



**Multiservice**  
**Cooperativa Sociale**

# **BILANCIO SOCIALE**

## **2022**

Redatto secondo le linee guida previste  
dal Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro

## Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE .....	3
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	4
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	5
Politica della qualità .....	6
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo) .....	7
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991) .....	7
Storia dell'organizzazione .....	8
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE .....	9
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	9
Sistema di governo, controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	9
Modalità di nomina e durata carica .....	10
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	11
Tipologia organo di controllo .....	11
Mappatura dei principali stakeholder .....	13
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE .....	14
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	14
Composizione del personale .....	14
Sviluppo, valorizzazione e formazione dei lavoratori .....	14
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	14
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ .....	16
Attività svolte nel 2022.....	16
Obiettivi raggiunti nel 2022.....	16
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA .....	17
Provenienza delle risorse economiche .....	17
Ricavi - Costi – Costo del lavoro .....	18
Patrimonio .....	18
8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE .....	19
Relazione organo di controllo (Bilanci di esercizio).....	19

# 1. PREMESSA / INTRODUZIONE

Cari Soci, Operatori, Fornitori, Istituzioni,

in queste pagine troverete la sintesi di un anno di attività della Multiservice, cooperativa sociale, secondo le norme di redazione previste dalle recenti normative per il Terzo Settore.

L'anno trascorso è stato ancora in parte residuale, nei primi mesi dell'anno, segnato dagli effetti pandemici, posto che la campagna vaccinale organizzata a livello nazionale ha contribuito, in modo assolutamente decisivo, a ridurre le drammatiche problematiche sanitarie che si erano verificate nei primi periodi d'insorgenza del covid-19. In oggi, peraltro, tale emergenza è del tutto superata.

E' dunque doveroso, innanzitutto, riconoscere il giusto riconoscimento ed apprezzamento al sistema sanitario nazionale ed in particolare al sistema sanitario e sociale genovese, fatto di imprese ed istituzioni, che ha saputo affrontare una sfida così impegnativa con la consueta disponibilità nel rispondere ai bisogni delle persone maggiormente in difficoltà.

Il principio che ci ha guidati al sorgere della pandemia è stato principalmente quello di proteggere i lavoratori dal contagio, applicando norme di sicurezza specifiche, ad integrazione dei protocolli già suggeriti dalle istituzioni.

Così abbiamo operato anche nell'esercizio sociale di cui in commento, avendo peraltro sempre la massima cura ed attenzione alle persone, spesso fragili, che cerchiamo di inserire, quale fase finale di un percorso riabilitativo terapeutico, nell'ambito lavorativo e ciò al fine di permettere loro il ritorno ad una vita sociale ed interrelazione autonoma e dignitosa.

Grazie a tutti!

## 2. NOTA METODOLOGICA - PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale della Multiservice società cooperativa sociale ha l'obiettivo di presentare in modo trasparente ed immediato i valori, i dati e le informazioni più significative sulle attività che abbiamo svolto nel corso del 2022, nonché gli obiettivi raggiunti e quelli che ci siamo prefissi di tentare di conseguire per il 2023.

Il presente Bilancio Sociale è stato preparato guardando alle Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con Decreto del 4 luglio 2019.

Nel contesto delle verifiche che vengono fatte annualmente per la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, il Bilancio Sociale viene utilizzato come fonte di dati ed informazioni utili per l'elaborazione del Riesame della Direzione e dunque come strumento di pianificazione e di programmazione strategica e di valutazione dell'impatto sociale (social impact) degli obiettivi raggiunti.

Il processo di rendicontazione sociale ha previsto il coinvolgimento trasversale della Cooperativa ai diversi livelli organizzativi. Questo per comprendere al meglio il contributo delle persone che operano e presidiano nei diversi ambiti di attività della Cooperativa.

Sono stati valutati con particolare attenzione tutti i documenti relativi all'attività della Cooperativa: bilancio d'esercizio 2022 con la relativa nota integrativa, verbali di CdA ed Assemblee, regolamento interno dei soci lavoratori e contratti di lavoro, ulteriori documenti utili.

A fini di una migliore e più capillare diffusione il documento qui redatto viene affiancato da una pubblicazione editoriale che prevede una rielaborazione sintetica con inserimento di immagini e grafici in modo da rappresentare al meglio, anche visivamente, le attività e la *mission* della nostra Cooperativa.

