



***SCHEDE DI RICOGNIZIONE
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI AVENTI RILEVANZA
ECONOMICA***

**da approvarsi entro il 31/12/2023
(Art. 30 D.lgs. n. 201/2022)**

Sommario

1. Introduzione.....	3
2. I singoli Servizi Pubblici Locali aventi rilevanza economica.....	6
3. Servizio di trasporto scolastico.....	8
4. Servizio di refezione scolastica e sociale.....	11
5. Servizio di asilo nido.....	13
6. Servizio Pre e post scuola.....	15
7. Servizio centro estivo.....	17
8. Servizio pasti a domicilio.....	19
9. Servizio di illuminazione votiva.....	21
10. Servizi cimiteriali.....	24
11. Servizio di gestione del parcheggio.....	26
12. Servizio farmacie.....	29

1. Introduzione

Con D.lgs. n. 201/2022, recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”, è stata data attuazione alla delega contenuta nell’art. 8 della Legge n. 118/2022.

All’art. 30, del decreto succitato ha introdotto l’obbligo per i Comuni (o le loro eventuali forme associative) con popolazione superiore a 5.000 abitanti, per le città metropolitane, le province e le Autorità d’Ambito, di effettuare la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.

In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del D.lgs. n. 201/2022 (art. 30, comma 3). Poiché lo stesso è stato pubblicato sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana n. 304 del 30/12/2022 ed è entrato in vigore il giorno successivo, la ricognizione deve essere effettuata entro il 31/12/2023.

La disposizione non fornisce una indicazione esaustiva delle modalità con le quali deve essere effettuata la ricognizione. Né il Ministero ha emanato circolari in grado di fugare i molti dubbi da più parti sollevati. La stessa dottrina ha formulato indicazioni non univoche.

Il citato art. 30 chiarisce che la ricognizione annuale deve rilevare, per ogni servizio affidato:

- a) il concreto andamento dal punto di vista economico;
- b) l'efficienza e la qualità del servizio;
- c) il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7,¹ 8² e 9³;

1 In particolare i commi 1 e 2 prevedono:

1. Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2.

2. Negli ambiti di competenza, le autorità di regolazione predispongono schemi di bandi di gara e schemi di contratti tipo.

2 Si riporta il testo dell’art. 8, rubricato *Competenze regolatorie nei servizi pubblici locali non a rete*:

1. Nei servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, gli atti e gli indicatori di cui all'articolo 7, commi 1 e 2, sono predisposti dal Ministero delle imprese e del made in Italy, che vi provvede mediante le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.

2. Gli enti locali, sulla base degli atti e degli indicatori di cui al comma 1, al fine di provvedere alla regolazione dei servizi pubblici locali non a rete di loro titolarità, possono adottare un regolamento ovvero un atto generale in cui predefiniscono condizioni, principi, obiettivi e standard della gestione nel rispetto di quanto disposto dal presente decreto, assicurando la trasparenza e la diffusione dei dati della gestione. I contratti di servizio e gli altri atti di regolazione del rapporto contrattuale assicurano il rispetto delle condizioni, dei principi, degli obiettivi e degli standard fissati dal predetto regolamento o atto generale.

Il Ministero delle imprese e del made in Italy ha emanato, le Linee guida per la redazione del PEF nei Servizi pubblici locali non a rete corredate da una serie di indicatore afferenti alla qualità contrattuale, alla qualità tecnica ed alla qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico.

3 Si riporta il testo dell’art. 9, rubricato *Misure di coordinamento in materia di servizi pubblici locali*:

1. Gli enti locali e le altre istituzioni pubbliche competenti collaborano per la migliore qualità dei servizi pubblici locali. Le Province svolgono le funzioni di raccolta ed elaborazione dati e assistenza tecnica ed amministrativa agli enti locali del territorio, in attuazione dell'articolo 1, comma 85, lettera d) della legge 7 aprile 2014, n. 56.

2. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, anche coinvolgendo le loro agenzie di regolazione, possono formulare e deliberare protocolli, sulla base di uno schema tipo formulato in sede di Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo n. 281 del 1997, sentite le competenti autorità di regolazione, al fine di favorire e diffondere l'applicazione di indicatori e parametri che garantiscano lo sviluppo dell'efficienza e del confronto concorrenziale.

3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, anche con la collaborazione delle loro agenzie di regolazione ove istituite, sostengono l'industrializzazione dei servizi pubblici locali e la riduzione dei costi delle prestazioni per cittadini e utenti e per la collettività, quali misure per il coordinamento della finanza pubblica, attraverso azioni di efficientamento dei processi produttivi, ivi compreso il concorso dei soggetti privati agli

- d) la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo,⁴ e all'affidamento a società in house;
- e) gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

Inoltre precisa che:

- ✓ la ricognizione deve essere *“contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016”*;
- ✓ *“nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016”*.

I commenti alla normativa in parola pubblicati sulla stampa specializzata hanno posto in evidenza come la ricognizione debba avere ad oggetto la rilevazione degli elementi suindicati *“ per ogni servizio affidato”*. Da tale espressione si è ricavato una perimetrazione dell'obbligo ricognitorio ai soli servizi affidati a terzi, con esclusione dei servizi gestiti in economia. Tale opzione interpretativa non è unanime ma è quella condivisa dalla maggior parte dei commentatori e fatta propria anche da ANCI nel proprio quaderno operativo e dal Comune di Senago nel presente documento.

Una ulteriore incertezza interpretativa è legata all'anno al quale devono essere riferiti i dati della ricognizione: essa deve avere ad oggetto i dati della gestione 2022 (ed eventualmente degli anni precedenti) oppure i dati dell'esercizio che si sta concludendo. Sul punto non pare registrarsi una posizione predominante e nemmeno ANCI ha preso posizione. Nel presente documento si farà riferimento ai dati relativi alla gestione 2022, analogamente a quanto avviene nella relazione di cui all'art. 20 del D.lgs. n. 175/2016, salvo nel corso del 2023 si siano verificati modifiche significative di cui si ritenga opportuno dare conto.

