la missione e la cultura organizzativa della cooperazione sociale e delle imprese sociali cooperative all'interno dei percorsi di rendicontazione sociale.

Gli elementi che costituiscono il presente bilancio sociale (dati, struttura, approfondimenti) sono stati discussi dal Consiglio di Amministrazione e successivamente presentati e condivisi nell'Assemblea dei soci, ad integrazione dell'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2020 e della relazione sull'attività svolta nel corso del 2020.

# Identità

## Presentazione e dati Anagrafici

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

## Consorzi

Consorzi CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI  
CSL - CONSORZIO SERVIZI LUCANO

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

### Tipologia attività

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

### Tipologia attività

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

### Tipologia attività

r) Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti

## **Descrizione attività svolta**

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

### **SERVIZI ALLA PERSONA:**

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

Questi servizi sono erogati attraverso la gestione di:

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

### **SERVIZI ALLE AZIENDE:**

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

### **SERVIZI DI RISTORAZIONE:**

- scolastica;
- ospedaliera;
- catering.

### **Principale attività svolta da statuto di tipo A**

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Refezione scolastica, Immigrati  
- Centri Servizi stranieri

La Cooperativa oltre ad operare nella Regione Basilicata, in cui ha sede legale, opera anche nelle vicine regioni della Campania e della Puglia.

Il contesto sociale ed economico in cui ci troviamo è in continua evoluzione.

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

- la contrazione di risorse a disposizione degli enti locali per finanziare le politiche sociali

- il riemergere del bisogno di partecipazione, di cittadinanza attiva: le persone manifestano nitidamente la necessità di uscire dall'isolamento, di riconnettersi in una rete.
- la capacità delle cooperative di ripensare il loro funzionamento per adeguarlo al nuovo contesto.

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

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

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

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

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

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

## **Regioni**

Basilicata, Puglia, Calabria, Campania

## **Province**

Potenza, Cosenza, Taranto, Matera, Salerno



# Sede Legale

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

# Sede Operativa

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

# Storia dell'Organizzazione

## Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

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

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

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

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

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

# Mission, vision e valori

## **Mission, finalità, valori e principi della cooperativa**

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

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

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

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

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

E' per questo che offriamo servizi diversificati ed efficaci.

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

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

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

Lavoriamo per le istituzioni e i nostri committenti.

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

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

# Governance

## Sistema di governo

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

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

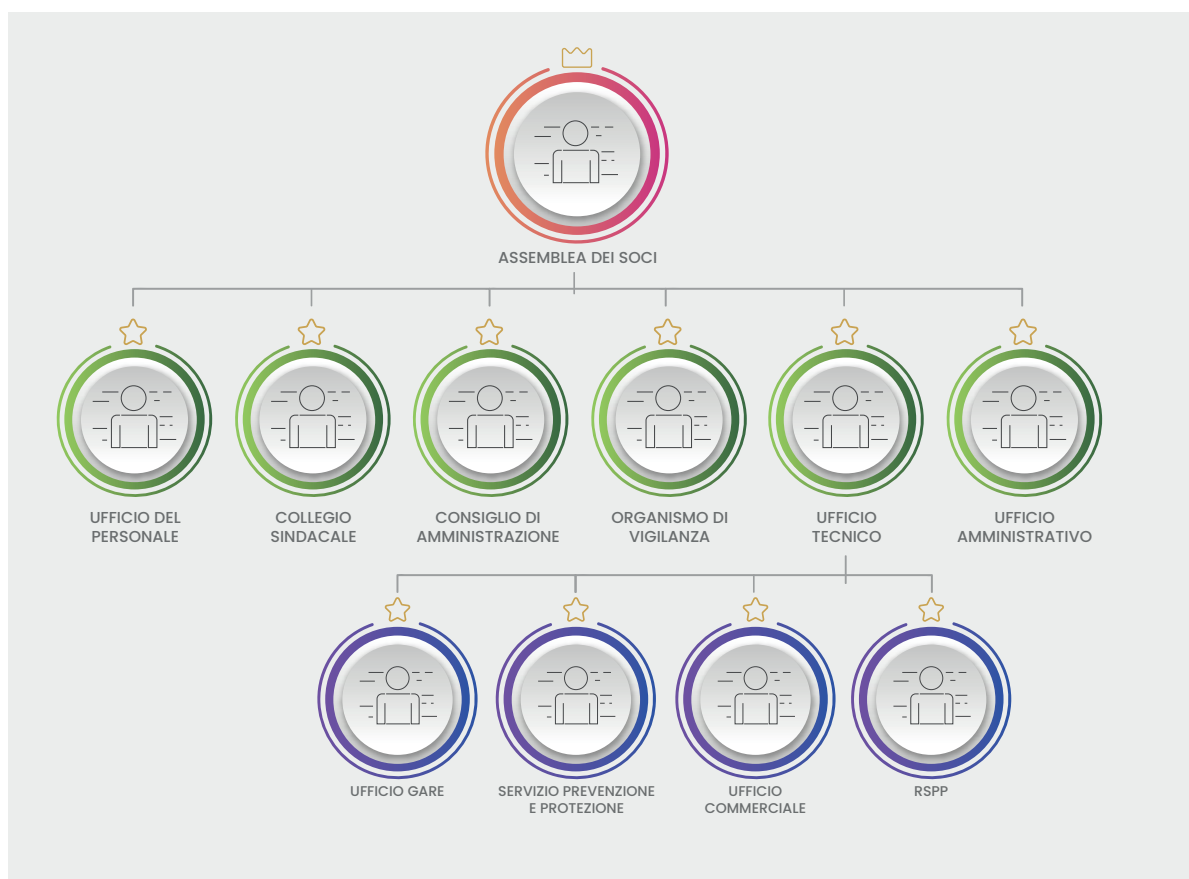
**Continuo confronto e verifica del lavoro svolto:** tutte le funzioni e ruoli aziendali sono condivisi tra almeno due lavoratori le cui attività sono simili o affini;