La pubblicazione è diffusa nell'ambito dell'assemblea dei Soci e inviata direttamente agli stakeholders di riferimento, oltre che scaricabile in formato digitale dal sito della nostra Cooperativa.

### 3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

#### Informazioni generali:

<b>Nome dell'ente</b>	MULTISERVICE società cooperativa sociale
<b>Codice fiscale</b>	01151770995
<b>Partita IVA</b>	01151770995
<b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b>	Impresa sociale - Cooperativa Sociale di tipo B
<b>Indirizzo sede legale</b>	Via Asilo Garbarino 6 B - 16126 Genova
<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	A133858
<b>Telefono</b>	+39 010 2546009
<b>Fax</b>	+39 010 2546002
<b>Sito Web</b>	<a href="http://www.ceisge.org">www.ceisge.org</a>
<b>Email</b>	<a href="mailto:responsabile-multiservice@ceisge.org">responsabile-multiservice@ceisge.org</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:multiservice@pec.ceisge.org">multiservice@pec.ceisge.org</a>
<b>Codici ATECORI</b>	56.29.1 - mense 81.21 – pulizia generale di uffici

#### Aree territoriali di operatività

Multiservice Società Cooperativa sociale nasce dall'obiettivo di ricollocare persone svantaggiate nel mondo del lavoro. Queste, in buona parte, provengono dalle strutture di recupero ed accoglienza della Cooperativa Centro di Solidarietà di Genova (CEIS) e dalla Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus (dipendenze, minori, persone senza fissa dimora, migranti). Al termine del periodo di recupero, cura e stabilizzazione le persone possono essere pronte anche per un reinserimento lavorativo.

In quest'ottica si è sviluppata un'offerta di servizi in ambito delle pulizie e sgomberi, della gestione del verde e dei giardini, della preparazione dei pasti e servizio di cucina. Queste attività rappresentano le tre aree principali di intervento di Multiservice. Il territorio operativo di riferimento è rappresentato principalmente dai confini della Città Metropolitana di Genova.

## Valori e finalità perseguite

### Politica per la qualità

L'impegno della Cooperativa si concretizza, nel mettere al centro del proprio operare la soddisfazione del cliente, nel contesto in cui viene espletata l'attività, ed inteso nella sua complessità come:

- Cliente
- Utente, ossia persone svantaggiate ai sensi della L. 381/91;
- Il territorio ove opera la Cooperativa, nello specifico il territorio del comune di Genova;
- Servizi sociali e sanitari con cui si collabora per gli inserimenti lavorativi;
- Enti committenti.

La Cooperativa, coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto e nella *Mission*, si impegna a perseguire i seguenti obiettivi generali:

Clients - Svolgere i servizi a loro rivolti fornendo professionalità, efficienza ed organizzazione;

Utenti – favorire percorsi di inclusione di persone svantaggiate, in collaborazione con il CEIS di Genova;

Territorio – In particolar modo riferito alla città di Genova, dove la Cooperativa è nata ed opera, con l'obiettivo di essere parte in causa nell'attivare reti sociali e testimonianza di solidarietà e professionalità;

Enti committenti - Rapporti di collaborazione nell'affrontare i problemi, disponibilità al confronto sulle verifiche, i progetti di miglioramento ai servizi in essere.

Servizi sociosanitari inviati – Collaborando all'individuazione di percorsi individualizzati, finalizzati all'inserimento lavorativo.

La Cooperativa, inoltre, si ispira ai principi della salvaguardia, dell'incolumità e della dignità della persona umana ed alla preminenza dello sviluppo sostenibile. La nostra Politica pertanto è finalizzata a garantire, nello svolgimento di tutte le attività presso tutti i posti di lavoro:

- la protezione dell'incolumità fisica dei lavoratori e di tutte le altre parti interessate;
- la garanzia dell'igiene dei luoghi di lavoro e la protezione delle risorse naturali siano sempre assicurate, nel rispetto delle leggi vigenti e degli standard internazionali cui l'azienda ha deciso di aderire.

La politica della qualità sopra indicata è condivisa e diffusa tra tutti coloro che lavorano all'interno della Cooperativa; tutti sono chiamati non solo a perseguirla, ma a parteciparvi attivamente proponendo miglioramenti al Sistema ed alle Procedure.

