



Città di Pioltello  
Azienda Speciale  
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Pioltello, 01 giugno 2019

**Alla cortese attenzione di  
Comune di Pioltello**

**Ivonne Cosciotti**  
Sindaca

**Saimon Gaiotto**  
Vice-Sindaco

**Antonella Busetto**  
Assessora ai Servizi Sociali

**Maria Gabriella Baldaro**  
Assessora alla Scuola

**Jessica D'Adamo**  
Assessora alle Politiche giovanili

**Diego Carlino**  
Segretario Comunale

**Franco Bassi**  
Dirigente Risorse Umane e Finanziarie

**Federico Ottolenghi**  
Dirigente Servizi alla Persona e al Cittadino

**Azienda Speciale Futura**

**Ivonne Cosciotti**  
Amministratore Unico Pro Tempore

**OGGETTO: AZIENDA SPECIALE FUTURA - RELAZIONE ANNUALE 2019**

Di seguito si presenta la relazione della Direzione in occasione della chiusura del Bilancio di Esercizio 2019.

## RINGRAZIAMENTI

Prima di entrare nel merito del bilancio 2019 vogliamo ringraziare e ricordare il signor Franco Negri, l'Amministratore Unico di Azienda Futura nell'anno 2019, scomparso recentemente, al quale va un nostro saluto affettuoso e tutto il riconoscimento per l'impegno e la determinazione che caratterizzato la sua azione in Azienda.

## SITUAZIONE GENERALE DEL 2019 E RIFLESSI SUL 2020

Il 2019, secondo anno di insediamento della direzione aziendale, è stato ricco di novità e caratterizzato da un notevole incremento dei servizi resi dall'Azienda.

Gli eventi più significativi sono riconducibili all'affidamento del Servizio Tutela Minori – delibera del Consiglio Comunale n. 81 del 25 ottobre 2018 - e il trasferimento del Nido Comunale Sabin – delibera del Consiglio Comunale N. 66 del 24.07.2019 – iniziati rispettivamente dal 1° gennaio 2019 e dal 1° settembre 2019.

**La crescita dei ricavi rispetto al 2018 è notevole** passando da € 1.295.226,00, a € 2.160.744 con un **incremento complessivo del 66,8%**.

Il budget triennale 2020-2022 approvato da determina del C.d.A. n. 8 del 04/10/2019 proiettava un successivo incremento del fatturato per l'anno 2020 a € 2.392.449,90, tuttavia l'impatto dell'emergenza sanitaria, con la sospensione dei servizi educativi e la relativa contrazione degli incassi da rette, comporterà inevitabilmente una revisione al ribasso del risultato economico complessivo.

**Anche nella notevole attività e crescita aziendale del 2019 la lettura del bilancio dimostra un sostanziale equilibrio tra costi e ricavi, dimostrandone la solidità della pianificazione.**

La crescita dei servizi aziendali è in parte prevalenza interna, con una importante **crescita numerica degli addetti che sono passati da 23 unità del 2018 ai 40 di fine 2019.**

Aumentano in modo importante anche i costi legati a servizi di terzi riconducibili principalmente agli interventi del servizio Tutela Minori, come meglio dettagliato nel seguito del documento.

La crescita numerica, in particolare l'inserimento del personale addetto al servizio Tutela Minori e ADM (in totale 9 collaboratori di cui 7 interni e 2 esterni), ha comportato una difficile concentrazione di personale nell'area dei Servizi Sociali della sede Comunale, ove Azienda Futura ha la sua sede principale, con disagi per entrambe gli enti per la mancanza di spazi appropriati per il ricevimento degli utenti, gli incontri di equipe ecc..