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

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

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

## Organigramma



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

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

Sistema di Qualità ISO 14000:2015 - Sistema di Qualità ISO 45001:2018 - Sistema di Qualità ISO 22000:2005 - Sistema di Qualità ISO 22005:2007 - Sistema di Qualità SA8000:2014

## **Responsabilità e composizione del sistema di governo**

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

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

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

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

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

L'attuale consiglio è composto da 5 consiglieri, nominato dall'Assemblea dei soci del 15/07/2020, è in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2022.

Il **Collegio Sindacale**, nominato dall'assemblea dei soci, vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto e sui principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società. I sindaci hanno anche compiti di monitoraggio sul rispetto delle finalità sociali della Cooperativa.

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

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

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

Responsabilità e composizione del sistema di governo

<b>Nominativo BONAVOGLIA MARIO</b>	<b>Carica ricoperta</b> Presidente Cda e Legale Rappresentante	<b>Data prima nomina</b> 16-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo LAGUARDIA DANIELA</b>	<b>Carica ricoperta</b> Vice Presidente del Cda	<b>Data prima nomina</b> 16-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo VENEZIA MARIA ROSARIA</b>	<b>Carica ricoperta</b> Consigliere del Cda	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo BULFARO GIUSEPPE</b>	<b>Carica ricoperta</b> Consigliere del Cda	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo CETRANGOLO PALMA</b>	<b>Carica ricoperta</b> Consigliere del Cda	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo LA SALVIA GERARDO</b>	<b>Carica ricoperta</b> Presidente del Collegio Sindacale	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo ARCIERI DONATO</b>	<b>Carica ricoperta</b> Sindaco effettivo	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo GONNELLA VALTER GIOVANNI DOMENICO</b>	<b>Carica ricoperta</b> Sindaco effettivo	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo ALBANO MICHELE ARCANGELO</b>	<b>Carica ricoperta</b> Sindaco supplente	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo LAMPO ROCCO</b>	<b>Carica ricoperta</b> Sindaco supplente	<b>Data prima nomina</b> 15-07-2020	<b>Periodo in carica</b> 3 anni
<b>Nominativo BULFARO GIUSEPPE</b>	<b>Carica ricoperta</b> Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 274/97	<b>Data prima nomina</b> 16-09-2015	<b>Periodo in carica</b> fino alla revoca
<b>Nominativo BONAVOGLIA AGOSTINO</b>	<b>Carica ricoperta</b> Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 274/97	<b>Data prima nomina</b> 10-09-2020	<b>Periodo in carica</b> fino alla revoca
<b>Nominativo TELESCA LUCIANA</b>	<b>Carica ricoperta</b> Responsabile delle Protezione dei Dati	<b>Data prima nomina</b> 25-05-2018	<b>Periodo in carica</b> fino alla revoca

## **Partecipazione**

---

### **Vita associativa**

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

Nel corso del 2020 la Cooperativa ha ricevuto 28 domande di ammissione tutte accolte, tenendo conto delle caratteristiche e dei requisiti previste dal Regolamento. Nel medesimo anno sono pervenute 19 domande di dimissioni da socio.