Stante l'eterogeneità dei Servizi Pubblici Locali oggetto di ricognizione, afferenti a diverse aree organizzative dell'Ente, la presente relazione è ideata quale raccolta di schede basate sul modello proposto da ANCI. predisposte dal Responsabile di Area competente all'affidamento e alla vigilanza sulla gestione del singolo Servizio.

Inoltre, poiché l'art. 30, comma 2, del D.lgs. n. 201/2022 afferma che *“nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione ... costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016”*, si è aderito alla tesi secondo cui sia opportuno predisporre due distinti documenti: la ricognizione afferente ai servizi affidati a società in house, che costituendo appendice alla relazione sulle società partecipate è sottoposta all'approvazione del Consiglio Comunale unitamente ad essa; e la relazione afferente gli ulteriori servizi affidati a soggetti diversi dalle società *in house*, rappresentata dal presente documento.

investimenti infrastrutturali relativi ai servizi pubblici locali, al fine di ridurre l'indebitamento pubblico, assicurare la conservazione delle risorse per i servizi privi di rilevanza economica, nonché promuovere il confronto competitivo e accrescere la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici. Ai fini di cui al presente comma le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono stipulare accordi e convenzioni con gli enti locali e altri soggetti interessati, tenuto anche conto dei protocolli di cui al comma 2.

4 “affidamento senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, compresi gli affidamenti nei settori di cui agli articoli 32 e 35”

Si evidenzia come l'oggetto della ricognizione siano i servizi pubblici locali a rilevanza economica, a rete e non a rete. Ciò rende particolarmente incerto l'ambito di applicazione della disposizione sia perché non è sempre pacifica la qualificazione dei servizi pubblici locali,⁵ sia perché la classificazione di un servizio pubblico locale come avente rilevanza economica, seppur astrattamente ben delineato dalla giurisprudenza amministrativa, risulta molto più controverso in relazione alle concrete caratteristiche che esso assume con riferimento ai modelli gestionali.

Un ulteriore elemento di incertezza deriva dalla circostanza che alcuni servizi pubblici locali sono affidati a terzi solo in parte e non è agevole stabilire un confine chiaro superato il quale si passa dalla gestione in economia (con titolarità del servizio in capo al Comune e affidamento a terzi di uno o più servizi strumentali) alla gestione da parte di terzi (pur residuando specifici compiti afferenti al medesimo servizio).

In relazione alla nozione di pubblico servizio locale a rilevanza economica si fa riferimento ai seguenti concetti:

Servizio pubblico locale: servizio⁶

- ✓ erogato o suscettibile di essere erogato dietro corrispettivo economico su un mercato;
- ✓ che non sarebbe svolto senza un intervento pubblico o che sarebbe svolto a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza;
- ✓ che è previsto dalla legge o che l'ente locale, nell'ambito delle proprie competenze, ritiene necessario per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale.

Rilevanza economica (del Servizio Pubblico Locale: sussiste quando:

- ✓ il Servizio Pubblico locale è in grado, anche solo potenzialmente, di produrre una remunerazione in grado di coprire i costi di gestione attraverso il conseguimento di un "corrispettivo economico nel mercato";⁷
- ✓ a tal fine si deve tener conto anche di eventuali compensazioni previste dal contratto di servizio a favore del gestore per garantire gli obiettivi di servizio pubblico.

Nel confronto con altri enti e con alcuni professionisti del settore, ci si è resi conto che l'attuazione dell'art. 30 del D.lgs. n. 201/2022 è avvenuta con modalità diverse da parte dei diversi enti coinvolti. Ciò rende possibile, se non probabile, che in occasione della revisione periodica 2024 dovranno essere modificati almeno in parte gli assunti interpretativi adottati nella predisposizione del presente documento.

⁵ A tal fine basti rilevare che nel manuale Utente di ANAC sono elencati tra i servizi pubblici locali di rilevanza economica i servizi di riscossione delle entrate e di assistenza amministrativa che la giurisprudenza e la dottrina pressoché unanimi da sempre considerano servizi strumentali.

⁶ Cfr definizione di cui all'art. 2, comma 1, lett. c) del D.lgs. n. 201/2022.

⁷ Il concetto di rilevanza economica del servizio ha matrici eurounitarie (cfr. art. 57 TFUE).

2. I singoli Servizi Pubblici Locali aventi rilevanza economica

Nel presente paragrafo, al solo fine di garantire un processo decisionale trasparente e tracciabile, vengono elencati i principali servizi pubblici locali erogati dal Comune di Senago, unitamente all'indicazione delle ragioni che hanno eventualmente condotto l'Amministrazione ad escluderli dall'ambito applicativo dell'art. 30 del D.lgs. n. 201/2022.

SERVIZIO	AREA COMPETENTE	SOGGEZIONE ALLA RICOGNIZIONE
Distribuzione gas naturale	Lavori pubblici	NO: Servizio gestito da "2i RETE GAS Spa" (ex art. 35 D.lgs. n. 201/2022)
Sistema Idrico Integrato	ATO	NO
Trasporto scolastico	Servizi alla Persona	SI
Trasporto disabili	Servizi alla Persona	NO: Servizio gestito in economia e privo di rilevanza economica
Illuminazione pubblica	Lavori Pubblici	NO: Servizio gestito in economia con affidamento a società terze di servizi strumentali (es. manutenzione)
Gestione Rifiuti	Lavori Pubblici	SI: ma nell'ambito della relazione ex art. 20 D.lgs. n. 175/2016
Impianti Sportivi	Servizi scolastici, sportivi e culturali	NO: Servizio gestito in economia
Sale Comunali	Servizi al cittadino	NO: Servizio gestito in economia
Refezione scolastica	Servizi alla Persona	SI
Pre/post scuola	Servizi alla Persona	SI
Centri Estivi	Servizi scolastici, sportivi e culturali	SI: Servizio gestito dalla Cooperativa Sociale "Il Melograno" Concessione mediante procedura aperta
Farmacie	Servizi finanziari	SI
Biblioteca	Servizi scolastici, sportivi e culturali	NO: Servizio gestito in economia

