

ASF AZIENDA SPECIALE SERVIZI E FARMACIE SAN GIULIANO MILANESE

BILANCIO SOCIALE D'ESERCIZIO 2024

Rendicontazione del Valore Pubblico e dell'Impatto Sociale sul Territorio

Nota Metodologica e Riferimenti Normativi

Il presente Bilancio Sociale è redatto in conformità ai principi formulati dal **G.B.S. (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale)** per gli Enti Locali e le sue aziende partecipate, e in aderenza alle linee guida della **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica** sulla rendicontazione sociale nelle Amministrazioni Pubbliche (Direttiva Baccini). La rendicontazione è strutturata in tre parti fondamentali: 1) Identità aziendale e politiche di governance; 2) Rendiconto economico e distribuzione del valore aggiunto; 3) Relazione sociale di settore con gli indici di gradimento dei cittadini (customer satisfaction).

1. IDENTITÀ AZIENDALE, MISSIONE E VALORI GUIDA

ASF è un'Azienda Speciale interamente partecipata e controllata dal Comune di San Giuliano Milanese, dotata di autonomia imprenditoriale ma finalizzata intrinsecamente all'erogazione di servizi pubblici essenziali e alla generazione di "Valore Pubblico".

La missione di ASF si articola nella gestione coordinata e qualificata di tre aree di servizio strettamente connesse alla vita quotidiana della cittadinanza:

- Area Salute e Prevenzione:** Gestione delle 4 farmacie comunali intese come presidi sanitari integrati di prossimità.
- Area Educazione e Crescita:** Gestione del sistema scolastico-educativo integrato 0-6 anni (Nidi d'infanzia, Sezione Primavera, Scuola dell'Infanzia e Centro Prima Infanzia).
- Area Memoria e Rispetto:** Gestione dei servizi cimiteriali comunali, compresa la custodia del cimitero per animali d'affezione.

I valori che guidano l'azione amministrativa e gestionale di ASF sono improntati alla Trasparenza, all'Equità sociale (inclusione delle fasce deboli e tariffe differenziate), alla Competenza professionale, all'Efficacia educativa e alla Continuità temporale del presidio pubblico.

2. RENDICONTO ECONOMICO E VALORE AGGIUNTO SOCIALE (VAS) 2024

In conformità ai principi del G.B.S., la ricchezza prodotta dall'azienda speciale viene analizzata attraverso la riclassificazione del Conto Economico a Valore Aggiunto, evidenziando il surplus economico che viene ridistribuito sul territorio.

Nel 2024, il **Valore della Produzione Operativa** si è attestato a € 8.017.800, registrando una sostanziale stabilità rispetto all'esercizio precedente (-0,08%). I **Costi della Produzione** (al netto del personale e degli ammortamenti) sono stati pari a € 4.561.241, grazie ad un attento controllo dei consumi intermedi di materie prime e servizi.

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto 2024

Voce di Bilancio (Conto Economico Riclassificato)	Importo (€)	Significato e Impatto Sociale
Totale Valore della Produzione Operativa (A)	8.017.800	Fatturato aggregato e proventi dei servizi erogati alla cittadinanza
<i>Meno: Costi della produzione esterni / intermedi (B)</i>	(4.561.241)	Risorse esterne consumate per il funzionamento dei servizi
-- Acquisti di merci (farmaci e beni di consumo)	(3.095.599)	Di cui € 2.994.891 per prodotti farmaceutici destinati alla salute
-- Acquisti di servizi (utenze, mense, pulizie, manutenzioni)	(1.140.997)	Acquisti locali a supporto delle strutture educative e cimiteriali
-- Godimento beni di terzi (canoni di locazione)	(27.859)	Affitto dei locali commerciali ad uso farmacia
-- Oneri diversi di gestione (tasse e sopravvenienze)	(341.502)	Imposte indirette e oneri straordinari di riordino dei cespiti
-- Variazione delle rimanenze di materie prime	(44.718)	Riacquisto e incremento delle scorte per garantire disponibilità farmaci
VALORE AGGIUNTO LORDO (A - B)	3.456.559	Surplus economico ripartito tra gli stakeholder interni ed esterni

Distribuzione del Valore aggiunto agli Stakeholder

Il Valore Aggiunto generato di € 3.456.559 è stato ripartito come segue:

1. **Lavoro Umano (Risorse Umane - 91,25%): € 3.154.217**
Salari, stipendi, oneri previdenziali e accantonamenti TFR per i 95 dipendenti medi in forza. Questa è la quota di maggior rilievo sociale, che garantisce l'occupazione e sostiene i consumi delle famiglie sul territorio.
2. **Pubblica Amministrazione (Stato e Regioni - 1,41%): € 48.912**
Imposte sul reddito versate all'Erario (IRES per € 15.114 e IRAP per € 33.797).
3. **Fornitori di Capitale di Credito (0,02%): € 876**
Interessi passivi su anticipazioni di cassa. L'Azienda non utilizza leva finanziaria ed è priva di mutui attivi, garantendo un'eccezionale solidità patrimoniale.
4. **Autofinanziamento e Sistema Azienda (7,32%): € 253.611**
Quota di ricchezza trattenuta per salvaguardare il valore dei beni e finanziare lo sviluppo:
 - *Ammortamenti delle immobilizzazioni:* € 223.653 (recupero investimenti in attrezzature e software)
 - *Utile d'esercizio destinato a riserva:* € 29.958. Come da delibera dell'Amministratore, l'utile viene interamente accantonato: 10% a riserva legale (€ 2.996), 20% a fondo rinnovo impianti (€ 5.992) e 70% a fondo sviluppo investimenti (€ 20.970).