Grazie al coinvolgimento degli Assessori e Dirigenti competenti si sta valutando il **progetto di trasferimento della sede principale dell'Azienda presso i nuovi uffici adiacenti la stazione ferroviaria, progetto rispetto al quale Azienda Futura auspica vivamente un esito positivo.**

La gestione interna dei servizi, se dal punto di vista gestionale risulta maggiormente complessa ed articolata, dall'altro consente una maggiore vicinanza della direzione e del coordinamento aziendale alle esigenze dell'utenza ed alle problematiche operative, con una visione più ampia delle possibili sinergie e delle possibili evoluzioni dei servizi.

**Si vuole che la crescita quantitativa, sia anche accompagnata da una crescita qualitativa dei servizi** che è ottenuta sia attraverso una attenta gestione del personale, attraverso in particolare azioni di formazione e supervisione, ma anche attraverso una maggiore connessione tra i diversi servizi interni.

Le proposte di innovazione organizzativa maturate nell'anno 2019 relative al **Polo per la Famiglia**, all'internalizzazione del servizio ADM (Assistenza Domiciliare Minori) e le proposte ulteriori che seguiranno nel corso del 2020 in tema di Tutela dei Minori, vanno proprio nella direzione di una visione più integrata, meno schematica dei servizi, nonché ad una ottimizzazione delle risorse per garantire il massimo dei risultati con l'impiego minimo di risorse della collettività.

Per quanto riguarda i servizi della Prima Infanzia, la riorganizzazione legata all'istituzione del Polo per la Famiglia, le cui basi sono state poste nel 2019, a seguito dell'inserimento del nido Comunale, si concretizzerà con l'inizio dell'anno educativo 2020-2021, con una completa integrazione del personale delle diverse equipe educative.

Sul fronte della rilevazione della qualità dei servizi tramite questionari segnaliamo che per la prima parte del 2019 (anno educativo 2018/2019) **i livelli di soddisfazione dell'utenza si dimostravano molto elevati (più del 90% con esito "molto soddisfatto")**. Vista l'emergenza sanitaria, per l'anno educativo in corso, è in fase di elaborazione un'indagine che include anche la rilevazione della soddisfazione degli utenti per le attività a distanza implementate durante la chiusura dei servizi.

Sul fronte dell'innovazione Azienda Futura, nell'anno 2019, ha inoltre potuto **aderire con successo a due bandi finanziati, per la realizzazione di progetti che vedranno il loro sviluppo nel 2020-2021.**

In sintesi, il 2019 non solo ha visto una crescita quantitativa dei servizi, ma ha posto le basi per una serie di innovazioni che auspichiamo possano elevare ulteriormente il livello qualitativo, di efficacia e di efficienza dei servizi resi.

## GESTIONE AMMINISTRATIVA

Il 2019 vede la continuazione del **programma di investimenti di informatizzazione dei processi amministrativi** dell'azienda che aggiunge all'inserimento del nuovo sito istituzionale (rinnovo completo della sezione amministrazione trasparente) e del protocollo informatico dell'anno 2018, **l'inserimento di un nuovo sistema gestionale della società ADS che consente:**

- 1) l'iscrizione, tramite portale dedicato raggiungibile dalla sezione "servizi on line" del sito istituzionale del Comune di Pioltello, da parte degli utenti e per tutti i servizi aziendali,
- 2) la gestione integrata delle graduatorie;
- 3) la rilevazione delle presenze dell'utenza presso le strutture;
- 4) la gestione della emissione delle rette e del relativo pagamento;
- 5) la gestione del mailing massivo verso gli utenti
- 6) la possibile integrazione con i sistemi di contabilità.

Si è inoltre inserito un nuovo software per la gestione delle presenze del personale (società Rivetta) e per la richiesta di permessi, ferie ecc. eliminando quindi tutta la precedente gestione cartacea.

**Per quanto attiene l'area della trasparenza e dell'anticorruzione**, in occasione dell'affidamento, ad inizio 2019, dell'incarico esterno dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.lgs 231/2001, si è posta la verifica delle cosiddette "attestazioni OIV" in materia di obblighi di pubblicazione, in capo all'organismo di Vigilanza stesso.