SERVIZIO	AREA COMPETENTE	SOGGEZIONE ALLA RICOGNIZIONE
Servizi Cimiteriali	Lavori pubblici	SI
Illuminazione votiva	Lavori pubblici	SI
Servizi funebri per indigenti	Servizi alla persona	NO: non esiste un servizio istituito ma viene assunto l'impegno di spesa per la singola prestazione ove se ne verifichino i presupposti
Parcheggi	Polizia Locale	SI
Asilo nido	Servizi alla persona	SI

3. Servizio Trasporto scolastico

Natura e Descrizione del Servizio erogato

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO PER GLI ALUNNI DELLE SCUOLE STATALI PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO

A. Modalità di Affidamento: Appalto

Gestore: Egepu srl- via Roma, 59- 72013 Ceglie Messapica (BR) P.I. 02169230741

Affidamento in Appalto mediante procedura aperta.

Estremi:

- Determinazione n.496/2018, prorogata con determinazione n. 30/2021
- Determinazione n.114/2022- Periodo di Affidamento: settembre 2018-giugno 2022
- Determinazione n.907/2022- Periodo di Affidamento: settembre 2022-giugno 2024

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
puntualità nell'erogazione del servizio rispetto dei percorsi indicati rispetto dei termini contrattuali, senza applicazione di penali	SI' SI' SI'
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	Il servizio è stato reso con regolarità e non sono state applicate penali sino alla data odierna

C. Andamento economico del Servizio

Voci	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (gennaio-ottobre)
Costo del Servizio	€ 77.393,07	€ 77.868,18	€ 82.138,35
Entrate del Servizio	€ 15.256,00	€ 11.829,00	€ 9.357,00

(Note andamento economico):

Il Servizio consta di una situazione economica in perdita dovuta da ricavi non idonei a consentire la copertura degli effettivi costi, in virtù di tariffe stabilite con criteri sociali e di maggior accesso al servizio.

D. Indicatori di Efficienza-Efficacia gestionale:

Indicatore	Tipologia	Anno 2022	Anno 2023
------------	-----------	-----------	-----------

Tasso di copertura del costo del servizio	Efficienza	15,19%	11,39%
Costo servizio/n. utenti		1.024,58	1.324,81
N. utenti trasporto ordinario	Efficacia	75	60
N. utenti trasporto residuale		1	2
n. ore servizio (su base settimanale)		29	30
n. fermate trasporto ordinario (complessive su tre linee)		23	22

E. Indicatori di Qualità:

Con riferimento all'anno scolastico 2022/2023, è stata predisposta una Customer Satisfaction che ha posto in evidenza una soddisfazione dell'utenza molto elevata in tale misura:

- Utenti che ritengono l'esperienza con il servizio MOLTO POSITIVA = 47,1%
- Utenti che ritengono l'esperienza con il servizio POSITIVA = 47,1%
- Utenti che ritengono l'esperienza con il servizio NORMALE = 5,8%

E. 1 Qualità – Indicatori Ministeriali:

Descrizione	Tipologia indicatore	si/no/non applicabile
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI'
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	SI'
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	NON APPLICABILE
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	SI'
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	NO (GARANTITA COMUNQUE EVASIONE ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI)
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	NON APPLICABILE
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	NO (GARANTITA COMUNQUE TEMPESTIVA EVASIONE)
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	SI'
Carta dei servizi	qualitativo	SI'
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	SI'

Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio (percorsi e orari delle fermate)	qualitativo	SI'
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi (identificazione dei mezzi utilizzati)	qualitativo	SI'
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	NO *
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI'
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	NO **
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	NON APPLICABILE
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	SI'
Accessi riservati	quantitativo	NON APPLICABILE
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	NON APPLICABILE

* controlli occasionali durante l'intero anno scolastico

** non ci sono state richieste di trasporto speciale.

4. Servizio Ristorazione scolastica e sociale

Natura e Descrizione del Servizio erogato

SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

A. Modalità di Affidamento:

Appalto in house mediante gara europea a procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, espletata dalla Centrale Unica di Committenza della Provincia di Monza e Brianza

Approvazione esito gara del CDA di Azienda Multiservizi Senago in data 15/09/2023

Periodo di Affidamento: settembre 2023-agosto 2027

L'appalto è stato affidato dall'Azienda Multiservizi Senago, Azienda Speciale del Comune di Senago, in forza del vigente contratto di servizio.

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
puntualità nell'erogazione del servizio rispetto dei termini contrattuali	sì sì
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	30/10/2023: contestazione di inadempienza ex capitolato speciale d'appalto – in attesa di controdeduzioni

C. Andamento economico del Servizio

	Esercizio 2022	Esercizio 2023 *
COSTI	€ 977.220,00	€ 1.003.276,00
PROVENTI	€ 876.223,00	€ 876.195,00
Corrispettivo Comune	€ 215.000,00	€ 200.000,00

* previsione

Dai valori indicati in tabella si evidenzia che i costi di produzione dei pasti sono superiori ai ricavi, costituiti dalle entrate che il Gestore è in grado di incamerare per effetto delle tariffe applicate agli utenti, nonostante il Corrispettivo erogato dal Comune. Ciò evidenzia, attualmente, la presenza di costi gestionali molto più elevati che portano il servizio a generare, comunque, una perdita

D. Indicatori di Efficienza gestionale:

Indicatore	Anno 2022 %	Anno 2023 %
Proventi/Costi	89,66	87,33
Ricavi Gestore / Costi	67,66	67,40

E. Indicatori di Efficacia gestionale:

Indicatore	Anno 2023 %
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità ai canali informativi, iscrizioni, ecc.), come previsto da regolamento	100
Rispetto del tempo di risposta alle richieste di iscrizione al servizio come previsto da regolamento	100
Risposta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio come previsto da regolamento, con particolare riferimento alle diete speciali o per motivi etico/religiosi	100
Risposta a richieste di diete speciali	100
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazione come previsto da regolamento	100
Obblighi in materia di sicurezza del lavoro, come previsto da capitolato speciale d'appalto	100
Agevolazioni tariffarie come previsto da regolamento	100

F. Indicatori di Qualità:

A causa della pandemia da COVID che ha impedito di effettuare concretamente una rilevazione della qualità significativa, l'Azienda, in accordo, con il Gestore, sta valutando per l'anno 2024 di potenziare la qualità del servizio mediante la predisposizione di un'apposita Customer Satisfaction.

