

ATTESTAZIONE SULLA GESTIONE  
DEL PERIODO 2019/2022 E SUI DIVERSI OBIETTIVI DEL DUP.

Con riferimento a quanto esposto sul DUP approvato dal Comune di Segrate per l'obiettivo gestionale per il triennio 2019/2021 si certifica quanto segue.

**Primo e unico Obiettivo – Rispetto delle previsioni di Bilancio.**

Negli anni 2019 e 2021 le previsioni di bilancio sono state sostanzialmente rispettate, tutte le modifiche sono state concordate con l'Amministrazione Comunale ed i risultati d'esercizio sono stati superiori alle previsioni.

Nell'esercizio 2020 si sono attuate delle modifiche importanti alle previsioni, sempre concordate con il Socio Unico, per il perdurare dell'emergenza Covid-19 che ha determinato per la Società molte problematiche, oltre che maggiori costi per le protezioni individuali fornite al personale e la sanificazione degli ambienti. La Società è sempre stata in prima linea per collaborare con l'Amministrazione Comunale e prestare servizio alla cittadinanza. Tutto il personale della Società, dai farmacisti agli operatori sanitari del S.A.D. ai volontari che la Società ha incaricato per le consegne a domicilio di farmaci e della spesa e il disbrigo di pratiche diverse soprattutto per l'area dei servizi sociali, hanno svolto la loro attività con abnegazione.

Il mercato farmacia ha registrato una diminuzione della spesa del 2%, i fatturati sono calati dell'1,7% con un boom di vendite di igienizzanti mani e mascherine (dati Iqvia - leader mondiale nell'elaborazione e analisi dei dati in ambito healthcare e nello sviluppo di tecnologie).

La ns. Società ha registrato in controtendenza un risultato di aumento di fatturato del +1,11% ma il Margine Operativo Lordo ha subito una contrazione dell' 1,48%, determinata soprattutto dalla vendita di prodotti per la gestione dell'emergenza a prezzo d'acquisto o comunque a prezzi calmierati con l'autorizzazione del Comune, per sostenere la cittadinanza. A questo si sono aggiunti maggiori sconti rispetto al passato (nel 2020 sono stati pari a 201.079 euro), e sono aumentati gli acquisti dai grossisti a causa della pandemia e delle

difficoltà operative negli ordini diretti, come meglio illustrato nell'allegato 1, stralcio del Bilancio Consuntivo 2020 (pag. 13) approvato dall'Assemblea dei Soci in data 06/09/2021. Pertanto il risultato d'esercizio è stato del 25% inferiore alle previsioni, in valore di 34.813 Euro.

È bene però sottolineare che i risultati d'esercizio prima delle imposte del biennio 2019/2020 sono da considerarsi molto interessanti in quanto:

- l'utile d'esercizio 2019 è stato pari a 275.067 Euro oltre ai costi sostenuti direttamente dalla Società per conto del Comune per i servizi sociali pari a 202.747 Euro, per un totale di 477.814 Euro.
- l'utile d'esercizio 2020 è stato pari a 104.233 Euro oltre ai costi sostenuti direttamente dalla Società per conto del Comune pari a 168.942 Euro, per un totale di 273.175 Euro.

Il Bilancio Consuntivo 2021 è in fase d'approvazione.

Con riferimento a quanto esposto sul DUP approvato dal Comune di Segrate per l'obiettivo gestionale per il triennio [2020/2022](#) si certifica quanto segue.

#### **Primo obiettivo – Rispetto degli equilibri economici.**

Nell'esercizio 2020 la Società Segrate Servizi Srl ha conseguito la riduzione dei costi di personale rispetto all'esercizio precedente come illustrato nell'allegato 2, stralcio del Bilancio Consuntivo 2020 (pag. 16 e 17) approvato dall'Assemblea dei Soci in data 06/09/2021.

Come già illustrato, l'esercizio ha risentito in maniera significativa dell'emergenza Covid-19, ma con un'estrema attenzione agli equilibri economici è stato conseguito il buon risultato appena menzionato (104.233 Euro oltre costi sostenuti direttamente per il Comune pari a 168.942 Euro, per un totale di 273.175 Euro).

Nel 2021 si sono rispettati gli equilibri economici, politica che si sta attuando anche nell'esercizio in corso.