Nel rispetto del perseguimento dello scopo mutualistico, il numero dei soci lavoratori al 31.12.2020 risulta pari a 239.

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

Nel 2020 a causa delle misure di distanziamento sociale impartite per il contrasto e il contenimento del virus Covid-19, considerando la compagine sociale numerosa, è stato necessario svolgere l'Assemblea con una diversa modalità di partecipazione. In conformità con il disposto dell'art. 106 del D.lgs. 18/2020 (Decreto Cura Italia), l'Assemblea dei soci, per l'approvazione del bilancio d'esercizio chiuso al 31.12.2019, per il rinnovo delle cariche sociali e per la nomina del Collegio Sindacale, si è svolta esclusivamente mediante l'ausilio del "Rappresentante Designato", soggetto esterno alla società che ha raccolto le deleghe e le istruzioni di voto di tutti i soci, rappresentandoli nell'assemblea tenutasi in data 15/07/2020.

**Numero aventi diritto di voto: 227**

**N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 1**

# Mappa degli Stakeholder

## Mappa degli Stakeholder

La natura stessa della Cooperativa e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni messe in atto da “portatori di interesse” (stakeholder) la cui natura e la cui distanza dalla struttura possono essere molto diverse.

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

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

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

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

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

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

Di seguito si indicano i principale stakeholder esterni.

Fon.Coop., LegaCoop Basilicata, CNS Consorzio Nazionale Servizi, CSL Consorzio Servizi Lucano, Fondazione Scuola Nazionale Servizi, Consorzio coop. sociali S.G.S., UNSICOOP, Prisma Soc.Coop., Soc.Coop. Don panrazio Toscano, Seriana 2000, CoopService S.Coop.p.A., Universo Salute s.r.l. “Opera Don Uva”, Tab Consulting s.r.l., Lucania Sistemi s.r.l., Serenissima Ristorazione S.p.A., Betania Società Cooperativa Sociale, Cooperativa di Solidarietà Ecclesia Soc. Coop., Comune di Potenza, Comune di Ruoti, Comune di Corleto, Comune di Rionero, Comune di Taranto, Comune di Brienza, Comune di Tito, ASP di Potenza, ASM di Matera, Fondazione Don Gnocchi, I.R.C.C.S. Crob di Rionero in Vulture, Istituto Penale per i Minorenni di Potenza, Dipartimento della Giustizia Minorile e di Comunità, Regione Basilicata, Provincia di Potenza, Prefettura di Potenza, Prefettura di Salerno, AIAS Associazione Italiana Assistenza Spastici ONLUS, Centro di Fisioterapia e Rieducazione Funzionale “Genovese Camillo s.r.l.”, ProgettAmbiente Soc.Coop., ACI Automobile Club d'Italia, ARLAB Agenzia Regionale Lavoro e Apprendimento Basilicata, Centri per l'Impiego della Provincia di Potenza, A.O.R. San Carlo di Potenza,

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





# Sociale:

# Persone, Obiettivi e Attività

## Sviluppo e valorizzazione dei soci

### Vantaggi di essere socio

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

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

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

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

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

### Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari 239

### Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori 190

Soci Svantaggiati 0

Soci Persone Giuridiche 2

### Focus Soci persone fisiche

Genere		
Maschi	28	%28
Femmine	72	%72
<b>Totale 100</b>		

Età		
Fino a 40 anni	30	%30
Dai 41 ai 60 anni	64	%64
Oltre 60 anni	6	%6
<b>Totale 100</b>		

## Nazionalità

Nazionalità italiana	99	%99
Nazionalità Europea non italiana	72	%72

Totale 100

## Studi

Laurea	11	%11
Scuola media superiore	53	%64
Scuola media inferiore	36	%36

Totale 100

## Anzianità associativa

Da 0 a 5 anni	139	%58
Da 6 a 10 anni	53	%33
Da 11 a 20 anni	36	%9
Oltre 20 anni	0	%0

Totale 100

## Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

I CCNL applicati dalla Cooperativa sono i seguenti:

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

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

Nel periodo di rendicontazione, caratterizzato dalla situazione di emergenza sanitaria

dovuta alla diffusione del Covid-19, la Cooperativa si è da subito attivata per garantire la sicurezza del personale e tutelare la salute di tutti i soggetti coinvolti nelle attività aziendali, fornendo una corretta informazione sui giusti comportamenti da seguire per evitare il diffondersi del virus. È stato predisposto e adottato un Protocollo di Regolamentazione, preventivamente condiviso con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il Medico competente ed il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza, individuando le misure di precauzione, le procedure e le regole di condotta da adottare in tutti gli ambienti di lavoro.