G. Note sull'andamento del servizio e delle azioni di miglioramento:

Il Comune sta valutando complessivamente l'andamento dell'Azienda, anche considerando gli aspetti qualitativi del servizio specifico, delle possibili modalità di miglioramento dello stesso, soprattutto facendo attenzione al costo dei fattori produttivi del servizio nonché, se fosse ritenuto necessario, alla congruità delle attuali tariffe applicate all'utenza.

5. Servizio Asilo Nido

Natura e Descrizione del Servizio erogato (natura, tipologia e sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio rispetto alla comunità e territorio serviti)

L'Asilo Nido è un servizio per la prima infanzia con finalità educative e sociali. Accoglie bambini e bambine di età compresa tra i tre mesi ed i tre anni di età.

L'Asilo Nido comunale "Arcobaleno" è autorizzato al funzionamento per una capienza fino a n. 60 posti suddivisi secondo l'organizzazione ordinaria, in tre sezioni:

- sezione lattanti: accoglie fino a 12 bambini di età inferiore ai 12 mesi
- sezione prevalentemente semidivezzi: accoglie fino a 23 bambini di età mista tra i 12 ed i 24 mesi.
- sezione prevalentemente divezzi: accoglie fino a 25 bambini di età mista tra i 12 ed i 36 mesi

L'organizzazione rispetta i requisiti di esercizio previsti dalla deliberazione di Giunta regionale n. XI/2929 del 9/3/2020

L'Asilo Nido è funzionante per circa n. 220 giorni nell'anno educativo, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Annualmente l'Amministrazione comunale definisce il periodo esatto di funzionamento del servizio, di norma con chiusura durante il mese di agosto.

Il costo di frequenza è determinato annualmente dall'Amministrazione comunale.

A. Modalità di Affidamento:

La gestione organizzativa dell'Asilo Nido è di competenza del Settore Servizi Sociali e Socio-Educativi comunale che provvede all'affidamento mediante appalto del servizio misto integrato educativo ed ausiliario, mentre il servizio ristorazione è svolto per il tramite dell'Azienda Speciale Multiservizi.

La gestione mista integrata dell'Asilo Nido per gli anni educativi 2021/2022, 2022/2023 con opzione rinnovo 2023/2024 è affidata a "Il Melograno" Società Cooperativa Sociale a.r.l. CF: 12874300150, a seguito di gara d'appalto mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 tramite piattaforma SINTEL con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
- Raggiungimento capienza massima consentita n. 60 posti	Sì
- Funzionamento per circa 220 giorni annui, dal lunedì al venerdì, con chiusura estiva ad agosto, dalle ore 7,30 alle ore 18	Sì
- Organizzazione dell'attività educativa strutturata su tre sezioni di cui una riservata ai bambini con età inferiore ad 1 anno	
- Requisiti professionali e formativi del personale come da DGR XI/2929 del 9/3/2020;	
- Mantenimento dei requisiti di accreditamento	
- Riconoscimento al personale dipendente delle tutele e garanzie in	Sì

tema di previdenza, sicurezza, salute; - Tutela assicurativa per infortuni e responsabilità civile verso terzi del personale - Trattamento dei dati personali nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 679/16 - Vedasi ulteriormente l'articolo 10 del capitolato d'appalto "obblighi a carico dell'aggiudicatario" - Tabelle dietetiche come da Linee guida ATS - Qualità delle derrate alimentari - Preparazione pasti con cucina interna al Nido - Tariffe agevolate in base all'ISEE - Adesione del Comune alla misura nidi gratis regionale	Sì Sì Sì Sì Sì Sì Sì Sì Sì
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	Il servizio è stato reso con regolarità e nel rispetto delle condizioni contrattuali

C. Andamento economico del Servizio

	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari)
Costo del Servizio	€ 519.541,09	€ 493.042,31	€ 363.479,86 fino settembre
Entrate del Servizio	€ 224.488,93	€ 304.827,30	€ 192.879,09 fino settembre, non include Fondo Sociale Regionale

D. Indicatori di Efficienza gestionale:

Indicatore	Anno 2022	Anno 2023
Costo totale servizio/n. Utenti	8.217,37	6.058,00
Costo orario personale	€ 19,62 educatori € 18,25 ausiliari	€ 20,80 educatori € 19,35 ausiliari

E. Indicatori di Efficacia gestionale:

Indicatore	Anno 2022	Anno 2023
n. posti disponibili/n. posti occupati	100%	100%

F. Indicatori di Qualità:

Nel corso dell'anno educativo 2022/2023 è stato predisposto un questionario di gradimento i cui risultati evidenziano una qualità percepita dagli utenti come "ottima" per il 71% dei casi.

6. Servizio Pre-post scuola

Natura e Descrizione del Servizio erogato

APPALTO PER SERVIZIO DI ASSISTENZA PRE E POST SCUOLA

A. Modalità di Affidamento

Gestore: Società Cooperativa Sociale IL MELOGRANO- Via G. Pascoli 17 –
Segrate (Mi)- P.IVA 12874300150

Appalto mediante gara europea a procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, espletata dalla Centrale Unica di Committenza della Provincia di Monza e Brianza.

Determinazione n. 608/2021- Periodo di Affidamento: settembre 2021-giugno 2023

Determinazione n. 602/2023- Periodo di Affidamento: settembre 2023-giugno 2024

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
puntualità nell'erogazione del servizio rispetto dei termini contrattuali, senza applicazione di penali	SI' SI'
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	Il servizio è stato reso con regolarità e non sono state applicate penali sino alla data odierna

C. Andamento economico del Servizio

	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023
COSTI	€ 91.998,82	€ 100.072,62	€ 75.013,53
PROVENTI	€ 49.438,00	€ 60.778,00	€ 50.119,00

Nota: Per gli oneri e per i proventi dell'anno 2023 è stato considerato il periodo gennaio-ottobre 2023.