#### **Secondo obiettivo – Trasparenza - Tenere annualmente aggiornati il Piano della Trasparenza ai sensi della L. 190/2021 e ai D.Lgs.33/2013 e 39/2013, GDPR Regolamento (UE) 2016/79.**

Questo obiettivo è stato raggiunto con successo nel triennio 2020/2022 e tutti i documenti sono stati pubblicati rispettandone le scadenze sul sito aziendale nella sezione “Società Trasparente”. Anche nel 2022 è stato predisposto dal Responsabile della Trasparenza ed Anticorruzione ed approvato in data 30/04/22 dall’Amministratore Unico e pubblicato sul sito aziendale in quella stessa data. La Società si avvale per tali documenti di un consulente esterno.

Il link dell’ultimo documento è: <http://trasparenza.segrateservizi.it/?cat=36487>.

Con riferimento a quanto esposto sul DUP approvato dal Comune di Segrate per l’obiettivo gestionale per il triennio 2021/2023 si certifica quanto segue.

**Primo obiettivo – Bilancio - contenimento dei costi di esercizio, in particolare dei costi del personale.**

Nell’esercizio 2021 il contenimento dei costi d’esercizio ed in particolare dei costi di personale è stato possibile, l’approvazione del bilancio, per con problematiche gestionali, è stata procrastinata ed avverrà a termini di Legge e statuto entro 180 gg dalla chiusura dell’esercizio.

La Società ha predisposto il report trimestrale sull’andamento della situazione economico-finanziaria al 31/03/22 come richiesto dall’art. 7 del Regolamento sui controlli delle Società partecipate approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 2 in data 15.02.2016, per il controllo concomitante.

L’obiettivo potrebbe però subire delle variazioni in caso di attivazione di un nuovo servizio valutato con l’azionista che può quindi comportare aumenti di costi e, di conseguenza, anche di ricavi. Questo è stato, ad esempio, il caso del servizio tamponi per l’emergenza Covid. Qualsiasi variazione di questo genere sarà discussa e valutata con l’Amministrazione Comunale.

**Secondo obiettivo – Economicità – Razionalizzazione dei processi produttivi e ottimale allocazione delle risorse umane ad invarianza degli standard di servizio.**

Nell’anno 2021 la Società ha posto particolare attenzione a tale razionalizzazione, sia per quanto riguarda il personale che opera nelle Farmacie che per il servizio di assistenza domiciliare (SAD), per cui il coordinatore ha razionalizzato gli interventi. Questa operazione

ha migliorato gli standard dei servizi. Questo obiettivo rimane prioritario anche nel biennio 2022/2023.

**Terzo obiettivo – Trasparenza - Tenere annualmente aggiornati il Piano della Trasparenza ai sensi della L. 190/2021 e ai D.Lgs.33/2013 e 39/2013, GDPR Regolamento (UE) 2016/79.**

Si rimanda a quanto esposto per il secondo obiettivo del triennio 2020/2022.

**Quarto obiettivo – Efficienza ed efficacia – Analisi di Customer Satisfaction annuale sui servizi SAD e farmaceutico.**

Per questo obiettivo vi sono stati rinvii causati dall'emergenza Covid-19. Gli utenti nelle farmacie dovevano recarsi direttamente al banco e non potevano sostare all'interno dei negozi, vi erano vincoli numerici per gli accessi. Anche per il SAD la necessità di rapidità d'intervento impediva di effettuare queste operazioni.

Con il concludersi dell'emergenza Covid la situazione lentamente si sta riportando alla normalità e dal 02/05/22 le entrate in farmacia sono libere.

La Società ha incaricato una ditta esterna in data 13/04/22 prot. 251 per il progetto relativo alla **Customer Satisfaction** ed è stato installato a fine aprile un totem, dedicato allo scopo, nella Farmacia Comunale del Villaggio Ambrosiano. Il progetto è biennale (2022/2023) ed il totem sarà a disposizione degli utenti per 6 mesi in ogni farmacia della ns. Società.

I questionari compilati arrivano direttamente alla direzione che potrà visionare e valutare le review della clientela e disporre eventuali correttivi ed adeguamenti per migliorare il servizio delle farmacie. Tale risultanze saranno periodicamente inviate anche al Comitato di Controllo. Per quanto attiene il SAD, dopo l'interruzione dovuta alla gestione delle priorità relative al Covid, è stato nuovamente predisposto il questionario per verificare il gradimento del servizio da parte degli utenti e le eventuali criticità.