## **La missione come da statuto/ atto costitutivo (scopo)**

La Cooperativa non ha finalità di lucro ed ha quale scopo quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini nel rispetto dei principi di cui alla legge 08/11/1991 n. 381. Nell'ambito di dette finalità di solidarietà sociale, persegue altresì lo scopo di fornire concrete opportunità lavorative ai propri soci a condizioni più vantaggiose rispetto a quelle di mercato ed, in modo particolare, di ottenere l'inserimento nel mondo del lavoro, la continuità dell'occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali delle persone svantaggiate, così come definite dall'art. 4 della precitata legge 381/91.

La Cooperativa, ove sussistano le condizioni ed opportunità, potrà altresì svolgere anche attività connesse e complementari a quelle di cui alla lettera b) del comma 1° dell'art. 1 della legge 381/91, sia in ambito socio - sanitario che educativo, in quanto l'inserimento professionale dei soggetti svantaggiati può necessitare di specifici e mirati interventi socio sanitari ed educativi formativi "in itinere", prevalentemente da espletarsi in collaborazione con le Autorità ed i Servizi Pubblici istituzionalmente preposti.

La Cooperativa si ispira inoltre ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità, propri del movimento cooperativo ed in rapporto ad essi agisce.

La Cooperativa, infine, mantenendo la propria ispirazione e qualificazione anzi indicata, potrà collaborare con enti pubblici e/o privati aventi finalità analoghe ed intraprendere iniziative formative e di sensibilizzazione pubblica destinate a concorrere alla crescita, nella comunità territoriale, della sensibilità e della solidarietà.

A norma della legge 142/01 e sue successive modificazioni, il socio di cooperativa stabilisce con la propria adesione, ovvero successivamente all'instaurazione del rapporto associativo, un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma od in qualsiasi altra forma, consentita dalla legislazione vigente in materia, con cui contribuisce al raggiungimento dello scopo sociale.

## **Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)**

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali e mutualistici suindicati attraverso i seguenti interventi e le seguenti attività: lo svolgimento di attività anche diverse fra loro - agricole, industriali, commerciali e di servizi - comunque unificate dalla medesima finalità di solidarietà sociale costituita dall'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

In modo particolare, le seguenti attività:

- attività di pulizie in genere, sia civili e/o industriali, comprensivamente alle attività di lavanderia industriale e di sgombero di appartamenti e/o locali;
- attività edili e manutentive in genere, anche inerenti le manutenzioni straordinarie e quelle di natura condominiale;

- attività di impiantistica generica e professionale;
- attività di manutenzione e riqualificazione del tessuto urbano e del verde pubblico e privato, nonché di spiagge, lidi, altri spazi aperti anche demaniali;
- attività di facchinaggio e piccolo trasporto; ivi comprese le attività di rimessaggio di imbarcazioni ed i servizi accessori, anche di natura riparativa e manutentiva;
- attività di valorizzazione e promozione del patrimonio urbanistico delle città e dei paesi, anche in collaborazione con Enti pubblici e/o privati, per la riqualificazione ed il risanamento ambientale ed ecologico di sistema;
- attività di valorizzazione e promozione del patrimonio boschivo, agricolo, costiero e marino della Regione Liguria, anche attraverso l'organizzazione e la gestione, in tutte le forme consentite dalla legge, di attività agrituristiche, ricreative e balneari; ivi comprese le attività di foresteria, centri di vacanza e riposo, ostelli per i giovani, casa per ferie e pensionati, etc.; comprensivamente ai servizi complementari quali la somministrazione di alimenti e bevande e la ristorazione;
- attività di produzione e/o commercializzazione di manufatti, di qualsiasi tipo e/o genere, ivi compresa l'oggettistica varia, abbigliamento, borse ed accessori.

Le suddette attività ed interventi potranno essere promossi nonché gestiti direttamente dalla Cooperativa, ovvero in collaborazione con Enti e/o imprese sia pubbliche sia private ovvero affidati ad essa tramite convenzioni, accreditamenti e/o anche tramite altre diverse forme contrattuali, da enti pubblici e/o privati aventi finalità sociali.