D. Indicatori di Efficacia gestionale:

Indicatore	Anno 2023 %
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità ai canali informativi, iscrizioni, ecc.), come previsto da regolamento/carta dei servizi	100
Rispetto del tempo di risposta alle richieste di iscrizione al servizio come previsto da regolamento/carta dei servizi	100
Risposta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio come previsto da regolamento/carta dei servizi	100
Risposta motivata ai reclami come previsto da regolamento/carta dei servizi	100
Risposta a richieste di intervento in caso di segnalazioni di disservizio come previsto da regolamento/carta dei servizi	100
Carta dei servizi	100
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazione come previsto da regolamento/carta dei servizi	100
Mappatura delle attività relative al servizio come previsto da capitolato e come previsto da regolamento/carta dei servizi	100
Obblighi in materia di sicurezza del lavoro, come previsto da capitolato speciale d'appalto	100
Agevolazioni tariffarie come previsto da regolamento/carta dei servizi	100

Indicatori di Efficienza gestionale:

Indicatore	Anno 2022 %	Anno 2023 (gennaio-ottobre) %
Tasso di copertura del servizio	60,73	66,81

E. Indicatori di Qualità:

La rilevazione della Customer Satisfaction del Servizio è stata eseguita nel corso dell'anno scolastico 2022/2023 con risultati soddisfacenti, come riportato nella tabella di seguito indicata:

Indicatore	% soddisfazione
Percentuale utenti che ritengono l'esperienza con il servizio MOLTO POSITIVA	31,6
Percentuale utenti che ritengono l'esperienza con il servizio POSITIVA	43,9
Percentuale utenti che ritengono l'esperienza con il servizio NORMALE	21,1
Percentuale utenti che ritengono l'esperienza con il servizio UTILE	3,4

7. SERVIZIO CENTRO ESTIVO - GESTIONE PROGETTO "E...STATE IN MOVIMENTO" RIVOLTO AI MINORI

Natura e Descrizione del Servizio erogato

SERVIZIO DI GESTIONE DEL PROGETTO "E...STATE IN MOVIMENTO" RIVOLTO AI MINORI DURANTE IL PERIODO ESTIVO, PER GLI ANNI 2023 E 2024

A. Modalità di Affidamento:

Gestore: Società Cooperativa Sociale IL MELOGRANO- Via G. Pascoli 17 – Segrate (Mi)- P.IVA 12874300150

Concessione mediante procedura aperta, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, espletata dalla Centrale Unica di Committenza della Provincia di Monza e Brianza

Determinazione n. 248/2023

Periodo di Affidamento: giugno-luglio 2023/giugno-luglio 2024

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio	Rispettato 2023 (si/no)
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di educatori qualificati • presenza di un coordinatore qualificato • attività adeguate all'età degli iscritti • educatori ad personam per iscritti diversamente abili • uscite sul territorio e extraterritoriali • uscite in piscina • rispetto dei termini concessori, senza applicazione di penali 	<p>sì</p> <p>sì</p> <p>sì</p> <p>sì</p> <p>sì</p> <p>sì</p> <p>sì</p> <p>sì</p>
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI: Non sono state applicate penalità, in quanto il servizio è stato reso regolarmente	

C. Andamento economico del Servizio

Voci	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023
Costi sostenuti dal Comune per assistenza "ad personam" utenti disabili*	€ 45.777,75	€ 39.136,78	€ 51.786,34
Proventi (regionali e/ o ministeriali) riconosciuti al Comune		€ 22.195,92	€ 24.651,20
Entrate totali del Gestore**
Costo del Servizio**			

(Note andamento economico):

* i costi sono riferiti alle ore di assistenza che vengono erogate agli utenti.

** siamo in attesa del rendiconto annuale da parte del gestore.

D. Indicatori di Efficienza-Efficacia gestionale:

Indicatore	Tipologia	Anno 2022	Anno 2023
Costo Comune/Entrate tariffe Gestore	Efficienza	...	0,05
Costo Comune/Costo del Servizio		...	0,05
N posti occupati/n. posti disponibili	Efficacia	0,50	0,45
accoglimento richieste iscrizione		100%	100%
rapporto numerico adeguato educatori/bambini		100%	100%
contenimento della tariffa per le famiglie		100%	100%

NOTE: Costo Comune: valorizzazione canone locazione, utenze e manutenzioni come indicati nel PEF predisposto per la gara;

Entrate tariffe gestore: desunte dal PEF presentato in sede di offerta;

Costo del servizio: desunto dal PEF presentato in sede di offerta;

Numero posti occupati: desunti dai dati relativi alle iscrizioni (media settimanale);

Numero posti disponibili: numero massimo settimanale previsto da capitolato.

E. Indicatori di Qualità:

Indicatore	Anno 2022	Anno 2023
mancanza di segnalazioni di disservizi pervenute dagli utenti	100%	100%

NOTE: Sono state fatte rilevazioni della customer satisfaction nel 2023, ma siamo in attesa degli esiti da parte del gestore.

8. Servizio Pasti a domicilio

Natura e Descrizione del Servizio erogato (natura, tipologia e sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio rispetto alla comunità e territorio serviti)

Il servizio consiste nella consegna a domicilio di un pasto pronto, opportunamente confezionato secondo le norme igieniche e nutrizionali definite dagli organi competenti. È finalizzato a garantire autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, mediante il soddisfacimento di una necessità primaria e assicurando una corretta alimentazione a persone che non sono in grado di provvedere autonomamente. I destinatari del servizio sono di norma persone con ridotta autonomia funzionale, incapaci di provvedere personalmente alla preparazione di un pasto, che vivono sole o con familiari non in grado a loro volta di soddisfare tale necessità. Il servizio è effettuato nell'ambito del contratto di servizio in essere con l'Azienda Multiservizi. La preparazione del pasto avviene nel centro cottura avente sede nel territorio di Senago e la consegna al domicilio viene effettuata quotidianamente dal lunedì al venerdì in un orario compreso tra le 11.00 e le 12.30 circa. Il servizio viene erogato durante l'intero anno solare. Il pasto giornaliero è composto di: primo piatto, secondo piatto, contorno, frutta, pane. Il menù, uguale per tutti gli utenti, è variabile in funzione delle stagioni ed è supervisionato da un tecnologo alimentare.

