



Servizio di esercizio e manutenzione  
impianti termici e F-GAS CE 303/2008  
Codice 723A00A - Rev. #9 del 04/06/2018

## Relazione sul Governo Societario Esercizio 2018

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

---

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

La Multiss S.p.A. nel corso di questi anni ha istituito un sistema di governance al fine adeguare la propria attività alla normativa e alla giurisprudenza inerente la gestione delle Società a controllo pubblico.

Relativamente alla gestione complessiva la Multiss si è dotata, ormai da anni, dei seguenti strumenti:

- Codice Etico di comportamento rev. 2;
- Modello di Organizzazione D.Lgs.231 del 2001 – rev.1;
- Regolamento per il conferimento di incarichi esterni - approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 20/02/2018;
- Regolamento per il reclutamento del personale - approvato dall'Assemblea dei Soci in data 07/03/2018;
- Regolamento per l'acquisto in economia di beni e servizi rev.1- dal Consiglio di Amministrazione in data 28/03/2018;
- Regolamento segnalazione illeciti;
- Regolamento accesso civico, generalizzato e documentale.

A tal proposito si evidenzia che lo Statuto Aziendale, approvato dall'Assemblea Straordinaria dei Soci in data 21/12/2016, ed il Regolamento sulle procedure e sulle regole organizzative per l'esercizio del controllo analogo e generale sulle società partecipate, 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. 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.

Rappresenta inoltre, confrontato con il Bilancio Semestrale da approvare entro il 10 agosto di ogni anno, un importante strumento di controllo di gestione.

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 2018.

ISS

**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 2018	VALUTAZIONE
Gennaio – Marzo	8,39
Aprile – Giugno	7,65
Luglio – Settembre	8,54
Ottobre – Dicembre	7,80

2. Assistenza informatica, telefonica e sistemistica



I risultati della verifica sulla qualità del servizio informatico e sulla soddisfazione dell'utenza per l'annualità 2018 sono stati i seguenti:

eccellente	26,50%
ottimo	15,50%
buono	58,00%

**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 2018	VALUTAZIONE
Gennaio – Marzo	non compilato
Aprile – Giugno	9,81
Luglio – Settembre	non compilato
Ottobre – Dicembre	7,36

Per quanto riguarda la tematica relativa alla prevenzione della corruzione e trasparenza nel corso del 2018 si è provveduto, in linea con quanto previsto dalla normativa in materia, ad effettuare le seguenti attività:

- Aggiornamento del sito web, sezione “Società Trasparente”;
- Redazione della Relazione Annuale 2018 della Responsabile Anticorruzione e Trasparenza;
- Redazione dei report di monitoraggio relativamente al 1° e 2° semestre 2018;
- Aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019-2021.

ISS

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, anche tenendo conto dell'utilità di disporre di uno strumento normativo efficace. Per questo motivo la Multiss S.p.A., ha scelto di uniformarsi ai requisiti della UNI ISO 37001 “Sistema di Gestione Anticorruzione”. La norma UNI ISO 37001, infatti, costituisce uno standard di gestione che coadiuva il conseguimento di rilevanti benefici nella lotta contro la corruzione e rappresenta un'opportunità per l'azienda di sviluppare una cultura di trasparenza, conformità e integrità.

A tale proposito, nei primi mesi dell'anno 2019 ed in linea con quanto previsto dalla normativa e dal sistema di gestione, si è provveduto pertanto a:

- Aggiornare il Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs.231/2001;
- Aggiornare il Codice Etico;



- Adottare il Regolamento Segnalazione Illeciti (WHISTLEBLOWER);
- Adottare il Regolamento Accesso Civico, Generalizzato e Documentale.

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