3. RELAZIONE SOCIALE DI SETTORE: QUALITÀ E IMPATTO DEI SERVIZI

3.1. LE FARMACIE COMUNALI: I PRESIDII DI SALUTE SUL TERRITORIO

Nel 2024, le quattro farmacie comunali si sono consolidate come presidi sanitari territoriali, affrontando uno scenario competitivo sfidante (apertura di nuove farmacie private ed estensione di orario da parte di terzi).



Illustrazione 1: Farmacie comunali intese come luoghi di ascolto, prevenzione e distribuzione etica del farmaco.

Principali Risultati Gestionali 2024

- **Fatturato Aggregato:** Stabilizzato a € 4.520.290, registrando una variazione minima del - 0,50% nonostante il calo della spesa convenzionata nazionale.
- **Transazioni complessive (Scontrini emessi): 157.189 scontrini** (di cui 71.022 nella sola farmacia Comunale 4, via Tolstoj, che si conferma polo principale con oltre 2 milioni di euro di fatturato).
- **Fidelizzazione (Carte Fedeltà):** Sottoscritte ben 1.363 nuove carte, portando il totale a 3.795 (raggiungendo stabilmente la quota di 1 cittadino su 10 fidelizzato).
- **Prestazioni di Telemedicina e Prevenzione:** Erogate 631 prestazioni diagnostiche complessive (tamponi rapidi COVID, glicemia, MOC osteoporosi, holter, elettrocardiogrammi) avviando da settembre 2024 i servizi in convenzione SSN per favorire l'accessibilità alla salute.

Riorganizzazione orientata al Cittadino

Nel corso del 2024 si è avviato il progetto del "**magazziniere residente**" in ogni farmacia per ottimizzare la gestione delle scorte e consentire ai farmacisti di dedicarsi interamente all'attività di ascolto e consulenza al banco. Inoltre, la pianificazione quindicinale degli acquisti diretti dai produttori ha migliorato i margini aziendali, contenendo al contempo i prezzi al consumo per i prodotti di libera vendita. Infine, sono stati ottimizzati i turni di lavoro per facilitare la **conciliazione vita-lavoro** del personale interno e garantiti orari di apertura estremamente ampi, incluse le domeniche e i fine settimana (presidio H12 continuato per Comunale 2 e 4).

Customer Satisfaction delle Farmacie (79 utenti)

Il giudizio della cittadinanza evidenzia un livello di apprezzamento eccezionale:

- **Cortesie e disponibilità del personale:** Valutata con voto 10/10 dal 55,7% dei cittadini (e l'15,2% assegna 8/10).
- **Competenza professionale dei farmacisti:** Il 54,4% assegna il massimo punteggio (10/10).
- **Tempi di attesa al banco:** Giudicati ottimi (10/10) dal 46,8% degli utenti.
- **Giudizio Complessivo sulle Farmacie:** Il 54,4% assegna 10/10 e il 19% assegna 8/10. Nessun voto è inferiore al 6/10.

3.2. I SERVIZI EDUCATIVI: COESIONE SOCIALE E ACCOMPAGNAMENTO FAMILIARE

I servizi educativi 0-6 anni rappresentano per ASF e per il Comune uno strumento di coesione sociale e di integrazione multiculturale di fondamentale rilevanza.



*Illustrazione 2: Centralità del bambino
e percorsi di socializzazione precoce nei nidi comunali.*

Dati di Erogazione del Servizio (Anno Scolastico 2023/2024)

- **Ricavi da contratti e tariffe:** € 2.257.966,27 (+5,93% rispetto al 2023).
- **Posti garantiti:** 172 nei 4 asili nido comunali (con un costo annuo per posto per il Comune pari a € 5.473,52), 30 nella Sezione Primavera, 40 nella Scuola dell'Infanzia (costo posto € 7.300,67) e 20 iscritti al Centro Prima Infanzia "Arena del Sole" (costo posto € 1.274,85).
- **Inclusione e Multiculturalità:** Nei nidi convive una presenza variegata composta al 71% da bambini italiani e al 29% da bambini stranieri. Le rette hanno risentito di incrementi tariffari regionali per garantire la copertura dei costi del personale legati ai rinnovi del CCNL di categoria.

Rilevazione di Customer Satisfaction (Nidi d'Infanzia: 97 famiglie)

- **Motivo della scelta:** Il 62,9% ha scelto il nido valutando prioritariamente le esigenze educative del bambino.
- **Legame affettivo educatrice-bambino:** Valutato Ottimo dal 63,9% delle famiglie (e buono dal 28,9%).
- **Esperienza Complessiva al Nido:** Il 57,7% la definisce "decisamente positiva" e il 38,1% "positiva" (95,8% di riscontri positivi).
- **Condizioni igieniche:** Giudicate ottime dal 52,6% delle famiglie.