Infine, al fine di favorire e stimolare lo spirito di previdenza e di risparmio fra i propri soci, la Cooperativa potrà istituire una sezione di deposito a risparmio, esclusivamente operante per la raccolta dei prestiti dei soli soci, disciplinati da apposito regolamento approvato da tutti i soci ed effettuati esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale. E' quindi vietata tassativamente la raccolta di risparmio tra il pubblico, sotto ogni forma.

## **Storia dell'organizzazione**

La cooperativa sociale Multiservice nasce nel 2000 con lo scopo di inserire nel mondo del lavoro persone svantaggiate favorendone l'inclusione sociale. In tutti questi anni, dalla data di costituzione ad oggi, ha favorito l'inserimento al lavoro di molte persone fragili, le quali, con il passare del tempo, per la prevalenza, sono riuscite ad inserirsi stabilmente nel nostro contesto sociale, mantenendo peraltro, e ciò è motivo di grande soddisfazione, un rapporto solidale con la nostra Cooperativa.



## 4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### Consistenza e composizione della base sociale

Numero	Tipologia soci lavoratori
3	Soci lavoratori non svantaggiati
3	Soci lavoratori svantaggiati

### Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione

#### Dati amministratori - CDA:

Nome e Cognome Amministratore	Sesso	Età	Data nomina	Durata carica (Triennio)	Carica ricoperta
Giuseppe Ventura	M	59	27/09/2021	21/24	Presidente
Aldo Castello	M	54	27/09/2021	21/24	Vicepresidente
Gioacchino Dell'Olio	M	62	27/09/2021	21/24	Consigliere
Paolo Merello	M	64	27/09/2021	21/24	Consigliere
Maurizio Bottaro	M	65	27/09/2021	21/24	Consigliere

#### Descrizione tipologie componenti CdA

Numero	Membri CdA
5	totale componenti (persone)
5	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui soci cooperatori lavoratori

## **Modalità di nomina e durata carica Consiglio di Amministrazione**

### Articolo 25

Il Consiglio di Amministrazione è composto da tre a nove membri nominati dall'Assemblea dei soci; la stessa ne determina il numero all'atto della nomina. I soci sovventori o mandatari delle persone giuridiche soci sovventori, possono essere nominati amministratori. La maggioranza degli amministratori deve essere comunque sempre costituita dai soci cooperatori.

Gli amministratori restano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Essi sono dispensati dal prestare cauzioni.

Gli Amministratori non hanno diritto al compenso, salvo diversa delibera assembleare; ad essi spetta il solo rimborso delle spese sostenute per conto della Cooperativa nell'esercizio delle loro mansioni.

Gli Amministratori sono sempre revocabili da parte dell'Assemblea, previa approvazione di una mozione di sfiducia motivata. In deroga a quanto stabilito dall'articolo 2383 comma 3° del Codice Civile, all'Amministratore revocato, non compete alcun eventuale diritto di risarcimento del danno. Nella prima riunione il Consiglio di Amministrazione elegge, tra i suoi membri, un Presidente ed un Vicepresidente.

### Articolo 26

Il Consiglio di Amministrazione è convocato dal Presidente tutte le volte che egli lo ritenga opportuno oppure quando ne sia fatta domanda da almeno un terzo dei consiglieri.

La convocazione è fatta a mezzo avviso da spedirsi o recapitarsi non meno di cinque giorni prima dell'adunanza e, nei casi di urgenza, in modo che i consiglieri e sindaci effettivi ne siano informati, almeno un giorno prima della riunione.

Le adunanze sono valide quando vi intervenga la maggioranza degli amministratori in carica. Le deliberazioni sono prese a maggioranza assoluta di voti dei presenti. L'amministratore che venga a trovarsi in una situazione di conflitto è tenuto ad assentarsi dal consiglio al momento della deliberazione.

### Articolo 27

Se nel corso dell'esercizio sociale vengono a mancare uno o più amministratori, quelli rimasti in carica provvedono alla sostituzione con deliberazione. Gli amministratori così nominati restano in carica fino alla prossima Assemblea.

Se viene meno la maggioranza degli amministratori, quelli rimasti in carica devono convocare l'assemblea perché provveda alla sostituzione dei mancanti. La scadenza della carica degli amministratori così nominati è quella degli amministratori sostituiti.