## Numero Occupati 301

<b>Occupati soci e non soci</b>		
Occupati soci Maschi	48	
Occupati soci Femmine	142	<b>Totale 190</b>
<hr/>		
Occupati non soci Maschi	28	
Occupati non soci Femmine	83	<b>Totale 111</b>
<hr/>		
Occupati soci fino ai 40 anni	59	
Occupati soci da 41 a 60 anni	121	
Occupati soci oltre 60 anni	10	<b>Totale 190</b>
<hr/>		
Occupati NON soci fino ai 40 anni	10	
Occupati NON soci fino dai 41 ai 60 anni	8	
Occupati NON soci oltre i 60 anni	8	<b>Totale 111</b>
<hr/>		
Occupati soci con Laurea	22	
Occupati soci con Scuola media superiore	101	
Occupati soci con Scuola media inferiore	67	
Occupati soci con Scuola elementare	0	
Occupati soci con Nessun titolo	0	<b>Totale 111</b>
<hr/>		
Occupati soci con Nazionalità Italiana	109	
Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana	1	
Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea	1	<b>Totale 111</b>

## Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati Maschi	0	
Volontari Svantaggiati Femmine	0	
Volontari NON Svantaggiati Maschi	0	
Volontari NON Svantaggiati Femmine	0	<b>Totale 0</b>
<hr/>		
Tirocinanti Svantaggiati Maschi	0	
Tirocinanti Svantaggiati Femmine	0	
Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi	0	
Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine	0	<b>Totale 0</b>

## Tipologia di contratti di lavoro applicati

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	10	% 10	
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	80	% 80	
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	0	% 0	
Dipendenti a tempo determinato e a part time	10	% 10	
Collaboratori continuative	0	% 0	
Lavoratori autonomi	0	% 0	
Altre tipologie di contratto	0	% 0	<b>Totale 100</b>

## Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

### Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	Rapporto
16.310	28.314	1,74

**Tipologia compensi** Importo 164.000

### Dirigenti

**Tipologia compensi** Importo 69.000

### Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali

0

Numero volontari che hanno usufruito del rimborso

0

Turnover		
Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12 (C)
64	61	296
		Rapporto % turnover %42

## Formazione

### Tipologia e ambiti corsi di formazione

E' stato espletato il progetto di formazione continua per i lavoratori, relativo alla salute e sicurezza sul lavoro, al primo soccorso ed antincendio, con l'utilizzo dei contributi versati a Fon.Coop.

L'attività formativa si è svolta in presenza, rispettando i protocolli di sicurezza per la prevenzione della diffusione del COVID19 presso la sede dell'ente di formazione I.S.F.I.Ma. di Potenza.

Tipologia e ambiti corsi di formazione	
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)
Salute e sicurezza	Corsi di aggiornamento continuo
Breve descrizione (facoltativo)	
Sicurezza - primo soccorso - antincendio	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
2.474	83

Tipologia e ambiti corsi di formazione	
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)
Salute e sicurezza	Corsi di aggiornamento continuo
Breve descrizione (facoltativo)	
Sicurezza - primo soccorso - antincendio	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
2.474	83

## Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
2.474	301	8

## Qualità dei servizi

### Attività e qualità di servizi

#### Descrizione

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

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

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 e a seguito del Lockdown, dovuto all'emergenza sanitaria Covid-19, tutto l'asse assistenziale ha subito un notevole cambiamento di rotta, visto che i Centri Diurni sono fondati sul concetto di socializzazione e reinserimento territoriale. La cooperativa ha indirizzato 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.