Sono ammesse diete specifiche su prescrizione medica.

Trattasi di servizio a domanda individuale su segnalazione dell'assistente sociale.

E' prevista una tariffa per la compartecipazione al costo del servizio con una contribuzione massima stabilita dall'Amministrazione comunale e possibilità di riduzioni in base all'ISEE

A. Modalità di Affidamento:

Appalto In house ad oggetto l'affidamento del servizio di ristorazione scolastica e sociale, mediante gara europea a procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, espletata dalla Centrale Unica di Committenza della Provincia di Monza e Brianza

Approvazione esito gara del CDA di Azienda Multiservizi Senago in data 15/09/2023 Periodo di Affidamento: settembre 2023-agosto 2027

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
Puntualità nell'erogazione del servizio	SI
Rispetto degli obblighi contrattuali	SI
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	Il servizio è stato reso con regolarità e nel rispetto delle condizioni contrattuali

C. Andamento economico del Servizio

	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari)
Costo del Servizio	€ 9.266,75	€ 10.242,95	€ 11.920,22 fino settembre

Entrate del Servizio	€ 6.005,07	€ 5.821,61	€ 5.116,00 fino settembre
----------------------	------------	------------	---------------------------

Il servizio ha un trend assestato nell'ordine di circa 12 utenti attivi e, pertanto, la grandezza dei valori, sopra indicati, appare marginale senza particolari possibilità di miglioramento significativo e senza costituire un onere eccessivo per l'Amministrazione comunale, tenuto conto delle finalità sociali perseguite con il servizio in esame.

D. Indicatori di Efficienza gestionale:

Indicatore	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023 (fino a settembre)
Ricavi/Costi	64,80%	56,83%	42,91%

E. Indicatori di Efficacia gestionale:

Indicatore	Anno 2022	Anno 2023
n. richieste attivate/n. richieste pervenute	100%	100%
n. pasti	1864	2553 escluso dicembre

F. Indicatori di Qualità:

Al momento, non è pervenuto alcun reclamo sulla gestione del servizio.

La qualità del servizio è monitorata dal tecnologo alimentare incaricato della vigilanza sulla corretta preparazione del pasto, il rispetto della normativa e del capitolato con particolare riferimento alle tabelle dietetiche ed alla qualità-quantità delle derrate prescritte.

Non sono state fatte rilevazioni di customer satisfaction ma il tecnologo alimentare, nell'ambito delle proprie competenze, valuta l'effettivo consumo e gradimento dei menù proposti all'utenza.

9. Servizio Illuminazione Votiva

Natura e Descrizione del Servizio erogato :

Servizio relativo alla illuminazione elettrica votiva.

A. Modalità di Affidamento:

Contratto Quadro del 04.04.08 (Rep. n. 1444) con il quale si affidava all'Azienda Speciale la gestione di taluni servizi.

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Si/no
<p>Il soggetto gestore si impegna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ad uniformare l'erogazione dei servizi ai principi generali dell'uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed economicità. 	SI
<ul style="list-style-type: none"> • Trattandosi di servizi pubblici che costituiscono attività di pubblico interesse , per nessuna ragione potranno essere sospesi o abbandonati salvo scioperi o altre cause di forza maggiore. A tutela degli utenti in caso di scioperi il soggetto gestore deve assicurare un servizio minimo essenziale. 	SI
<ul style="list-style-type: none"> • Il soggetto gestore si impegna a studiare e promuovere eventuali iniziative per il miglioramento del servizio. 	SI
<ul style="list-style-type: none"> • osservare le norme vigenti in materia e richiamate nel contratto di servizio stesso. 	SI
<ul style="list-style-type: none"> • garantire regolare svolgimento del servizio, disponendo di strutture operative, locali, attrezzature e personale, idonei ed adeguati allo svolgimento dei servizi medesimi. 	SI
<ul style="list-style-type: none"> • si obbliga ad esonerare il comune da ogni imposta, tassa o tributo previsti per legge a carico del gestore. 	SI
<ul style="list-style-type: none"> • è vietata la cessione totale o parziale del contratto, dei profitti e degli obblighi dei servizi derivanti dal contratto. 	SI

<ul style="list-style-type: none">• Il soggetto gestore è responsabile del corretto espletamento del servizio nei confronti dei terzi e dovrà autonomamente provvedere alla stipula di assicurazioni per	SI
--	----

<p>la responsabilità civile derivante dall'attività esercitata, oltre alle assicurazioni previste dalla legge.</p> <ul style="list-style-type: none"> Assicurare il corretto comportamento morale e professionale del proprio personale dipendente verso l'utenza nonché la corretta disciplina nello svolgimento delle mansioni dello stesso personale. Il soggetto gestore si adegnerà agli indirizzi comunali nella determinazione delle tariffe e dei prezzi delle prestazioni che fornisce alla cittadinanza. 	<p>SI</p> <p>SI</p>
<p>NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI:</p>	<p>L'Ente non ha rilevato inadempienze contrattuali; tuttavia sussistono circa 200 utenti non paganti per l'anno 2022 probabilmente in seguito al mancato funzionamento dell'illuminazione votiva in alcuni campi del cimitero.</p>

C. Andamento economico del Servizio

	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (previsionale)
COSTI	22.771	36.838	39.000
PROVENTI	57.509	59.816	59.000

D. Qualità – Indicatori Ministeriali

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	si/no/non applicabile
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio -3 gg	quantitativo	SI
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio- 3 gg	quantitativo	SI
Tempo di attivazione del servizio- 7 gg	quantitativo	SI
Tempo di risposta motivata a reclami-15 gg	quantitativo	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati-15 gg	quantitativo	

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi-7 gg	quantitativo	
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	na
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni-Gestione informatica	qualitativo	SI
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	na
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI (parziale)
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	SI
Accessi riservati	quantitativo	na

E. EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED
EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

Entro fine anno essendo volontà dell'Amministrazione di offrire standard qualitativi di tipo diverso, la gestione del servizio di illuminazione votiva andrà reinternalizzato e gestito dall'Amministrazione Comunale in appalto ad un nuovo operatore economico per 1 anno a decorrere dal 1/01/2024 nelle more della predisposizione degli atti per l'affidamento pluriennale in concessione.

