



Multiservice
Cooperativa Sociale

BILANCIO SOCIALE

2020

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 2020.....	16
Obiettivi raggiunti nel 2020.....	16
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	17
Provenienza delle risorse economiche - Ricavi	17
Costi – Costo del lavoro	17
Patrimonio.....	17
8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE	19
Relazione organo di controllo (Bilancio 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 nuove norme di redazione previste dalle recenti normative per il Terzo Settore.

L'anno trascorso, così come questo appena iniziato, sono stati segnati dalla pandemia. E' dunque doveroso dare innanzitutto il giusto riconoscimento ad un sistema sociale genovese, fatto di imprese e 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.

Grazie a tutti!

Giuseppe Ventura
Presidente

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 e immediato i valori, i dati e le informazioni più significative sulle attività che abbiamo svolto nel 2020, nonché gli obiettivi raggiunti e quelli che ci siamo dati per il 2021.

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 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 attenzione tutti i documenti relativi all'attività della Cooperativa: bilancio d'esercizio 2020 con la relativa nota integrativa, verbali di CdA e Assemblee, regolamento interno dei soci lavoratori e contratti di lavoro, altri documenti utili.

A fini di una migliore diffusione il documento qui redatto viene affiancato da una pubblicazione editoriale che prevede una rielaborazione sintetica e di maggiore impatto grafico dei dati. 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 Cooperativa.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	MULTISERVICE società cooperativa sociale
Codice fiscale	01151770995
Partita IVA	01151770995
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Impresa sociale - Cooperativa Sociale di tipo B
Indirizzo sede legale	Via Asilo Garbarino 6 B - 16126 Genova
Sede secondaria	Salita Cà dei Trenta 28 - 16161 Genova
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A133858
Telefono	+39 010 2546009
Fax	+39 010 2546002
Sito Web	www.ceisge.org
Email	responsabile-multiservice@ceisge.org
PEC	multiservice@pec.ceisge.org
Codici ATECORI	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 e 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 ristorazione. 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, e 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:

Clienti - 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, la cooperativa che ha creato questa cooperativa;

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 e 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 e alle Procedure.

La missione come da statuto/attocostitutivo (scopo)

La Cooperativa non ha finalità di lucro ed ha quale scopo quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini nel rispetto dei principi di cui alla legge 08/11/91 n.ro 381. Nell'ambito di dette finalità di solidarietà sociale, persegue altresì la finalità 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:

in riferimento alla lettera b) del comma 1° dell'art. 1 della legge 381/91:

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, delle 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

condominali;

-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 altre 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.

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale

Numero	Tipologia soci lavoratori
4	Soci lavoratori no svantaggiati
4	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 (Esercizio)	Carica ricoperta
Giuseppe Ventura	M	58	26/04/2018	2020	Presidente
Aldo Castello	M	53	26/04/2018	2020	Vicepresidente
Gioacchino Dell'Olio	M	61	26/04/2018	2020	Consigliere
Paolo Merello	M	63	26/04/2018	2020	Consigliere
Maurizio Bottaro	M	64	26/04/2018	2020	Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA

Numero	Membri CdA
5	totale componenti (persone)
5	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui soci operatori 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 CdA/anno + partecipazione media

Il Consiglio di Amministrazione nel corso del 2020 si è riunito 3 volte, con cadenza quadrimestrale 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 2019 e per convocare l'assemblea dei soci e su ogni altro argomento inerente gli aspetti gestionali, organizzativi e del personale.

Quest'anno è stata data particolare importanza alle modalità e agli interventi attuati per fronteggiare l'emergenza sanitaria (COVID-19).

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	-	-	31/05/2021	2023	Revisore Legale
Sebastiani Simone	M	48	31/05/2021	2023	OdV D. Lgs. 231/01

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Numero Punti OdG	Totale soci rappresentati	Incidenza deleghe
2020	Assemblea ordinaria	28/06/2020	2	80%	0%
2019	Assemblea ordinaria	20/05/2019	2	75%	0%
2018	Assemblea ordinaria	26/04/2018	3	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 e al CdA 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.