### Articolo 28

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa senza eccezioni di sorta ed ha la facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione dell'oggetto sociale.

La firma e la rappresentanza sociale sono affidate, anche in giudizio, al Presidente e, nel caso di assenza o impedimento, al Vicepresidente e, nei limiti della delega, anche disgiuntamente, al Consigliere delegato.

#### Articolo 29

Il Consiglio di Amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni al Presidente e ad altri suoi membri determinandone i poteri, le mansioni ed i compensi. Il Consiglio di Amministrazione ha altresì la facoltà di nominare procuratori con poteri di rappresentanza, da esercitarsi, nei limiti della procura conferita, anche a terzi non soci.

#### Articolo 30

Il Consiglio di Amministrazione provvede in conformità delle leggi e dello statuto sociale all'amministrazione della Cooperativa, con tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano espressamente riservati all'assemblea.

### **N. di riunioni del Consiglio di Amministrazione / anno + partecipazione media**

Il Consiglio di Amministrazione nel corso del 2022 si è riunito **cinque volte**, con cadenza trimestrale per prendere visione della situazione economica e finanziaria dei vari periodi, per deliberare in merito ai contenuti previsti dall'art. 2381 c.c., per deliberare l'analisi della bozza del bilancio d'esercizio 2021 e per convocare l'assemblea dei soci e su ogni altro argomento inerente gli aspetti gestionali, organizzativi e del personale.

La partecipazione dei Consiglieri ai CdA nell'anno è stata del 100%.

### **Tipologia organo di controllo**

L'organo di controllo è rappresentato dal Revisore Legale (società di revisione) e dall'Organismo di Vigilanza D. Lgs. 231/01.

### **Membri Organo di Controllo**

Nome e Cognome	Sesso	Età	Data nomina	Durata carica (esercizio)	Carica ricoperta
Deloitte & Touche	-	-	27/09/2021	2024	Revisore Legale
Sebastiani Simone	M	49	31/05/2021	2024	OdV D. Lgs. 231/01

**Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):**

Anno	Assemblea	Data	Numero Punti OdG	Totale soci rappresentati	Incidenza deleghe
2022	Assemblea ordinaria	26/06/2023	4	100%	0%
2021	Assemblea ordinaria	06/06/2022	4	80%	0%
2020	Assemblea ordinaria	08/10/2021	4	75%	0%

La vita associativa nell'ambito della Cooperativa Multiservice si svolge innanzitutto tramite la partecipazione al lavoro comune finalizzato al raggiungimento degli scopi sociali della missione, con un'attenzione costante alla crescita e il benessere dell'organizzazione e con la creazione di lavoro qualificato, sicuro e sostenibile per soci e dipendenti.

Durante l'impegno lavorativo soci e dipendenti sono costantemente supportati (anche per problematiche non strettamente inerenti al lavoro) dalla Direzione.

Ogni socio e dipendente ha la possibilità di un accesso diretto alla Presidenza ed al Consiglio di Amministrazione qualora lo ritenga necessario.

## Mappatura dei principali stakeholder

Gli stakeholder sono tutti coloro (oltre al CdA) che hanno un coinvolgimento o un interesse negli obiettivi e nelle attività della Multiservice società cooperativa sociale.

<b>Tipologia Stakeholder</b>	<b>Modalità coinvolgimento</b>
Dipendenti e collaboratori	Il coinvolgimento del personale è attuato tramite l'organizzazione ed il coordinamento dei servizi, e dalle occasioni di confronto promosse e seguite dal presidente della cooperativa.
Soci	Oltre al contributo professionale svolto in qualità di dipendenti, i lavoratori che sono soci della Cooperativa prendono parte ai momenti assembleari ed alle iniziative di incontro e partecipazione sociale.
Clienti/Stazioni appaltanti	La cooperativa concretizza il proprio lavoro tramite contratti di appalto, convenzioni, aggiudicazioni dirette con enti del terzo settore ed imprese e società private, enti pubblici, condomini, privati.

