

Allegato 1

(Alla Determina A.U. n. 10 del 28/11/2024)

MORROVALLE
SERVIZI s.r.l.
Società a socio unico

SERVIZIO FARMACIA

Al Preg.mo Sindaco del Comune di MORROVALLE

Il sottoscritto Alver Torresi, nominato Amministratore Unico della MORROVALLE SERVIZI s.r.l. con Decreto del Sindaco n. 1 del 18/06/2022, in ottemperanza:

a) all'art. 4 (Informazione al Comune) del Contratto di Servizio in vigore, stipulato in data 16/08/2006 per regolamentare le modalità di svolgimento del servizio relativo alla Farmacia comunale la cui gestione è stata concessa in *house providing* alla Morrovalle Servizi s.r.l. dal Comune di Morrovalle;

b) a quanto previsto dall'art. 18 (Bilancio e Utili), comma 4, dello Statuto Sociale in vigore;

ha predisposto il seguente

PIANO - PROGRAMMA

Integrato con Conto Economico Previsionale triennale 2025/2027

Voglia codesto spett.le Ente, nei termini previsti, provvedere alla formale approvazione.

Morrovalle li 28/11/2024

L'Amministratore Unico (Alver Torresi)

PIANO - PROGRAMMA 2025/2027

L'Organo Amministrativo è l'ente statutariamente deputato all'elaborazione degli indirizzi dell'attività aziendale della Morrovalle Servizi s.r.l. (di seguito anche "Azienda" o " Società"). Gli indirizzi sono ispirati a principi che devono trovare attuazione in ogni ambito della vita aziendale. □

I principi ispiratori dell'attività aziendale sono:

- Legalità, ovvero piena attuazione dei diritti, dei doveri, degli obblighi e dei limiti a cui l'Azienda è soggetta;
- Efficacia, ovvero capacità dell'Azienda nel suo complesso di produrre servizi adeguati, appropriati e □corrispondenti a quanto previsto dai contratti di servizio; □
- Efficienza, ovvero capacità di ottimizzare i processi produttivi e le risorse rispetto agli obiettivi; □
- Economicità, intesa come manutenzione ed efficientamento continui dei costi sopportati dall'Azienda; □
- Trasparenza, ovvero capacità di dare conto dell'attività aziendale nelle modalità previste dalla normativa; □
- Rispetto, ovvero capacità di interazione con tutti gli attori del sistema in un quadro di chiarezza e definizione dei □ruoli di ciascun stakeholder dell'Azienda; □
- Accoglienza, intesa come capacità e garanzia di prendere in carico l'utenza dei servizi erogati in una visione di □qualità delle prestazioni rese; □

- Imparzialità, intesa sia come *modus operandi* proprio delle amministrazioni pubbliche, sia come costante □capacità di rendere servizi alla generalità della cittadinanza utente.□

È compito dell'Amministratore Unico, della Direzione Generale in capo al socio unico Comune di Morrovalle e dell'Azienda tutta, rappresentata da tutti gli operatori ad essa collegati, rendere concreti questi principi nelle scelte e nelle attività di tutti i giorni.

La Morrovalle Servizi s.r.l. opera come un ente pubblico avente il seguente inquadramento giuridico:

- è una PA *sui generis*, nel senso che sotto taluni profili (efficienza, efficacia, economicità, dinamismo, innovazione, bilancio civilistico) opera quale soggetto d'impresa, mentre sotto altri (reclutamento del personale, acquisti di beni e servizi, trasparenza e anticorruzione) agisce nel rispetto di principi e norme della disciplina pubblicistica; □
- il personale dell'Azienda è in rapporto di lavoro privatistico e non soggetto al codice del Pubblico Impiego (D.lgs 165/2001); tuttavia è tenuta ad applicare i principi che sono alla base della □suddetta normativa (imparzialità, trasparenza, pubblicità, pari opportunità, ecc..) con riferimento al reclutamento del personale;
- l'Azienda effettua i suoi approvvigionamenti sulla base del Codice dei contratti pubblici (D.lgs 36/2023) e in genere per gli acquisti, sulla base del Regolamento aziendale, ispirato ai principi di detta normativa; □
- la Società è soggetta agli obblighi in materia di trasparenza e di anticorruzione previsti per le PA. □

Per dare certezza di piena adesione e conformità normativa, è prevista una funzione di *compliance*, esercitata dalla Società di Servizi che svolge l'intera attività amministrativa e da enti esterni, sotto le direttive dell'Amministratore Unico, per il coordinamento, monitoraggio e operatività sui seguenti ambiti:

- Anticorruzione ▪ Trasparenza; Amministrazione e Contabilità; Gare e Contratti; ▪ Sicurezza sul lavoro; ▪ Privacy;

e per i seguenti servizi gestiti:

- Farmacia Comunale;
- Servizi socio-assistenziali e ricreativi ai bambini con handicap residenti nel territorio del Comune di Morrovalle.