Il 2019 ha visto inoltre **l'implementazione completa**, ad opera della società Formawork, **delle nuove procedure** derivanti dal recepimento della direttiva Europea GDPR U.E. n. 679/2016, e concernenti la **protezione della privacy**, nonché nomina del nuovo DPO (Data Protection Officer), con verbale C.d.A. di Azienda Futura 8/2019, ruolo precedentemente ricoperto dal Direttore.

Il 2019 ha visto inoltre l'espletamento delle procedure ai sensi del Codice dei Contratti (D.lgs 50/2016) per **l'affidamento dei più importanti servizi esterni:**

- 1) Servizio Ausiliario per Nidi e altre strutture – (aggiudicatario coop. Insieme)
- 2) Servizio PRE-POST, CDRE, post nido e sostituzione educativa – (aggiudicatario coop. Solidarietà e Servizi)

### 3) Servizio Educativa Scolastica e CAG – (aggiudicatario coop. Arti e Mestieri)

Al fine di garantire la massima concorrenzialità, comunicazione e trasparenza nelle procedure di affidamento, si è deciso di utilizzare di **procedure ordinarie di tipo aperto**, con le modalità di cui all'art. 60 del D. Lgs. 50/2016.

Si sono registrati i seguenti aumenti percentuali dei costi:

- Servizio ausiliario: invariato
- post nido e sostituzione educativa: +17%
- Servizio CDRE: 6%
- Servizio Pre-post: +6%
- Servizio Educativa Scolastica e CAG: + 3%

Parte degli aumenti è stata compensata con l'applicazione dell'aggiornamento ISTAT 2018 (coefficiente pari a 1,012) previsto dal contratto di servizio e segnalato in fase di predisposizione del budget triennale approvato da determina del C.d.A. n. 9 del 4/10/2018.

**Si evidenzia come, nei 4 anni di vigenza del contratto di servizio 2016-2020, in scadenza al 31 Luglio 2020, Azienda Futura abbia compreso notevolmente i costi aziendali, potendo applicare aumenti delle tariffe (verso l'Ente Comunale) molto limitati e pari ad un solo punto percentuale nell'ultimo anno di vigenza del contratto, contenendo quindi gli stessi ben al di sotto del tasso di inflazione.**

## I SERVIZI

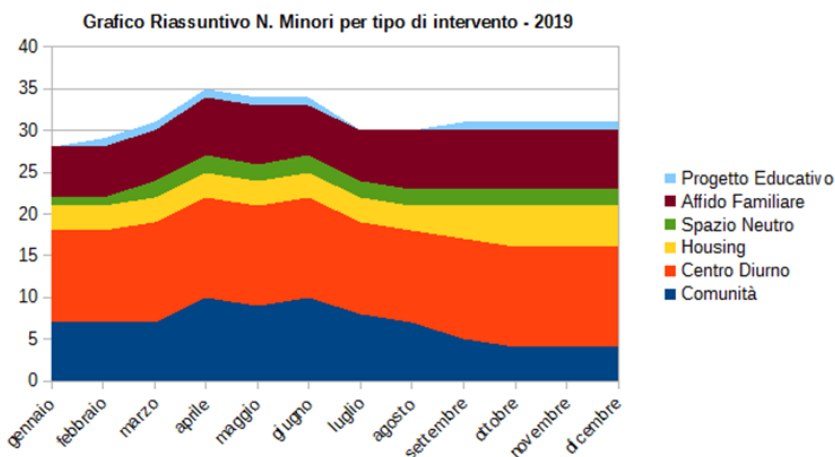
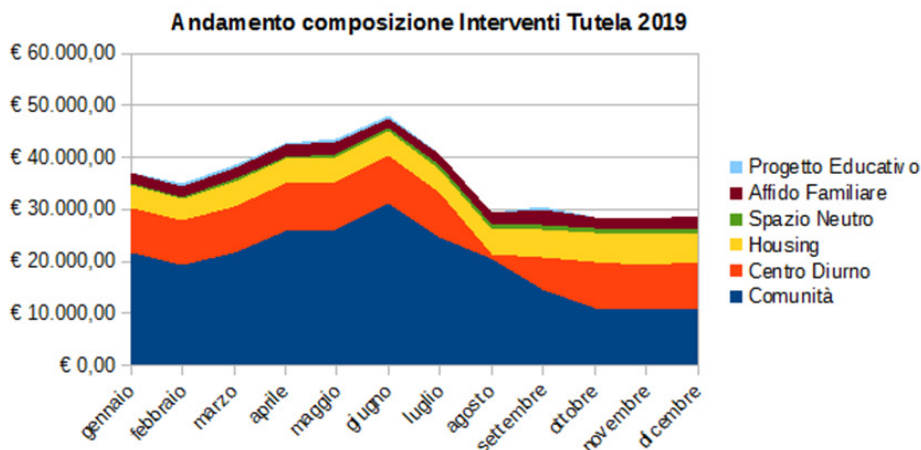
Nella seguente sezione, si focalizza l'attenzione sui 2 servizi di maggiore impatto rispetto all'esercizio precedente, le azioni di innovazione, le eventuali criticità.