L'aggravarsi dell'emergenza Coronavirus ha in qualche modo cambiato il servizio e le abitudini legate alla socializzazione, in quanto la partecipazione ad attività di integrazione e inserimento sociale, sono state svolte per la maggior parte in modalità on-line. L'attività di accoglienza, benché molto complessa, ha dato modo alla Cooperativa di farsi conoscere per le buone prassi applicate in ambito di integrazione e inserimento sociale verso i migranti fino ad essere utilizzata come esempio di buona pratica da parte della Prefettura di Potenza. Si sono rafforzate le collaborazioni con tutte le amministrazioni dei Comuni in cui siamo presenti, nonché con le associazioni e le istituzioni esterne.

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

Le modalità di svolgimento del servizio sono state riviste e riorganizzate rispetto agli anni precedenti, tenendo conto delle procedure da rispettare dovute all'emergenza sanitaria in corso. Prima dell'avvio del servizio si è provveduto ad effettuare uno screening Covid, su base volontaria, per tutti gli operatori della Cooperativa effettuando test rapidi per la ricerca del Virus Sars Cov 2. Gli operatori hanno ricevuto un opuscolo informativo finalizzato alla formazione generale e sull'uso specifico dei dispositivi di



protezione individuale (DPI) per agenti biologici. Sono stati altresì consegnati a tutti detti dpi previsti ovvero mascherina facciale, guanti monouso, gel igienizzante e ove necessario visiera protettiva di sicurezza.

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

Nell'ambito della gestione di **servizi di pulizia** presso Enti pubblici e aziende, la Cooperativa, grazie all'esperienza e la professionalità maturata nel tempo spazia dai servizi di pulizie a basso rischio ai più complessi servizi di pulizie ad alto rischio, in ambito ospedaliero, contemplando anche procedure di sanificazione e disinfezione degli ambienti. L'equipe di lavoro viene costantemente formata ed aggiornata in tempo reale sulle nuove procedure adottate in tale delicato settore. I servizi di pulizia in ambito ospedaliero, svolti presso i Presidi Ospedalieri di Cosenza e di Rogliano, sono gestiti a seguito di subappalto da parte della Società Coopservice di Reggio Emilia.

Il personale addetto è stato fortemente impegnato nel fronteggiare e gestire i rischi della pandemia. Si è dovuto pertanto rimodulare il personale, integrarlo con assunzioni a tempo determinato, per far fronte ai picchi di attività e adoperarsi per una formazione specifica. Le attività sono state erogate con pieno soddisfacimento da parte dell'Ente Appaltante.

I servizi di pulizia e igienizzazione ambientale eseguiti presso il Centro di Fisioterapia "Genovese Camillo s.r.l." di Potenza, dopo una temporanea sospensione, a seguito della chiusura del Centro durante i mesi di lockdown, con la ripresa delle attività sono regolarmente ripresi e sono stati intensificati mediante l'ausilio di attrezzature e prodotti necessari per la sanificazione e l'igienizzazione degli ambienti, necessaria per la prevenzione da Covid-19.

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

La Multiservice Sud, grazie alla sua esperienza decennale nel settore della ristorazione, è in grado di garantire soluzioni innovative e personalizzate adatte ad ogni singola realtà, offrendo ad ogni Ente una soluzione adatta alle proprie necessità: dalla gestione

diretta delle cucine e dei refettori scolastici, all'allestimento ed alla gestione di centri cottura, alla fornitura di pasti preparati in legume fresco-caldo in monoporzione o multiporzione.

I **servizi di ristorazione in ambito ospedaliero** sono erogati presso dell'IRCCS-CROB di Rionero in Vulture e presso il Presidi Ospedalieri di Melfi (quest'ultimo terminato nel mese di giugno 2020, a seguito di aggiudicazione della nuova gara da parte di altro gestore).