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento
Dipendenti e collaboratori	Il coinvolgimento del personale è attuato tramite l'organizzazione ed il coordinamento dei servizi, e dalle occasioni di confronto condotte 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 e global service, convenzioni, aggiudicazioni dirette con enti del terzo settore ed imprese private, condomini, privati.

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione (anno 2020)

N.	Occupazioni
13	Totale lavoratori subordinati
53%	di cui maschi
47%	di cui femmine
8%	di cui under 35
53%	di cui over 50

N.	Tipo attività svolta
46%	Pulizie
15%	Cucina
39%	Altri servizi

N.	Tipologia lavoratori
46%	No svantaggiati
54%	Svantaggiati

N.	Tipologia contratto
69%	Tempo indeterminato
31%	Tempo determinato

N.	Percorsi di inclusione socio-lavorativa
28	Totale borse lavoro
18%	di cui per lavoratori comunitari
82%	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 e sicurezza sul lavoro la cooperativa in conformità al D.Lgs 81/08, 106/09 ed alle successive modifiche, 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 e viene aggiornata a fronte di cambiamenti dei processi, degli ambienti o della struttura organizzativa, 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 e a promuovere l'attuazione di ulteriori misure ritenute idonee a tutelare la loro salute ed integrità fisica. Al momento dell'assunzione e 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 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.

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 e 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 2020 ha coinvolto tutti i dipendenti, con la Formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08) e i momenti di aggiornamento legati alle diverse attività produttive.

Sistema Qualità

Nel 2020 la visita annuale del R.I.N.A., certificatore della cooperativa Multiservice, ha confermato all'ente la certificazione di qualità ISO 9001 2015.

Il certificatore ha supportato l'organizzazione nel mantenere il Sistema di Qualità sempre efficiente, in particolare nel difficile periodo dell'emergenza Covid-19.

Gli obiettivi di 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 2020

Relazioni esterne e comunicazione

Nel 2020 è stata revisionata la pagina del sito Multiservice, ospitata all'interno del dominio ceisge.org con l'obiettivo di estendere la clientela attuale e presentare al meglio i nostri servizi, nonché le referenze maturate dalla lunga collaborazione con enti ed aziende locali.

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 2020

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività programmate nonostante le problematiche dovute all'emergenza COVID-19.

Sono infatti proseguiti le attività di panificazione dedicate strutture genovesi del terzo settore, i lavori di pulizia e la preparazione dei pasti. In alcune strutture di accoglienza in convenzione con Multiservice, a seguito del lockdown, sono aumentate le presenze degli ospiti e questo ha richiesto uno sforzo maggiore nei servizi di mensa e di pulizia da parte della nostra cooperativa.

A tale proposito è stato incrementato l'organico di quattro nuovi collaboratori nel settore pulizie per riuscire a rispondere in modo efficace alle richieste avute per questo tipo di servizio.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche (come da nota integrativa bilancio)

Ricavi e provenienti

	2020	2019	2018
Ricavi caratteristici	408.923	309.609	255.778
Progetti	19.995	---	---
Altri ricavi	8.981	2.781	584
TOTALI	437.899	312.390	256.362

Costi

	2020	2019	2018
Personale	288.110	186.645	167.668
Costi generali	145.406	73.837	54.832
Amm.ti/Accantonamenti	56.697	1.833	3.323
IRAP/IRES	1.074	1.720	2.120
Altri costi	114	162	2.675
TOTALI	491.401	264.197	230.618

Risultato di esercizio

	2020	2019	2018
Utile/perdita	- 53.502	48.193	25.744

Patrimonio

	2020	2019	2018
Capitale sociale	387	336	361
Totale riserve	114.507	67.759	42.787
Utile/perdita dell'esercizio	- 53.502	48.193	25.744
Totale Patrimonio netto	61.392	116.288	68.892

Valore della produzione:

	2020	2019	2018
Valore della produzione	437.899	312.390	256.362

Costo del lavoro:

	2020	2019	2018
Costo del lavoro	288.110	186.645	167.668
Peso su totale valore di produzione	66%	60%	65%

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 2020.

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 2020, 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 2020 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 S.p.A.

Genova, 30 luglio 2021