Risultati altrettanto lusinghieri sono emersi dalla Scuola dell'Infanzia (esperienza complessiva valutata decisamente positiva dal 75% degli utenti) e dal Centro Prima Infanzia (esperienza positiva/decisamente positiva per il 100% dei partecipanti).

3.3. I SERVIZI CIMITERIALI: LA CURA E IL DECORO DELLA MEMORIA

Nel 2024 l'attività cimiteriale ha gestito una mortalità in calo per il quarto anno consecutivo (268 defunti). ASF ha focalizzato i propri sforzi sul ripristino del decoro monumentale e sulla sicurezza.



*Illustrazione 3: Parchi cimiteriali
gestiti per garantire dignità, rispetto e sicurezza monumentale.*

Principali Interventi e Risultati 2024

- **Fatturato del Settore:** € 963.202 (incluso il cimitero degli animali d'affezione per € 12.198). I ricavi da concessioni hanno segnato una flessione dell'8,43% dovuta al consolidamento delle cremazioni, compensati in parte dalla concessione di 2 cappelle gentilizie.
- **Manutenzione e Sicurezza:** Sostituiti 58 metri lineari di fasce in bardiglio (marmo) per la messa in sicurezza delle lastre dei loculi risalenti nel tempo. Sostituiti alberi ammalorati da maltempo con cipressi e piantumazioni resistenti.
- **Cimitero degli Animali "Per Sempre Amici":** Inaugurato nel 2022 come primo parco-cimitero pubblico in Italia, ha raggiunto nel 2024 la quota storica di 50 animali sepolti, rispondendo a un profondo bisogno emotivo e affettivo dei proprietari.

Gradimento del Servizio (Questionario di Novembre 2024 - 61 risposte)

- **Giudizio Complessivo dei cittadini:** Il 77% degli utenti esprime un voto pari ad Ottimo e il 23% pari a Buono (100% di soddisfazione totale).
- **Personale del Cimitero (Operatori sul campo):** Professionalità valutata ottima dal 54% e cortesia ottima dal 48%.
- **Personale Amministrativo (Uffici):** Professionalità valutata ottima dall'85% e cortesia ottima dall'88%.
- **Pulizia e Decoro:** Pulizia valutata ottima/buona dal 92%; manutenzione del verde ottima/buona dal 96%; decoro generale ottimo/buono dal 91%.

4. RISORSE UMANE, INCLUSIONE E WELFARE AZIENDALE

Nel 2024 l'organico medio di ASF si è attestato a 95 unità, suddivise per tipologia di servizio in modo da presidiare i centri di costo in compresenza qualificata.

Breakdown dell'Occupazione Media 2024

- **Dirigenti:** 1 unità (CCNL Confservizi)
- **Impiegati e Funzioni Comuni:** 31 unità (CCNL Assofarm)
- **Operatori cimiteriali:** 10 unità (CCNL Sefit)
- **Educatrici e Ausiliarie:** 53 unità (CCNL Aninsei)

A livello contrattuale attivo al 31 dicembre, su 93 contratti in essere, 71 (76,3%) sono a tempo indeterminato e 22 a tempo determinato. L'azienda adotta una forte politica di welfare a tutela dei dipendenti:

- Misure di conciliazione vita-lavoro con l'attivazione di 20 contratti part-time.
- Flessibilità per lavoratori caregiver e orari personalizzati per terapie mediche.
- Piani di reinserimento post-malattia e congedi parentali protetti (3 educatrici in maternità nel 2024).
- Attenzione alla salute dei lavoratori: sorveglianza sanitaria integrata ex D.Lgs 81/2008.

5. IMPARZIALITÀ, COMPLIANCE E TRASPARENZA

In conformità ai principi G.B.S. di Autonomia e Verificabilità, l'Azienda Speciale opera in regime di piena adeguatezza amministrativa e contabile:

- Adozione e aggiornamento del Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001.
- Pieno rispetto degli obblighi in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza (L. 190/2012 e D.Lgs 33/2013).
- Nomina formale del DPO (Data Protection Officer) per la conformità GDPR.
- Gestione degli appalti e acquisti secondo il Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs 36/2023).

6. CONCLUSIONI E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Il Bilancio Sociale 2024 attesta una gestione solida ed equilibrata, in cui il profitto civilistico di € 29.958 non rappresenta una finalità speculativa ma la garanzia della sostenibilità nel tempo. I principali impegni strategici definiti per l'esercizio successivo includono:

1. L'avvio dello spostamento e rilancio della Farmacia Comunale n.1 da via Sanremo a via Cavour 21, per adeguarne gli spazi commerciali ed assistenziali.
2. L'innovazione digitale delle procedure dei servizi educativi, con l'eliminazione dei moduli cartacei a favore di un portale iscrizioni digitale.
3. Il consolidamento dei servizi di telemedicina in tutte le farmacie in regime convenzionato SSN.