### Tutela Minori

Merita una particolare attenzione l'introduzione del servizio Tutela Minori in Azienda Futura a partire da gennaio 2019.

Come da previsione del contratto di servizio l'andamento del servizio è dettagliato in relazioni semestrali nelle quali si evidenziano le principali criticità, opportunità, andamento dei costi e linee strategiche di intervento.

Dal punto di vista dell'impatto sul bilancio la componente più rilevante è costituita dagli interventi della Tutela Minori che hanno visto nell'anno un andamento riassumibile nei grafici sottostanti.



Il dato più rilevante consiste nella riduzione tendenziale complessiva dei costi tra il primo ed il secondo semestre dell'anno e collegati al collocamento dei minori in comunità.

Nel complesso però, è possibile notare che il numero degli interventi sui minori non è diminuito, ma ne è variata la composizione.

Il risultato ottenuto è parte della linea strategica di intervento che, con l'accordo costante con l'Autorità Giudiziaria che dispone in ultima analisi gli interventi, ed in accordo con le linee guida regionali, privilegia interventi di affidamento e/o altre soluzioni meno traumatiche per il minore e/o il ricorso a centri diurni ed altri interventi educativi privilegiando, ove possibile, il sostegno piuttosto che il distacco dalla famiglia di origine.

**Il lavoro svolto dall'Equipe Tutela Minori, per quanto complesso e molto delicato, è stato quindi decisamente incisivo ed in grado di orientare positivamente il complesso degli interventi verso gli obiettivi posti.**

La direzione ed il coordinamento del servizio sono consapevoli della **necessità di accompagnare, con risorse adeguate, il lavoro dell'equipe** affinché possa essere sostenuta la continua crescita professionale e la tenuta complessiva del gruppo di lavoro. Manterremo sempre alta l'attenzione verso l'Amministrazione affinché possano essere messe in campo tutte le risorse possibili per gli interventi di prevenzione sul territorio, grazie ad una sempre maggiore e stretta collaborazione con gli altri servizi comunali, le scuole e gli altri enti istituzionali e non.

#### Nido Comunale Sabin

Il trasferimento del nido Comunale Sabin ai sensi del art. 31 del D.lgs 165/2000 consolida il novero dei servizi alla prima infanzia di Azienda Futura.

L'articolato processo di trasferimento ha comportato una prima fase di fattibilità condotta sul piano normativo e del rispetto delle tutele dei lavoratori, che si è poi concretizzato nelle procedure di informazione e di consultazione di cui all'articolo 47, commi da 1 a 4, della legge 29 dicembre 1990, n. 428, con la sottoscrizione di un verbale di accordo con le principali rappresentanze dei lavoratori, nonché con la firma dell'accordo di trasferimento tra il Comune ed Azienda Futura.

