



## Relazione sul Governo Societario Esercizio 2019

Ex art.6, comma 4 del D.Lgs. n.175/2016

---

Approvata dal Consiglio di Amministrazione di Multiss S.p.A. in data .....

La Relazione descrive il sistema di governo societario e gli assetti proprietari di Multiss S.p.A. relativi all'esercizio 2019 con evidenza, altresì, degli eventi più rilevanti occorsi dal 1° gennaio 2020 alla data di approvazione della Relazione medesima.

Le informazioni e le considerazioni ivi riportate, coerenti con il quadro normativo e regolamentare di riferimento vigente nel 2019, tengono conto delle modifiche statutarie approvate nell'Assemblea Straordinaria dei Soci del 21 dicembre 2016 e del *Regolamento sulle procedure e sulle regole organizzative per l'esercizio del controllo analogo e generale sulle società partecipate*, che prevedono una serie di procedure ed obblighi relativamente alla vigilanza e controllo sull'attività della società da parte dell'Ente Socio.

Si evidenzia in particolare l'obbligo, da parte del Consiglio di Amministrazione, di approvare entro il 30 novembre di ogni anno il Bilancio di Previsione dell'esercizio successivo. Tale documento, redatto nel rispetto dei principi contabili, prevede i ricavi che prudenzialmente si ipotizza di realizzare e considera altresì i costi, distinti per categoria e centro di costo, che si prevede di sostenere. Il Budget costituisce pertanto uno strumento fondamentale per la programmazione dell'attività dell'esercizio e rappresenta inoltre, unitamente al Bilancio Semestrale da approvare entro il 10 agosto di ogni anno, un importante strumento di controllo di gestione.

In conformità a quanto previsto dalla normativa e dallo Statuto vigente, la Multiss S.p.A. ha adottato il c.d. *sistema tradizionale di governance* che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e di un Revisore Legale.

Relativamente alla gestione complessiva, la Multiss S.p.A., negli anni, ha istituito un sistema di governance al fine adeguare la propria attività alla normativa e alla giurisprudenza inerente alla gestione delle Società a controllo pubblico.

Gli strumenti adottati sono:

- Modello di Organizzazione, di gestione e di controllo ex D. Lgs.231/2001– rev.2;
- Codice Etico di Comportamento rev. 3;
- Regolamento per il conferimento di incarichi esterni - rev. 2;
- Regolamento per la selezione del personale e progressioni di carriera - rev.1;
- Regolamento per l'acquisto in economia di beni e servizi - rev.2;
- Regolamento per la tenuta, la pubblicità e le modalità di utilizzo dell'albo dei fornitori - rev.2;
- Regolamento utilizzo sistema informatico – rev.1;
- Regolamento Autoparco rev.1;

ISS

- Procedura segnalazione e indagini - Wistleblowing;
- Regolamento accesso civico, generalizzato e documentale.

La crescente consapevolezza dei possibili danni causati dalla corruzione ha sollecitato l'azienda a definire ulteriori strategie e azioni tese a ridurre il rischio e gli impatti e, nel luglio 2019, la Multiss S.p.A. ha adottato il Sistema di Gestione Anticorruzione (detto anche "SGA") per il quale è stata conseguita la certificazione in base al nuovo Standard UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems" da parte di ente accreditato specifico.

Tale sistema è stato definito per supportare la Società nel prevenire, rilevare e rispondere a fenomeni legati alla corruzione, nel rispetto delle leggi anticorruzione di riferimento e degli impegni volontariamente assunti e applicabili alle sue attività.

Tale strumento di compliance prevede l'adozione di una Politica Prevenzione della Corruzione al fine di fornire un quadro sistematico di riferimento per la gestione della prevenzione della corruzione.

Sono vincolati all'osservanza di tale policy tutti i componenti degli organi societari, di vigilanza e controllo, i responsabili, i dipendenti di ogni grado, qualifica e livello, i partner, i fornitori e più in generale tutti i soci in affari che operino nell'interesse o per conto della Società. Della documentazione riguardante i sistemi organizzativi, gestionali e di controllo presenti nella Società fanno parte anche:

- il documento "Sistema di Gestione Anticorruzione di Multiss S.p.A.";
- protocolli aziendali, quali specialmente Procedure Organizzative e Operative;

Sul piano organizzativo, al Responsabile Anticorruzione è stato attribuito il ruolo di funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del SGA all'interno dell'organizzazione aziendale e, più in generale, della sua conformità ai requisiti dello Standard ISO 37001. Al Comitato di Compliance è attribuita la responsabilità generale per l'attuazione e il rispetto del Sistema di Gestione Anticorruzione. Sul sito di Multiss è presente apposita sezione dedicata alla Policy Anticorruzione e alla Trasparenza. È utile sottolineare che, a tal proposito, si è provveduto a:

- Aggiornare il sito web, sezione "Società Trasparente";
- Redigere la Relazione Annuale 2019 del Responsabile Anticorruzione e Trasparenza;
- Redigere i report di monitoraggio relativi al 1° e 2° semestre 2019;
- Aggiornare il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020-2022.



Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 14 marzo 2019, ha nominato l'Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV), monocratico, sul Modello Organizzativo ex D. Lgs. n. 231/2001 con durata fino alla scadenza del mandato del Consiglio stesso.

Sul fronte della gestione dei dati e della privacy, la Multiss si è adeguata al nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (n. 2016/679 di seguito "GDPR").

La società ha adottato le misure previste dal Regolamento europeo con l'introduzione di un modello di gestione della privacy e di nuove regole e processi aziendali e, sul fronte organizzativo, la Società si è dotata di un Data Protection Officer (DPO).

I primi mesi del 2020 sono stati caratterizzati dalla Pandemia Covid – 19.

Sin dai primi giorni di marzo, l'azienda si è preparata ad affrontare le difficoltà operative determinate dalla Pandemia e, per garantire la tutela dei lavoratori, ha attuato azioni utili per il contrasto e contenimento del virus.

L'Azienda *in primis* ha provveduto, attraverso le modalità più idonee ed efficaci come circolari e dépliant informativi, ad informare subito tutti i lavoratori circa le disposizioni delle Autorità competenti.

A questo proposito, in riferimento al DPCM 11 marzo 2020 e ss.mm., e limitatamente al periodo della emergenza dovuta al COVID-19, l'azienda avendo a riferimento quanto previsto dai CCNL e favorendo così le intese con le rappresentanze sindacali aziendali, ha adottato le seguenti misure:

- rimodulazione degli orari di lavoro;
- piano di turnazione dei dipendenti dedicati ai diversi settori lavorativi con l'obiettivo di diminuire al massimo i contatti e di creare gruppi autonomi, distinti e riconoscibili;
- attivazione dello smart working per tutte quelle attività che potevano essere svolte presso il domicilio o a distanza;
- utilizzo degli ammortizzatori sociali, anche in deroga, finalizzati a consentire l'astensione dal lavoro senza perdita della retribuzione;
- riduzione del numero dei lavoratori sui mezzi aziendali per rispettare il distanziamento;
- consegna dei DPI a tutti i lavoratori;
- sanificazione dei locali aziendali;
- utilizzo dei periodi di ferie arretrati e non ancora fruiti.

Inoltre è stato disposto e consegnato a tutti i lavoratori un *protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19* ed è stata fatta a tutti i lavoratori una polizza che prevede una diaria in caso di ricovero, un forfait per la convalescenza post ricovero in terapia intensiva con intubazione, oltre a vari servizi di assistenza. È stata data inoltre l'opportunità di accedere in anticipo a parte del TFR o alla quattordicesima mensilità.

ISS

La qualità delle singole attività erogate è monitorata attraverso una puntuale rilevazione del sistema di gradimento da parte degli utenti prevista dal sistema di controllo di gestione e della qualità dei servizi erogati.

Di seguito vengono illustrati i giudizi ottenuti per i servizi erogati nel 2019.

**Zona Sassari:**

1. Servizi integrati (in Global Service) per la manutenzione degli edifici di proprietà e/o in disponibilità.

I risultati della verifica sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza, misurati trimestralmente attraverso l'invio agli utenti di un questionario per la valutazione dei servizi, sono stati i seguenti:

ANNO 2019	VALUTAZIONE
Gennaio – Marzo	8,27
Aprile – Giugno	8,25
Luglio – Settembre	7,94
Ottobre – Dicembre	7,51

2. Assistenza informatica, telefonica e sistemistica

I risultati della verifica sulla qualità del servizio informatico e sulla soddisfazione dell'utenza per l'annualità 2019 sono stati i seguenti:

eccellente	25,10%
ottimo	14,30%
buono	60,50%

**Zona omogenea di Olbia Tempio:**

1. Servizio di manutenzione ordinaria degli edifici di proprietà e/o in disponibilità.

Il risultato della verifica sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza, misurato attraverso l'invio agli utenti di un questionario è il seguente:

ANNO 2019	VALUTAZIONE
Gennaio – Marzo	9,79
Aprile – Giugno	8,54
Luglio – Settembre	9,86
Ottobre – Dicembre	8,61

Per quanto riguarda la valutazione del rischio di crisi aziendale, si evidenzia che la continuità dell'azienda è strettamente correlata alla scelta, da parte della Provincia di Sassari, di confermare la Multiss S.p.A. quale strumento operativo per mezzo del quale erogare i servizi alla comunità di riferimento.

Il Direttore Generale  
Dott. Antonio Spano