Il servizio di preparazione e somministrazione pasti veicolati ai degenti e al personale della struttura ospedaliera è stato erogato con regolarità e pieno raggiungimento degli obiettivi programmati per l'anno 2020. I pasti vengono preparati presso il Centro Cottura di proprietà della Cooperativa e poi veicolati presso il nosocomio mediante utilizzo di adeguati mezzi coibentati a norma delle vigenti disposizioni sanitarie in materia. 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 consapevoli e di acquisire delle sane abitudini alimentari da seguire anche fuori dall'ambiente scolastico. Garantisce nelle proprie mense materie prime selezionate, controllate e certificate selezionando scrupolosamente i propri fornitori nel rispetto e nella garanzia degli standard di sicurezza, qualità e rintracciabilità avendo particolare riguardo nel dare sempre più spazio ai prodotti biologici, del territorio a chilometro zero, sostenendo e promuovendo progetti eco-sostenibili nel rispetto della natura e del green. Tutto il personale impiegato viene costantemente formato ed aggiornato sulle procedure e sulle normative vigenti in materia di sicurezza alimentare e sanitaria ed è coinvolto in prima persona in tutti i progetti e le attività ludico-ricreative di educazione alimentare promosse dalla Cooperativa; i sani principi morali, il carattere solare e positivo, l'attitudine a comunicare con i più piccoli, la capacità di coinvolgimento, la capacità di prevedere le reazioni dei bambini diventano insieme alla competenza ed alla professionalità i requisiti indispensabili per coloro che operano nelle mense scolastiche. Il sistema informatizzato messo a disposizione dalla Cooperativa facilita le modalità di acquisto dei buoni da parte delle famiglie che acquistano un credito di importo libero che verrà decrementato automaticamente ed in tempo reale, in relazione anche al costo individuale di ogni singolo pasto, ogni qualvolta il bambino usufruisce del servizio.

Nonostante la criticità del momento e le diverse interruzioni dovute alla sospensione delle attività didattiche nel corso dell'anno, è stato garantito il servizio mantenendo la

qualità delle materie prime utilizzate, come i prodotti biologici, tipici e prodotti dieto terapeutici, adeguando i menù alle esigenze di tutti i piccoli utenti. Il servizio è stato completamente rivisto e riorganizzato a causa dell'emergenza sanitaria e in applicazione delle procedure di sicurezza da rispettare. Sono stati fatti investimenti economici ed umani importanti che vanno dall'acquisto e utilizzo di circa vassoi monoporzione dedicati, all'incremento notevole dei locali di refezione, all'adozione di procedure di sanificazione "pre" e "post" pranzo con detergenti certificati, all'incremento di ulteriori unità lavorative per ottemperare alle necessarie procedure di igienizzazione per evitare e contenere la diffusione del Covid-19.

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

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

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

a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni; r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;

#### **Utenti per tipologia di servizio**

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

# Impatti dell'attività

## **Ricadute sull'occupazione territoriale**

La Cooperativa ha generato occupazione stabile per oltre 301 lavoratori, di cui il 63,10% soci lavoratori. Di più: il 90% a tempo indeterminato, il 74,7% degli occupati è donna, il 23% ha meno di 40 anni e il 43,5% ha un diploma di scuola media superiore, agendo prevalentemente nei settori delle pulizie, della ristorazione e dell'assistenza alla persona.

## **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.

Tra le iniziative e i progetti realizzati sul territorio dalla Cooperativa a favore della collettività, degno di menzione è il progetto "Potenza Solidale" istituito dall'Amministrazione comunale di Potenza, per la presentazione di progetti per la promozione e il sostegno alle reti di solidarietà in risposta alla situazione di emergenza Covid-19, a cui la Multiservice Sud ha aderito con senso di responsabilità e di solidarietà nel rispetto di quella che è la propria mission.

Con il progetto presentato è stata proposta e realizzata la produzione e fornitura gratuita di pasti termo-sigillati alle persone bisognose della Città. Il progetto è stato accolto come un gesto di grande solidarietà verso le esigenze di persone che hanno vissuto e stanno vivendo situazioni di forte disagio a causa di questa emergenza.

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

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

## **Rapporto con la Pubblica Amministrazione**

Tra le attività e le azioni condivise con la pubblica amministrazione, abbiamo già parlato del progetto Potenza Solidale, istituito dal Comune di Potenza, al quale la Multiservice Sud ha aderito per far fronte alle esigenze delle persone più bisognose durante il periodo di Lockdown totale avvenuto nella primavera del 2020.

A causa della pandemia da Covid-19, sono stati notevolmente ridotte le attività e i progetti, condivisi con Enti locali e Pubblica Amministrazione, finalizzati all'integrazione e inserimento sociale dei migranti richiedenti asilo, ospitati presso i centri di accoglienza

gestiti dalla Cooperativa, svolti esclusivamente in modalità on-line.

L'impegno per il prossimo anno, compatibilmente con quelle che saranno le disposizioni in tema di distanziamento sociale, sarà quello di cercare di riprendere in presenza i percorsi di accompagnamento ed inclusione sociale, intensificando i rapporti, le azioni condivise e i momenti di scambio con i comuni, la Prefettura e tutti gli enti di pubblica amministrazione, nonché con le associazioni e le istituzioni del territorio.