**Quinto obiettivo – Controllo sulla gestione – Verifica e revisione dei Regolamenti interni. Accurata verifica ed aggiornamento della valutazione dei rischi aziendali, con conseguente aggiornamento del modello di organizzazione, gestione e controllo ex L. 231/2001 e del piano di prevenzione della corruzione.**

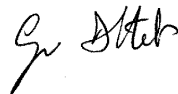
Per quanto riguarda questo obiettivo, l'incarico è stato affidato a un consulente esterno competente in materia. Entro il corrente mese saranno disponibili le revisioni dei regolamenti interni e del modello di organizzazione gestione e controllo ex L. 231/2001.

All'approvazione dei documenti seguirà un incontro formativo col personale dipendente.

Per quanto riguarda infine il piano di prevenzione della corruzione, è stato pubblicato sul sito aziendale e costituisce un unico documento insieme al piano di trasparenza: "Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza 2022 – 2024 adeguato al PNA 2019 e agli orientamenti ANAC 2022.

Segrate, 19 maggio 2022  
Prot. 341

L'AMMINISTRATORE UNICO  
ING. GIACOMO D'AMATO



Segue il dettaglio ed il raffronto di tutti i costi di personale del periodo 2020/2019 distintamente individuate fra i diversi Servizi:

<b>Descrizione</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>differenze 2020 su 2019</b>	<b>%</b>
<b>Settore Farmacie</b>				
Salari e stipendi	736.423	694.978	41.445	5,96%
Contributi	204.386	194.558	9.828	5,05%
Ferie e Ratei	73.727	68.214	5.513	8,08%
TFR	64.552	59.730	4.822	8,07%
Altri costi	32.885	27.719	5.166	18,64%
<b>Totale Farmacie</b>	<b>1.111.973</b>	<b>1.045.199</b>	<b>66.774</b>	<b>6,39%</b>
<b>Settore Minori</b>				
Salari e stipendi	382.740	368.171	14.569	3,96%
Contributi e rim	20.563	74.100	-53.537	-72,25%
Ferie e Ratei	31.817	28.099	3.718	13,23%
TFR	31.580	24.738	6.842	27,66%
Altri costi	7.413	9.726	-2.313	-23,78%
<b>Totale Minori</b>	<b>474.113</b>	<b>504.834</b>	<b>-30.721</b>	<b>-6,09%</b>
<b>Settore SISS</b>				
Salari e stipendi	9.565	10.134	-569	-5,61%
Contributi	2.187	3.494	-1.307	-37,41%
Ferie e Ratei	1.623	2.164	-541	-25,00%
TFR	1.007	938	69	7,36%
<b>Totale SISS</b>	<b>14.382</b>	<b>16.730</b>	<b>-2.348</b>	<b>-14,03%</b>
<b>Settore SAD</b>				
Salari e stipendi	6.664	2.221	4.443	200,05%
<b>Totale SAD</b>	<b>6.664</b>	<b>2.221</b>	<b>4.443</b>	<b>200,05%</b>
<b>T.G.</b>	<b>1.607.132</b>	<b>1.568.984</b>	<b>38.148</b>	<b>2,43%</b>

Segue la tabella dei costi sostenuti per ciascun servizio per i rapporti di lavoro liberi professionali:

<b>Descrizione settore</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Diff. 2020 su 2019</b>	<b>%</b>
SETTORE FARMACIE	283.857,00 €	315.992,50 €	-32.135,56 €	-10,16%
SETTORE MINORI	55.664,00 €	96.345,19 €	-40.681,19 €	-42,22%
SETTORE SAD	225.753,00 €	196.571,64 €	29.181,36 €	14,85%
<b>TOTALE</b>	<b>565.274,00 €</b>	<b>608.909,33 €</b>	<b>-43.635,33 €</b>	<b>-7,17%</b>

Per effettuare una puntuale verifica delle spese di personale complessive, occorre analizzare la tabella che segue con l'espressa indicazione di tutti i costi per le risorse umane, con tutte le spese di personale sia per rapporti di lavoro subordinato che per rapporti di natura libero-professionale:

SETTORI	2020	2019	differenze 2020 su 2019	Differenze %	2018	differenze 2019 su 2018
FARMACIE	1.395.830	1.361.192	34.638	2,54%	1.289.245	71.947
MINORI	529.777	601.179	-71.402	-11,88%	587.363	13.816
SISS	14.382	16.730	-2.348	-14,03%	18.148	-1.418
S.A.D.	232.417	198.793	33.624	16,91%	191.489	7.304
<b>TOTALE</b>	<b>2.172.460</b>	<b>2.177.894</b>	<b>-5.488</b>	<b>-0,25%</b>	<b>2.086.245</b>	<b>91.647</b>