* * *

Il presente "Piano-Programma" relativo al triennio 2025-2027 è stato predisposto:

- seguendo le linee guida programmate nella CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA COMUNALE e già tracciate nei precedenti piani programma, approvati nelle varie deliberazioni del Consiglio del Comune di Morrovalle.

Il "Piano- Programma", indica le politiche di breve e medio periodo della Società basandosi sulle attuali potenzialità derivanti da capacità professionali, sulle risorse economico-finanziarie a disposizione, sulle norme che attualmente regolano il settore, nella debita considerazione delle linee strategiche ed istituzionali dettate dal socio unico Comune di Morrovalle e al fine di perseguire i macro obiettivi fissati nel:

- mantenimento della redditività aziendale, riferita al servizio farmacia;
- rafforzamento della “funzione sociale” della farmacia ;
- miglioramento della qualità dei servizi offerti al pubblico;
- oculata gestione del patrimonio e della finanza aziendale;
- mantenimento dei servizio socio - assistenziale relativo agli studenti portatori di handicap;
- mantenimento della gestione dei servizi socio-ricreativi-educativi promozionali.

1. Mantenimento redditività del Servizio farmacia

Gli eventi degli ultimi anni, hanno reso e rendono sempre più difficile il raggiungimento del presente obiettivo.

Possiamo dire che l'anno 2023 e' stato l'anno definitivo del superamento della crisi pandemica, ma ciò non significa che si è tornati alla definitiva normalizzazione ante covid (2019). Tale periodo ha comportato profondi cambiamenti nelle abitudini dei consumatori/utenti, diversa modalità di acquisizione, diverse categorie di prodotti che hanno sofferto e magari hanno pagato la concorrenza di altri canali. Nel mese di marzo 2024 e' entrata in vigore la nuova remunerazione con conseguente spostamento di consistenti numeri di farmaci dalla diretta alla dpc-convenzionata.

I nuovi indirizzi recepiti per dare risposta alle mutate condizioni del mercato attraverso l'adozione di un articolato **"piano di rilancio"**, basato principalmente sulle seguenti azioni :

- riorganizzazione del servizio e del personale addetto; □
- ampliamento degli orari di apertura (dalle 8,00 alle 20,00 continuato); □
- revisione degli aspetti comportamentali nei rapporti con l'utenza;
- maggiori azioni di fidelizzazione clienti; □
- costanti azioni di verifica della "customer satisfaction".

hanno ottenuto un risultato positivo nel rapporto farmacia_utente, permettendo di recuperare ulteriore fatturato rispetto al 2023.

* * *

Il menzionato "piano di rilancio", già avviato ed ancora in atto, tiene conto di due fattori determinanti:

a) il ruolo della Farmacia dei servizi

Sono aumentati i desideri degli italiani nei riguardi della farmacia post Covid, che ora gode di un'accresciuta fiducia rispetto al periodo pre-pandemia, ma nel contempo sono anche lievitate le responsabilità del farmacista, che ora è chiamato a realizzare e a consolidare le accresciute aspettative del cliente/paziente.

Nella visione della farmacia futura, per il cittadino sarà centrale lo **sviluppo della farmacia dei servizi**, come pure delle competenze del farmacista, il ruolo del farmacista come referente di fiducia: insieme al medico oggi rimane il principale riferimento cui rivolgersi per un consiglio sanitario.

Un primo elenco dei servizi che si vorrebbero utilizzare, pone ai primi posti, le vaccinazioni e il Cup, subito seguiti dagli esami strumentali, i test e gli esami diagnostici e le vaccinazioni antinfluenzali. Attenzione anche alle consulenze da offrire, in campo dermatologico e nutrizionale, al distributore per il ritiro in autonomia dei farmaci ordinati a distanza, all'offerta di prestazioni infermieristiche e fisioterapiche, all'assistenza domiciliare, alla consegna dei farmaci a domicilio e alle evoluzioni della telemedicina e ai teleconsulti gestiti dalla farmacia.