## 5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### Tipologie, consistenza e composizione (anno 2022)

N.	Occupazioni
<b>26</b>	Totale lavoratori subordinati
58 %	di cui maschi
42 %	di cui femmine
12 %	di cui under 35
23 %	di cui over 50

N.	Tipo attività svolta
58 %	Pulizie
23 %	Cucina - Preparazione pasti
19 %	Altri servizi

N.	Tipologia lavoratori
63 %	No svantaggiati
37 %	Svantaggiati

N.	Tipologia contratto
73 %	Tempo indeterminato
27 %	Tempo determinato

N.	Percorsi di inclusione socio-lavorativa
<b>14</b>	Totale borse lavoro
57%	di cui per lavoratori comunitari
43 %	di cui per lavoratori extra-comunitari

### Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

La cooperativa Multiservice applica il Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali condividendo il principio che la contrattazione collettiva consente ai lavoratori di accedere a benefici economici che non abbiano caratteristiche inflazionistiche e nel contempo consente alle imprese una gestione programmata del costo del lavoro e lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse umane.

I livelli retributivi sono dunque determinati in base alle tabelle del CCNL per le cooperative sociali, e non potranno mai essere inferiori agli importi indicati per il livello di assunzione concordato nel contratto di assunzione.

### Sicurezza sul lavoro

In riferimento alla salute ed alla sicurezza sul lavoro la Cooperativa, in conformità al D. Lgs 81/08 ed al D. Lgs. 106/09 ed alle relative successive modificazioni, ha adottato tutte le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute dei lavoratori. A tale proposito, è stato nominato dalla Direzione il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ed i preposti mentre i lavoratori hanno eletto il rappresentante per la sicurezza.

La valutazione dei rischi segue gli aggiornamenti legislativi, amministrativi e della prassi e viene costantemente monitorata ed aggiornata a fronte di eventuali cambiamenti intervenuti nei processi produttivi, negli ambienti di lavoro o nella struttura organizzativa: tutto ciò, in modo da evitare che possano ripercuotersi sull'esposizione a rischi da parte dei lavoratori.

Tutti i lavoratori possono partecipare alla valutazione dei rischi, così come sono chiamati a verificare in prima persona l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione stabilite ed a promuovere l'attuazione di ulteriori misure ritenute idonee a tutelare la loro salute ed integrità fisica. Al momento dell'assunzione e così con successiva periodicità prevista dal protocollo sanitario viene effettuata una visita a cura del medico competente nominato dalla Cooperativa. E' garantita inoltre la formazione di aggiornamento periodico per le procedure antincendio e di primo soccorso.

Durante l'emergenza pandemica Covid-19 è stato elaborato e condiviso fra tutti gli operatori ed in tutta l'organizzazione un protocollo, che recepisce le indicazioni ministeriali, regionali e del SSN, contenente le indicazioni e le norme di comportamento da adottare durante l'emergenza sanitaria.

### **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva**

Sulla base di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori, la Cooperativa garantisce a tutti i lavoratori il diritto a costituire associazioni sindacali, ad aderirvi ed a svolgere attività sindacale. Ciascun lavoratore può decidere in qualsiasi momento di associarsi ad un sindacato liberamente scelto, sottoscrivendo una apposita delega. I lavoratori hanno diritto di riunirsi in assemblea. Non vengono in alcun modo discriminati i lavoratori che decidano di aderire, non aderire o sospendere l'adesione ad una associazione sindacale o che svolgano in prima persona attività sindacale. I lavoratori sono liberi di aderire agli scioperi indetti dalle organizzazioni sindacali, senza che da parte della Cooperativa vengano tenuti comportamenti diretti ad impedire o limitare tale diritto.

### **Formazione professionale**

Il piano formativo 2022 ha coinvolto tutti i dipendenti, con la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08) ed i momenti di aggiornamento legati alle diverse attività produttive.

### **Sistema Qualità**

Nel corso dell'anno 2022 la verifica annuale effettuata dal R.I.N.A., ente certificatore della nostra cooperativa, ha confermato la certificazione di qualità ISO 9001 2015.

L'ente di certificazione ha supportato l'organizzazione nel mantenere il Sistema di Qualità sempre in efficienza, in modo particolare nel difficile periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ed altresì anche nel periodo post pandemico.

Gli obiettivi della gestione derivano annualmente dall'analisi dei processi fondamentali dell'Organizzazione, mappati e trattati nell'ambito del sistema di gestione della qualità.