Il processo ha inoltre previsto, sul piano approvativo, alcuni passaggi fondamentali di prerogativa del Consiglio Comunale che hanno stabilito il trasferimento nonché la necessaria integrazione al contratto di servizio di Azienda Futura.

Dal punto di vista gestionale, si è scelto di mantenere nel primo anno educativo di passaggio l'integrità delle equipe educative per consentire al personale trasferito da una parte, ed al coordinamento dell'Azienda dall'altra, di entrare con più gradualità nella nuova realtà organizzativa.

Come accennato in fase introduttiva, in concomitanza con la riorganizzazione del nuovo polo per la famiglia, attraverso un processo di dialogo lungo, ma costruttivo con le rappresentanze dei lavoratori, **si è dato il via ad una riorganizzazione complessiva del personale dei tre nidi gestiti**, che ha fatto perno su tre criteri fondamentali:

- requisiti innovativi del polo per la famiglia
- integrazione delle equipe educative
- continuità educativa verso le famiglie

#### Bandi e innovazione

Come già anticipato nel Piano Programma 2020-2022, **l'ultimo trimestre del 2019 ha visto l'adesione con successo a due bandi finanziati** che avranno però il loro impatto sui bilanci successivi.

Il primo è un bando nazionale "Con i bambini - Bando Un passo avanti" che attinge al fondo per il contrasto della povertà educativa minorile, previsti dal Protocollo d'Intesa stipulato il 29 aprile 2016 tra

il Presidente del Consiglio dei Ministri, il Ministro dell'Economia e delle Finanze, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali e il Presidente di Acri, l'associazione delle Fondazioni di origine bancaria.

Il progetto "IP IP URRÀ", metodologie e strategie informali per mettere l'Infanzia, Prima", presentato in compartecipazione con altri 26 partner diffusi sul territorio nazionale, è un progetto nazionale che si sviluppa su dieci territori e "festeggia" la famiglia come primo e fondamentale fattore protettivo per il benessere dei bambini, in particolare quelli più piccoli.

Il secondo progetto risponde al Bando per l'istituzione di un partenariato con ATS Città metropolitana finalizzato alla realizzazione del progetto quadro di informazione – formazione a favore di minori che frequentano gli asili nido e micro nido in attuazione del decreto 8788/2019

L'obiettivo è quello di condividere buone prassi per la diffusione di interventi di tutela nei casi di violenza potenziale o accertata; realizzare azioni di promozione del benessere dei bambini che frequentano gli asili nido e la prevenzione delle situazioni di disagio infantile.

#### Le criticità

**Nel corso del 2019 non si sono manifestate particolari criticità, e come già descritto, l'Azienda ha affrontato con equilibrio un anno di importante crescita.**

**Diverso lo scenario per gli anni 2020-2021, nel quale l'impatto dell'emergenza sanitaria è e sarà rilevante**, sia per le conseguenze del prolungato periodo di lock-down, che ha comportato la chiusura di tutti i servizi della prima infanzia con il ricorso al FIS (Fondo di Integrazione Salariale) per i relativi addetti e la sospensione di tutti i pagamenti delle rette, sia sul tessuto sociale nel quale l'azienda opera, con la riduzione delle disponibilità economiche delle famiglie e l'aumento del disagio dei minori, sia a causa dei nuovi protocolli di sicurezza che si presume incrementeranno sensibilmente il costo dei servizi della prima infanzia alla riapertura dell'anno educativo 2020/2021.

Tra gli adeguamenti normativi che possono avere un impatto sui costi aziendali per i prossimi anni educativi, citiamo la D.g.r. 9 marzo 2020 - n. XI/2929, applicabile agli esercizi nido, che chiarisce definitivamente la questione del mantenimento **del rapporto numerico educatore/bambini durante tutte le fasce orarie di presenza dei bambini.**

Si attende l'applicazione a livello distrettuale dell'aggiornamento normativo per valutarne l'impatto sull'organizzazione del personale.