Il "rapporto di fiducia con il farmacista" e la "fiducia nel suo consiglio" determinano il "valore aggiunto" che contraddistingue una farmacia dagli altri punti vendita, che nella scelta la fanno preferire ad un'altra.

Queste statistiche assumono rilevanza strategica per codesta Amministrazione nella continua ricerca di futuri interventi di ampliamento della farmacia dei servizi, tenuto conto che da diversi anni

l'Azienda è fortemente impegnata nella erogazione crescente di servizi ai cittadini utenti.

b) la chiusura ed il successivo spostamento della nuova farmacia Trodica snc per effetto dell'annullamento della illegittima autorizzazione all'apertura del Direttore Generale ASUR Marche disposta dalla sentenza n. 8095 del 6/12/2021 del Consiglio di Stato.

Nel corso del 2024 a seguito della decisione del Consiglio di Stato, la farmacia Trodica ha trasferito la sede da via Dante 152 (poche centinaia di metri dal nostro esercizio) a via Michelangelo 202/A. Tale trasferimento, avvenuto in primis con una chiusura protrattasi per circa sei mesi e la successiva riapertura nel mese di settembre, ha senza ombra di dubbio determinato inevitabilmente un maggior afflusso di utenti nella farmacia dell'Azienda.

Gli effetti di tale chiusura/trasferimento sono stati subito rilevati positivamente negli incassi della nostra farmacia.

Pur nutrendo un moderato ottimismo di ritornare ai livelli di fatturato ante Covid (2019), risulta un difficile obiettivo da raggiungere attraverso **l'attuale pianta organica**, tenuto conto dei maggiori servizi offerti e dell'apertura dell'esercizio in orario continuato dalle ore 8,00 alle 20,00 che si vuol mantenere.

Le proiezioni dei prossimi anni dovranno inevitabilmente tener conto del contesto sopra rappresentato, dominato da crescenti sfide.

Concludendo l'analisi degli elementi che incidono sulla redditività aziendale, il livello di fatturato sperato, da conseguire negli esercizi

2025, 2026 e 2027, faciliterebbe il perseguimento delle politiche aziendali rivolte al miglioramento della redditività e al rafforzamento della “funzione sociale” che la Società si è assunta sin dalla sua costituzione.

2. Rafforzamento della "funzione sociale" della farmacia

La farmacia come **impresa sociosanitaria** svolge già la primaria funzione sociale incorporando nella sua *anima* la soddisfazione dei bisogni del cittadino, il quale vive in una società definita complessa ed essendone parte costitutiva fondamentale, è complesso anche lui. La sua identità sociale mutevole e contraddittoria fa sì che i suoi desideri, i suoi bisogni, siano anch'essi mutevoli e diversi.

La farmacia, per competere in mercati sottoposti alle regole della concorrenza, deve sapersi adattare a questa nuova figura di cittadino che a volte è paziente, a volte cliente e a volte è utente, e che è sempre più consapevole dei suoi diritti: *cittadino-consum/attore*, persona sempre più informata, grazie all'aumentato aspetto socio-culturale.

La farmacia è parte del sistema salute operante in Italia, che a sua volta è una parte del sistema sociale. Per poter ben operare all'interno della società complessa e iperspecializzata di oggi, la farmacia non può fare a meno di interpretare il suo ruolo all'interno di un ambiente in cui sono interconnessi una serie di altri sistemi, che interagiscono tra di loro e sono indispensabili al funzionamento di tutta la società.

La farmacia oggi, per proporsi al meglio come canale preferenziale, al fine di soddisfare buona parte dei bisogni dei cittadini nell'area della salute e del benessere, deve essere professionale (consiglio e competenza nell'area farmaco), offrire una gamma ampia di servizi (CUP, analisi varie, telemedicina, ecc.) e nello stesso tempo avere una buona organizzazione commerciale (offerta leggibile, ampia e profonda,

prezzi competitivi).

La farmacia sociale è un modello di farmacia che considera, nella definizione della propria strategia, nell'organizzazione delle proprie politiche e nei comportamenti di gestione quotidiani, gli interessi di tutti i suoi stakeholders e gli impatti che il suo operato può avere a livello sociale.