10. Servizi Cimiteriali

APPALTO RELATIVO AI SERVIZI CIMITERIALI ED AFFINI, COMPRENSIVO DELLA CURA DELLE AIUOLE VERDI, DEL DISERBO DEI VIALETTI E DELLA MANUTENZIONI ORDINARIA DI LIEVE ENTITÀ PRESSO IL CIMITERO DI VIA TOGLIATTI IN SENAGO

A. Modalità di Affidamento:

STIGE S.r.l.s. P.IVA 05329670656

Affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a) del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Periodo di Affidamento: 24/06/2023-23/06/2024

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
Manutenzione ordinaria cella frigorifera	SI
Esecuzione delle operazioni cimiteriali (Inumazioni, esumazioni, estumulazioni, tumalazioni)	SI
Interventi di manutenzione ordinaria di lieve entità	SI
Manutenzione del verde, controllo dei vegetali infestanti, decoro dell'area cimiteriale	Parzialmente: a volte non sono stati rispettati i tempi di intervento
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	L'impresa rispetta i principali obblighi contrattuali, riguardo agli interventi sul verde sono in corso delle contestazioni.

C. Andamento economico del Servizio

	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari)
Costo del Servizio per il Comune	€ 52.830,47	€ 61.292,26	€ 50.500,00

(Note andamento economico): Il servizio si caratterizza per costi non eccessivi il cui andamento risulta abbastanza costante nel corso degli esercizi, senza particolari rilievi e/o situazioni straordinarie per l'Amministrazione comunale.

D. Indicatori di Efficienza-Efficacia gestionale:

Indicatore	Tipologia	31.12.2022	Situazione previsionale al 31.12.2023
Costo servizio/Totale giorni apertura	Efficienza	€ 61.292,26/317= 193,35	€ 50.000,0/317=157,29
N. giorni apertura	Efficacia	317	317
n. pratiche concluse / n. operazioni richieste dall'utenza		260/260	260/260

E. Qualità - Indicatori Ministeriali:

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	si/no/non applicabile
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio - 1 gg	quantitativo	SI
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio - 1 gg	quantitativo	SI
Tempo di attivazione del servizio - 1 gg	quantitativo	SI
Tempo di risposta motivata a reclami - 30 gg	quantitativo	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati - 15 gg	quantitativo	SI
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi - 7 gg	quantitativo	SI
Cicli di pulizia programmata 2/settimana	quantitativo	SI
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	NO
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI (parziale)
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	SI
Accessi riservati	quantitativo	na

11. Servizio Gestione Parcheggi

Natura e Descrizione del Servizio erogato (natura, tipologia e sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio rispetto alla comunità e territorio serviti)

GESTIONE DEI PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

A. Modalità di Affidamento:

Gestore: Abaco S.p.A., C.F. 02391510266

Affidamento in Appalto

Estremi: Determinazione n. 314 del 10/05/2021

Periodo di Affidamento: maggio 2021 ad aprile 2024 (n. 36 mesi)

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Corresponsione importo fatturato dalla Società entro 30 gg. dal ricevimento</u> • <u>Riscossione incasso mensile in S.L.A.</u> • <u>Versamento incasso mensile in S.L.A.</u> 	Si
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	L'Ente comunale ha svolto correttamente le verifiche sugli adempimenti contrattuali del Gestore senza rilevare particolari criticità.

C. Andamento economico del servizio

Voci	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari)
Costo del Servizio	€ 15.860,00	€ 23.790,00	€ 23.790,00
Entrate del Servizio	€ 25.448,68	€ 31.989,31	€29.935,86

(Note andamento economico):

Il Servizio consta di una situazione economica positiva, essendo le entrate superiori ai costi gestionali necessari al funzionamento del servizio, che non desta particolari criticità alle economie dell'Amministrazione comunale.

D. Indicatori di Efficienza-Efficacia gestionale:

Indicatore	Tipologia	Anno 2022	Anno 2023
Ricavo Incasso Medio giorno	Efficienza	34.417,46/ n. 300 giorni all'anno (113,84)	36.000,00/ n. 302 giorni all'anno (119,21)
Ricavi da parcometro e App EasyPark		100% ricavi da parcometro e AppEasyPark	100% ricavi da parcometro e AppEasyPark
Tempo medio risoluzione guasti entro 24 h	Efficacia	100%	100%
% installazione parchimetri		100%	100%

E. Qualità - Indicatori Ministeriali

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	si/no/non applicabile
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	si
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	si
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	si
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	si
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	si
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	si
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	si
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	si
Carta dei servizi	qualitativo	si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	si
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	si
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	si
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	si
Accessi riservati	quantitativo	si
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

12. Servizio Farmacie

Natura e Descrizione del Servizio erogato (natura, tipologia e sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio rispetto alla comunità e territorio serviti):

Servizio di gestione farmacie, distribuzione intermedia di prodotti farmaceutici a farmacie pubbliche, private, alle A.S.L., alle case di riposo e alle case di cura; Gestisce tutti i servizi strumentali connessi al settore farmaceutico e parafarmaceutico (centri di prelievo diagnostico, in convenzione con A.S.L., ospedali e case di cura, gestisce il servizio prenotazione visite mediche e diagnostiche);

Attualmente, il Comune di Senago ha affidato all'Azienda Speciale la gestione di n. 2 farmacie comunali, aventi le seguenti sedi:

- Farmacia comunale n. 1 presso Piazza Tricolore, 42, 20030, Senago;
- Farmacia comunale n. 2 presso Piazza Carlo Marx, 5, 20030, Senago.