#### **LA DIMENSIONE AZIENDALE**

Con il conferimento del servizio Tutela Minori e del nido Sabin si procede nel percorso, condiviso con l'Amministrazione, di consolidamento e crescita di Azienda Speciale Futura.

**L'incremento dei servizi resi, se da un lato comporta un incremento complessivo proporzionale dei costi, dall'altro modifica il rapporto tra i costi diretti ed indiretti.** Da questo punto di vista,

**Azienda Speciale "Futura"**

Sede legale Via Cattaneo, 1 - 20096 Pioltello

C.F. e Partita IVA 12547300157

Tel. 02.92.366.101/107



**l'incremento dei costi indiretti è stato contenuto e la percentuale di incidenza di questi ultimi sui costi totali si attesta al 12% rispetto al dato rilevato a fine 2018 e pari a circa il 18%.**

## IL PERSONALE

### Il dato numerico

Il personale aumenta sensibilmente nel passaggio da fine 2018 a fine 2019.

	2019	2018
TEMPO DETERMINATO	4	3
TEMPO INDETERMINATO	36	20
<b>TOTALI</b>	<b>40</b>	<b>23</b>

Si sono aggiunte per il 2019 due lavoratrici in comando dal Comune di Pioltello per il servizio tutela Minori.

Di seguito l'aggiornamento dei dati sulle assenze dell'anno 2019 confrontabili con il 2018.

	2019 % ASSENZA	2018 % ASSENZA
NIDO	21,4	19,3
CENTRI FAMIGLIA	18,9	19,9
STAFF/UFFICIO	18,3	19,0
EDUCATIVA DI TERRITORIO	18,7	14,2
TUTELA MINORI	11,6	-

### Formazione obbligatoria e non

Le principali novità sul fronte della formazione riguardano, da una parte il necessario accompagnamento al processo di informatizzazione, dall'altra la nuova formazione collegata al servizio Tutela Minori comprensiva di supervisione.

La formazione obbligatoria sulla trasparenza ed anticorruzione ai sensi della L.190/2012 è stata effettuata con la partecipazione del personale di Azienda Futura al corso tenuto dal Segretario Comunale per tutti i dipendenti comunali.

## STRUTTURA DEI RICAVI E DEI COSTI

### Elementi legati alla gestione straordinaria

Si segnala nell'anno 2019 la concorrenza di:

- Costi straordinari per € 9.010 dovuti all'iscrizione per gli anni 2016-2018 al Fondo Bilaterale EBINS collegato al contratto di lavoro ANINSEI.
- Sopravvenienze attive per incasso corrispettivi anni precedenti considerati inesigibili per € 16.002
- Crediti inesigibili messi a perdita per l'anno 2019 pari a € 3.876,13.

### RICAVI

Sul lato dei ricavi, essi sono sostanzialmente riconducibili a poche voci; le principali:

rette da utenti; contributi comunali; contributi regionali. Si tratta di flussi la cui entità è riferita o a determinazioni di pubbliche amministrazioni diverse, oppure alla quantità e qualità degli utenti sulla base di tariffe definite dall'Amministrazione Comunale.

RICAVI	2019	2018	VAR. %
Proventi Nido	€ 219.247,44	€ 186.250,00	17,7%
Proventi Centro famiglia	€ 17.288,00	€ 17.089,00	1,2%
Proventi Pre-Post Scuola	€ 66.935,56	€ 56.860,00	17,7%
Proventi centro diurno estivo	€ 26.265,00	€ 25.585,00	2,7%
Contributi regionali	€ 31.103,00	€ 23.446,08	32,7%
Contributi comunali	€ 1.781.021,00	€ 959.915,00	85,5%
Altri ricavi	€ 18.864,00	€ 26.080,92	-27,7%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 2.160.724,00</b>	<b>€ 1.295.226,00</b>	<b>66,8%</b>

Le **rette da utenti**, sono in sostanziale aumento sia per il servizio nidi, a seguito del trasferimento del nido Sabin, che per il servizio pre-post con l'aggiunta di nuove classi rispetto all'anno precedente.