Si rimanda al documento di Riesame della Direzione, all'interno dei quali sono riportati e

trattati estesamente gli obiettivi di gestione, la loro individuazione e i fattori rilevanti per il loro raggiungimento.

## **6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ**

### **Attività svolte nel 2022**

#### **Relazioni esterne e comunicazione**

Nel 2022 la società cooperativa ha continuato il proprio percorso di reinserimento sociale delle persone più fragili coinvolgendo i medesimi, in particolare, nei tre comparti di attività che sono costituiti da: cucina, pulizie civili presso uffici e comunità e piccola manutenzione del verde. Le attività sono svolte principalmente presso le strutture del CEIS, ma anche presso strutture terze.

E' stata realizzata inoltre una brochure informativa, distribuita ai contatti della cooperativa, stakeholder e potenziali interlocutori e clienti e previste una serie di inserzioni divulgative sulla rivista trimestrale L'ABBRACCIO (distribuita a 1.700 destinatari postali e on line) e che viene diffusa in particolare durante eventi istituzionali del terzo settore.

#### **Attività e obiettivi raggiunti nel 2022**

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività programmate con regolarità.

Sono proseguite le attività inerenti i lavori di pulizia e la preparazione dei pasti e la manutenzione del verde, anche in collaborazione con ASTER (svuotamento dei cestini); il lavoro è stato gratificante e la soddisfazione dei nostri clienti ha avuto degli indici elevati di gradimento.

A tale proposito è stato incrementato l'organico di nuovi collaboratori nel settore pulizie per riuscire a rispondere in modo efficace alle richieste avute per questo tipo di servizio; con un particolare riferimento alle richieste pervenute dalla Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus che ha attivato nuove strutture e nuovo servizi.



## 7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

### Provenienza delle risorse economiche

#### Ricavi e proventi

	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Ricavi caratteristici	632.275	480.626	408.923
Progetti	0,00	0,00	19.995
Altri ricavi	13.922	17.654	8.981
<b>TOTALI</b>	<b>646.197</b>	<b>498.280</b>	<b>437.899</b>

#### Costi

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>
Personale	515.186	350.549	288.110
Costi generali	113.167	133.018	145.406
Ammortamenti /Accantonamenti	1.844	1.844	56.697
Ires / Irap	7.265	3.310	1.074
Altri costi	6.356	7.076	114
<b>TOTALI</b>	<b>643.818</b>	<b>495.797</b>	<b>491.401</b>

#### Risultato di esercizio

	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Utile/perdita	<b>2.379</b>	<b>2.483</b>	<b>-53.502</b>

### Valore della produzione

	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Valore della produzione	646.197	498.280	437.899

### Costo del lavoro

	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Costo del lavoro	515.186	350.549	288.110
Peso su totale valore di produzione	80%	70%	66%

### Patrimonio Netto

	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Capitale sociale	336	336	387
Totale riserve	63.271	60.862	114.507
Utile/perdita dell'esercizio	2.379	2.483	- 53.502
<b>Totale Patrimonio netto</b>	<b>65.986</b>	<b>63.681</b>	<b>61.392</b>

## **8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)**

Multiservice società cooperativa sociale, pur essendo assoggettata all'obbligo di redazione e pubblicazione del bilancio sociale ai sensi dell'art. 9, c. 2, D. Lgs n. 112/2017, non è soggetta all'obbligo di attestazione di conformità del bilancio sociale alle linee guida ministeriali da parte dell'organo di controllo (nota Alleanza delle Cooperative Italiane del 21/4/2021).

Si riporta comunque per maggiore informazione e completezza la relazione del Revisore indipendente ai soci Soci riferita al bilancio d'esercizio 2022.

### **Relazione organo di controllo (Società di Revisione)**

#### **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE AI SENSI DELL'ART. 14 DEL D. LGS. 27 GENNAIO 2010, N. 39**

Ai Soci di  
Multiservice - Società Cooperativa Sociale

#### **Giudizio**

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio di Multiservice - Società Cooperativa Sociale (la "Cooperativa"), redatto in forma abbreviata ai sensi dell'art. 2435-bis del Cod. Civ., costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2022, dal conto economico per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Cooperativa al 31 dicembre 2022 e del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

(Deloitte & Touche Spa)

◇◇◇

Genova, 29 maggio 2023

Il Presidente  
(Giuseppe Ventura)