A. Modalità di Affidamento:

In House Providing

Contratto Quadro del 04,04,08 (Rep. n. 1444) con il quale si affidava all'Azienda Speciale la gestione di taluni servizi.

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Si/no
<p>Il soggetto gestore si impegna:</p> <ul style="list-style-type: none">• ad uniformare l'erogazione dei servizi ai principi generali dell'uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed economicità.• Trattandosi di servizi pubblici che costituiscono attività di pubblico interesse , per nessuna ragione potranno essere sospesi o abbandonati salvo scioperi o altre cause di forza maggiore. A tutela degli utenti in caso di scioperi il soggetto gestore deve assicurare un servizio minimo essenziale.• Il soggetto gestore si impegna a studiare e promuovere eventuali iniziative per il miglioramento del servizio.	Si (a tutti gli elementi indicati)

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• osservare le norme vigenti in materia e richiamate | |
|--|--|

<p>nel contratto di servizio stesso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • garantire regolare svolgimento del servizio, disponendo di strutture operative, locali, attrezzature e personale, idonei ed adeguati allo svolgimento dei servizi medesimi. • si obbliga ad esonerare il comune da ogni imposta, tassa o tributo previsti per legge a carico del gestore. • è vietata la cessione totale o parziale del contratto, dei profitti e degli obblighi dei servizi derivanti dal contratto. • Il soggetto gestore è responsabile del corretto espletamento del servizio nei confronti dei terzi e dovrà autonomamente provvedere alla stipula di assicurazioni per la responsabilità civile derivante dall'attività esercitata, oltre alle assicurazioni previste dalla legge. • Assicurare il corretto comportamento morale e professionale del proprio personale dipendente verso l'utenza nonché la corretta disciplina nello svolgimento delle mansioni dello stesso personale. • Il soggetto gestore si adeguerà agli indirizzi comunali nella determinazione delle tariffe e dei prezzi delle prestazioni che fornisce alla cittadinanza. 	
<p>NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI</p>	<p>L'Ente comunale ha svolto correttamente le verifiche sugli adempimenti contrattuali del Gestore senza rilevare particolari criticità.</p>

C. Risultato Economico del Servizio

Voce/Anno	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche situazione previsionale ultima)
Risultato prima delle Imposte	18.797	54.180	21.800

(Note andamento economico):

Il servizio chiude in equilibrio seppur con una marginalità che si denota essere “bassa” – mediamente si assesta intorno al 3% del Valore della Produzione – è attualmente l'affidamento non comporta il pagamento di alcun corrispettivo da parte del Soggetto Gestore in favore dell'Ente comunale.

D. Indicatori di Efficienza gestionale/Qualità:

Indicatore	% Farmacia (31.12.2022)	% Benchmark
Costo materie prime/Fatturato	63,25	65,07
Costo personale/Fatturato	20,72	15,50
Costo servizi/Fatturato	8,28	9,49
Costo dei Beni di terzi	2,58	0,25
MOL/Fatturato	5,17	9,69
Risultato operativo/Fatturato	3,33	7,53

(Note indicatori di Efficienza):

Dall'analisi svolta confrontando le 2 farmacie comunali con alcune Best Practice nel settore (i parametri di riferimento in tabella si riferiscono al 31.12.2022, per quanto l'analisi che segue tiene conto di un "trend" relativo all'ultimo quadriennio (2019-2022), i cui valori non differiscono in maniera significativa) si è rilevato che:

- L'analisi complessiva delle due farmacie comunali di Senago evidenzia che l'attuale gestione consente di raggiungere un risultato positivo di equilibrio economico.
- Dal confronto operato, da un punto di vista meramente di risultato economico possono evidenziarsi margini di miglioramento riconducibili ai seguenti fattori: complessivamente, per quanto si evidenzia una ottimale capacità di reperimento delle materie prime in linea con i valori target, la situazione economica appare solo sufficiente con valori di fatturato non troppo elevati (analizzando il risultato complessivo di due farmacie) e risultati lordi che appaiono "discreti".
- Si rileva che il costo del personale risulta superiore rispetto ai valori target mentre il costo dei servizi, per quanto assuma un valore di incidenza molto buono rispetto al valore target, è da rapportare agli effettivi servizi resi all'utenza e, quindi, anche al volume di fatturato complessivo che appare basso (considerato valore complessivo di n. 2 farmacie) - e risulta pertanto potenzialmente incrementabile.

Indicatori di Efficacia e Qualità del Servizio:

L'amministrazione, in accordo, con il Gestore, è in corso di valutazione per l'anno 2024 di potenziare la qualità del servizio mediante la predisposizione di un'apposita Customer Satisfaction.

E. EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED
EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

Alla luce delle evidenze, sopra richiamate, è possibile sostenere che le due Farmacie, attualmente gestite dall'Azienda Speciale Multiservizi Senago in favore del Comune

Socio, Comune di Senago, risultano operare con risultati “discreti” che riflettono una gestione poco redditizia per il Gestore, da una parte, nonché poco proficua anche per il Comune in relazione al minimo profitto che potrebbe conseguire dal Gestore, in termini di riconoscimento di un canone concessorio, sia con riferimento alla possibilità, date le condizioni economiche attuali, di richiedere al Gestore un maggiore sviluppo di servizi, a favore dell’utenza, che potrebbero comportare dei maggiori costi a danno della minima situazione di equilibrio ad oggi raggiunta.

Pertanto, l’Ente comunale è in corso di valutazione delle modalità possibili di miglioramento del servizio, tenuto conto del già avviato iter per l’aggiornamento della dotazione organica delle farmacie ai sensi art. 1 e 2 L. 475 del 1968 in esito alla quale sarà attivata la terza sede della farmacia comunale.