I **contributi regionali**, sono in aumento rispetto all'anno precedente.

I **contributi comunali** sono fortemente in aumento rispetto al 2018 principalmente in ragione del conferimento del servizio Tutela Minori e Nido Sabin.

## COSTI

COSTI	2019	2018	%
Costi acquisto beni	€ 124.458,00	€ 107.521,29	15,8%
Godimento beni di terzi	€ 2.941,00	€ 1.372,00	114,4%
Costi acquisto servizi	€ 1.117.842,00	€ 538.202,00	107,7%
Personale	€ 884.916,00	€ 623.082,00	42,0%
Ammortamenti/ svalutazioni	€ 4.526,00	€ 3.345,00	35,3%
Oneri diversi di gestione	€ 11.177,00	€ 8.586,00	30,2%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 2.145.860,00</b>	<b>€ 1.282.108,00</b>	<b>67,4%</b>

Sul lato dei costi si evidenzia:

### Costi per acquisti di beni

L'incremento è giustificato dagli acquisti ordinari per il nido Sabin e per la sostituzione di alcune attrezzature dei nidi.

### Costi per acquisti di servizi

L'incremento del costo dei servizi è riconducibile per una parte rilevante agli interventi del servizio tutela minori che complessivamente nel 2019 valgono € 439.680, oltre che all'incremento degli altri servizi tradizionali quali il servizio pre-post, il servizio CAG e Educativa Scolastica.

### Costi per il Personale

Il costo complessivo del personale aumenta principalmente in ragione dei nuovi inserimenti.

### Costi per Ammortamenti/svalutazioni

Dato in linea con anno precedente.

#### Costi per Oneri diversi di gestione

Gli oneri diversi di gestione sono in aumento rispetto all'anno precedente a causa della quota di iscrizione al fondo bilaterale EBINS.

Rispetto a questa voce di bilancio va rilevato che la politica di risanamento del credito inesigibile ha negli anni progressivamente ridotto la quota di perdite sui crediti.

Già con il bilancio 2018 si è completamente azzerato il credito degli utenti relativo agli anni precedenti, riducendo di conseguenza per gli anni futuri eventuali necessità di rivalutazione di questa posta del bilancio.

**La criticità relativa ai crediti inesigibili degli anni scorsi è quindi da considerarsi completamente risolta.**

#### Note sullo stato patrimoniale

Nessuna particolare segnalazione.

### CONCLUSIONI

L'anno 2019 dimostra che **la gestione corrente risulta caratterizzata dalla sostanziale parità tra costi e ricavi ed è quindi soddisfatto il vincolo dell'equilibrio economico.**

**Per il 2020 lo scenario è invece più incerto in conseguenza degli impatti rilevanti dell'emergenza sanitaria, le azioni di innovazione e riconfigurazione dei servizi attuate a partire dall'anno 2019, che proseguiranno nel 2020, auspichiamo che contribuiscano a rendere ancora efficace ed efficiente l'azione dell'Azienda contribuendo ad affrontare al meglio le sfide che l'emergenza sanitaria ci porrà nel prossimo futuro.**

Per quanto riguarda la proposta di **destinazione dell'utile netto pari a 5.910 €, anche in previsione del progetto di trasferimento dell'azienda presso una nuova sede**, si propone di convogliare tali risorse rispettivamente al Fondo Sviluppo Investimenti, Fondo Rinnovo impianti, e a riserva compatibilmente con le previsioni di legge e statutarie e come riportato in dettaglio nel bilancio di esercizio.

Restando a disposizione per ogni eventuale chiarimento, porgiamo distinti saluti.

Il Direttore  
Ing. Claudio Bonassi