### **Impatti ambientali**

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

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

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

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

# Situazione Economico-Finanziaria

## Attività e obiettivi economico-finanziari

### Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Il momento congiunturale dell'economia nazionale dovuta all'emergenza pandemica, che si protrae da Marzo 2020, ha determinato la contrazione del fatturato a seguito della sospensione di alcune attività come la somministrazione di alimenti e bevande, i servizi di ristorazione e assistenza all'autonomia scolastica e i servizi socio assistenziali nelle strutture per disabili.

Gli effetti negativi si sono avuti sia nella prima fase del lockdown totale sia nella successiva fase di riapertura.

La graduale ripresa delle attività e il perdurare della situazione di crisi sono stati tali da non consentire la riapertura del centro cottura di Tito.

Al contrario i servizi di pulizia e sanificazione hanno evidenziato un incremento a seguito delle richieste pervenute da parte di enti pubblici e privati, per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19.

La riduzione della produzione dei servizi ha di riflesso determinato la diminuzione dei costi per l'acquisto di materie prime e di servizi e la riduzione dei costi del personale per accesso al Fondo di Integrazione Salariale per i lavoratori sospesi e/o per diminuzione delle ore lavorate.

### Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

#### Dati da Bilancio economico

Fatturato	€ 7.018.687
Attivo patrimoniale	€ 15.762.541
Patrimonio proprio	€ 8.825
Utile di esercizio	-€ 63.276

### Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	7.996.149
Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -1)	9.077.487
Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -2)	9.818.210

## Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	31	% 31
Ricavi da aziende profit	16	% 16
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	50	% 50
Ricavi da persone fisiche	3	% 3
		<b>Totale 100</b>

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

Tipologia Servizi	Fatturato(€)
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	262.335
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;	1.430.362
r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;	587.640
<b>Totale</b>	<b>2.280.337</b>

## Fatturato per servizio Cooperative tip.A

Servizi semiresidenziali	Fatturato(€)
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	1.430.362
<b>Totale</b>	<b>1.430.362</b>

## Istruzione e servizi scolastici

Sostegno e/o recupero scolastico	262.336
Refezione scolastica	405.080
<b>Totale</b>	<b>667.416</b>

## Responsabilità Sociale e Ambientale

### Buone pratiche

L'orientamento della cooperativa è stato negli anni quello di cercare sempre, anche grazie a percorsi formativi di tipo sociologico, di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale.

Quindi missione della Multiservice Sud è anche:

- promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità;
- ampliare la gamma dei servizi offerti attraverso soluzioni compatibili con i problemi di risorse finanziarie degli Enti Locali;
- ampliare il numero dei soggetti sociali attivi nell'ambito dei servizi che la Multiservice gestisce.

L'obiettivo è quello di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle persone con disabilità, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di co-progettazione.

I soci della Cooperativa credono nei valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'attenzione verso gli altri.

Le linee guida che guidano la realizzazione delle strategie si rifanno ai **valori della cooperazione**:

1. Adesione libera e volontaria;
2. Controllo democratico da parte dei soci;
3. Partecipazione economica dei soci;
4. Autonomia e indipendenza;
5. Educazione, formazione e informazione;
6. Cooperazione tra cooperative;
7. Interesse verso la comunità;

e ai **17 Obiettivi di sviluppo sostenibili dell'agenda 2030, approvati il 25 settembre 2015**, dalle Nazioni Unite.

In modo particolare, abbiamo, dunque, voluto porre l'attenzione su:

- 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.

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

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

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 ISO 22000:2005 e ISO 22005:2007.

La certificazione SA8000:2004, oggetto di recente rinnovo, conferma l'approccio etico e responsabile dell'azienda alle problematiche sociali del lavoro.

## Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner	Denominazione Partnership	Tipologia Attività
Cooperative	R.T.I. - Multiservice Sud -Betania - Ecclesia	Dal 2019 è in essere un Raggruppamento Temporaneo d'Imprese (R.T.I.) insieme con la Cooperativa Sociale Betania e la Cooperativa di solidarietà Ecclesia, entrambe con sede in Potenza, per la gestione in affidamento del servizio di assistenza specialistica in favore degli alunni disabili frequentanti le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado della Città di Potenza. La nostra Cooperativa ha assunto il ruolo di società capogruppo con una quota di partecipazione del 60%.
Altro	A.T.I. - Multiservice Sud - Tab Consulting - Lucania Sistemi	A seguito dell'aggiudicazione della Procedura per l'affidamento del servizio di realizzazione del fascicolo sociale e integrazione SISB - Sistema Informatico Sociale regionale della Basilicata - dal 2019 è in essere l'Associazione Temporanea d'Impresa (A.T.I.) con la società TAB Consulting s.r.l. di Potenza e la Lucania Sistemi s.r.l. di Matera, ai fini dell'erogazione del servizio affidatoci. La Cooperativa ha assunto il ruolo di società capogruppo, con una quota del 46%.

# Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

## Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

**Salute e benessere:** assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.

**Parità di genere:** raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze;; 8. lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.

## 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.

## Innovazione

## Cooperazione

## Obiettivi di Miglioramento

### **Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale**

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

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

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

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

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

- raccogliere eventuali suggerimenti provenienti dai portatori di interesse;
- mettere in evidenza elementi diversi per arricchire ulteriormente il documento.

## **Obiettivo Livello di approfondimento del Bilancio sociale**

Si rende necessario sviluppare un piano di comunicazione e marketing adeguato, a partire da un'implementazione e aggiornamento costante del sito della Cooperativa, rielaborato di una nuova veste grafica, attraverso l'utilizzo dei social media, l'aggiornamento costante delle offerte delle attività della Cooperativa, periodici invii di comunicazioni a mailing list opportunamente costituite e aggiornate, articolate per settore di attività.

L'attività di comunicazione sarà sviluppata anche all'interno, favorendo inoltre un confronto continuo e costante tra i diversi responsabili di funzione e di unità operative.

## **Obiettivo Modalità di diffusione**

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

La diffusione del Bilancio Sociale seguirà più canali: verso l'esterno con la pubblicazione sul nostro sito internet, e la produzione di copie cartacee nelle sedi dei servizi per tutte le persone interessate che ne facciano richiesta; verso l'interno, ai soci e ai lavoratori, per informarli e per creare momenti di confronto sui suoi contenuti.

# Obiettivi di miglioramento strategici

## Obiettivi di miglioramento strategici

Per avere prospettive reali di consolidamento e di crescita, la Cooperativa intende, in modo particolare, porre l'attenzione sui seguenti obiettivi strategici:

- 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

## Obiettivo Welfare aziendale

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

La semplificazione e informatizzazione della rilevazione delle presenze, la valutazione periodica dei carichi di lavoro e dell'adeguatezza delle risorse umane, in termini di numeri e competenza, la pianificazione di interventi di formazione e aggiornamento tecnico e generale, la messa a punto di modalità di gestione di eventuali conflitti e/o tensioni sono le azioni da implementare a sostegno della promozione professionale delle lavoratrici e dei lavoratori.

Prosegue, l'impegno del consiglio di amministrazione nel predisporre strumenti e momenti che possano permettere ai valori che hanno avvicinato i soci alla Cooperativa di diventare anche argomenti di confronto assembleare.

## Obiettivo Implementazione numero degli stakeholder e partner

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

Per perseguire questo obiettivo la Cooperativa si propone di consolidare le *partnership* e le alleanze istituite esistenti e nel contempo e di crearne delle nuove.

## **Obiettivo Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi**

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.

Questo obiettivo si rafforza e si realizza attraverso l'implementazione progressiva di un nuovo modello organizzativo (CHZero), che sarà introdotto per aumentare e condividere la chiarezza e la definizione dei ruoli e delle relazioni organizzative.

L'implementazione della nuova organizzazione comporterà la revisione e la semplificazione delle procedure interne. Il recepimento delle innovazioni introdotti consentirà il monitoraggio degli obiettivi strategici e degli indicatori di processo e un rafforzato controllo di gestione che consentirà una verifica periodica dell'andamento della cooperativa.

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.



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

**Registro Imprese di POTENZA e Codice Fiscale n.01650770769**

**P.Iva 01650770769**

**R.E.A. di POTENZA n. 124529**

**Numero iscrizione Albo Società Cooperative: A184254**

**Tel. +39 0971 57231**

**Fax +39 0971 473609**

**info@multiservice-sociale.net**

**amministrazione@pec.multiservice-sociale.net**

**www.multiservice-sociale.net**