I costi complessivi di personale dell'esercizio 2020 diminuiscono di poco rispetto all'esercizio precedente, come si evince dal prospetto che precede, del -0,25% in valore -5.488 euro, aumentano rispetto alla media del triennio precedente pari a 2.110.678 euro, con un aumento contenuto del +2,92%, equivalente a 61.782 euro, tale incremento è stato concordato con gli uffici comunali e deriva principalmente dai fattori che seguono:

Aumento delle ore concesse alle scuole del territorio per l'educativa scolastica, che ha determinato la necessità di una risorsa in più nel corso del 2019 che ha gravato per intero sull'anno 2020. Dall'aumento degli accessi effettuati per il Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.) per anziani e disabili, tutte operazioni richiesteci dagli Uffici Comunali. Il Siss è in controtendenza in quanto è stato diminuito l'orario d'apertura, già nel corso del 2019, sempre in accordo con gli uffici del Comune, visto che al sabato l'accesso era minimo.

Il M.O.L. dell'anno 2020 è pari a: 29,55% diminuito del rispetto all'anno precedente del -1,48%, si attestava sul 31,03% nel 2019.

La diminuzione dipende dai cinque fatti gestionali più importanti dell'esercizio 2020 che di seguito illustriamo.

Primo – L'amministrazione Comunale ha richiesto alla Sua Società, in un momento di emergenza come quello dello scorso anno per la pandemia, di vendere i prodotti necessari ed indispensabili per far fronte al Covid-19 a prezzi calmierati, per cui la Società ha venduto almeno 200.000 euro di prodotti senza operare ricarichi e talvolta sottocosto come nel caso del controllo della Guardia di Finanza di Sesto San Giovanni di cui s'è detto a pag. 11. Tale decisione condivisa con l'Amministrazione Comunale ha determinato un mancato introito per la Società stimato in almeno 60.000 euro. L'operazione è stata molto apprezzata dai concittadini che hanno sempre trovato mascherine e gel a prezzi abbordabili. In discesa invece tutte le altre vendite di prodotti parafarmaceutici con margini più remunerativi.

Secondo – Gli acquisti dell'anno 2020 sono stati effettuati principalmente dai grossisti, in controtendenza rispetto alle nostre scelte del passato, in quanto i rappresentanti commerciali non hanno potuto visitare la propria clientela, le scontistiche sono state quindi decisamente inferiori a quelle dell'esercizio precedente. Inoltre gli utenti hanno privilegiato l'acquisto di farmaci ad altri generi più redditizi.

Terzo – Gli sconti ai concittadini sono aumentati del 5% per cercare di contrastare la crisi incombente.

Quarto – Nel corso dell'anno appena concluso, forse grazie alle mascherine, che non ci hanno mai abbandonato, al lockdown e allo smart working ed al distanziamento sociale non abbiamo registrato vendite connesse alla sindrome influenzale e questo ha determinato un significativo calo delle vendite dei prodotti per sintomi da raffreddamento e degli anti-influenzali. Per lo stesso motivo anche gli antibiotici sistemici hanno subito un crollo sia a valori che a volumi.

Quinto – La concorrenza dell'e-commerce è stata molto forte. Nei primi mesi del 2020 c'è stato proprio un boom delle vendite on-line, anche se nelle farmacie italiane non è permesso come in altri paesi europei, come ad esempio la Germania, la vendita dei farmaci da prescrizione su internet. Secondo i dati IQVIA in Italia c'è un trend di crescita delle vendite on-line a doppia cifra. Infatti, mentre nel 2019 il valore dell'e-commerce farmacia in Italia è stato di circa 234 milioni di euro, nel 2020 c'è stata un'accelerazione di 155 milioni di euro arrivando a fatturare ben 389 milioni di euro.

Nei primi due mesi di lockdown, al fine di fornire un servizio ai nostri concittadini, abbiamo attivato un importante **servizio di consegna a domicilio gratuito** che ha registrato più di 1.500 richieste. **I volontari provvedevano a consegnare in tutta Segrate i prodotti richiesti telefonicamente al nostro numero di reperibilità. Questo servizio è stato molto apprezzato in quanto il periodo, come tutti sanno, è stato difficile e le persone spesso sono state lasciate sole ad affrontarlo, anche solo per questo una "voce" telefonica che li accoglieva e forniva loro informazioni preziose era importante.**