Ma è da tener debitamente presente che la Società, attraverso la Farmacia Comunale, **crea valore** nella comunità del Comune di Morrovalle, **rafforzando la propria funzione sociale** destinando gli utili conseguiti a seguito del suo oculato e lodevole esercizio, all'erogazione gratuita di servizi socio-assistenziale-ricreativi ai bambini con handicap delle scuole primarie e secondarie (come meglio esposto nel successivo paragrafo 5)

Tale storico proposito costituisce per la Società, per codesta amministrazione e per il socio unico Comune di Morrovalle obiettivo primario cui tendere nella conduzione degli scopi sociali.

3. Miglioramento della qualità dei servizi offerti al pubblico

La *farmacia dei servizi* è impostata principalmente sulla qualità e sulla quantità dei servizi offerti e cerca la fidelizzazione di coloro che la frequentano attraverso l'ampia gamma della sua proposta.

Un'altra considerazione non meno importante è che *la farmacia è anche un'impresa*. E un'impresa non raggiunge gli obiettivi che si è prefissata semplicemente conseguendo del profitto a breve termine: se vuole sopravvivere nel suo mercato di riferimento, essa si deve confrontare con il consenso e la fiducia del consumatore, che premia o sanziona un'azienda con le proprie scelte di frequentazione e di consumo.

La ricerca di qualità, ovvero di adeguati punti di equilibrio tra appropriatezza, efficacia, efficienza, sostenibilità economica e sociale della gestione, rimane un inderogabile imperativo per l'Amministrazione della Morrovalle Servizi, che deve trovare declinazioni sempre più adeguate.

La risorsa cruciale della Società è costituita dalle persone: collaboratori farmacisti, professionisti collegati, assistenti sociali ed emerge, pertanto, l'esigenza prioritaria di gestire le relazioni professionali e sociali in modo che i diversi soggetti siano inclusi e partecipino da "protagonisti" ai vari impegni assunti.

E' in questo contesto che dovrà maggiormente spingersi la costante attenzione e monitoraggio dell'organizzazione aziendale, delle funzioni delegate e delle risposte dell'utenza nell'ambito della *customer satisfaction*.

Particolare cura dovrà essere rivolta, oggi più che mai, anche al volontariato organizzato, soprattutto avuto riguardo ad alcuni servizi, come al esempio il **Supporto clinico** (CUP), a cui risulta difficile l'utilizzo di personale professionale proprio.

4. Oculata gestione del patrimonio e della finanza aziendale.

Viene mantenuto l'impegno relativo all'accantonamento del TFR dipendenti attraverso un Contratto di assicurazione mista a premio unico a prestazioni rivalutabili, stipulato con la compagnia assicurativa GENERALI S.p.A. e denominato "VALORE FUTURO".

In merito ai debiti finanziari relativi ai mutui in essere, è da segnalare che le rate previste dai piani di ammortamento sono debitamente e puntualmente pagate alla loro programmata scadenza.

La società dispone di un buon equilibrio nella liquidità aziendale, tale da permettere il puntuale pagamento di ogni debito alla naturale scadenza.

Tenuto, altresì, debitamente conto delle normative introdotte dal D.Lgs. 12-01-2019, n. 14, titolato "Codice della Crisi di impresa e dell'insolvenza", la cui data della sua entrata in vigore è stata definitivamente disposta dal DL 118/2021 convertito nella L. n. 147/2021 al 16/5/2022, con l'entrata in vigore delle Disposizioni in materia di procedure di allerta e di composizione assistita della crisi dalla data del 31/12/2023. Come previsto da tali disposizioni l'Azienda provvede al costante monitoraggio della situazione debitoria dell'impresa, attraverso specifici **obblighi organizzativi** svolti a favorire la **rilevazione tempestiva** dello stato di difficoltà.

Ai suddetti fini, è considerato "indice significativo" quello dell'adeguatezza dei mezzi propri rispetto a quelli di terzi, chiamato anche indice di adeguatezza patrimoniale, ottenuto dal rapporto tra Patrimonio Netto e Debiti Totali.

Come è noto, la quasi totalità del Reddito prodotto dall'esercizio Farmacia è destinato alla copertura dei costi dei **Servizi Assistenziali** erogati dal Comune di Morrovalle attraverso la Morrovalle Servizi. Pertanto, sarà compito dell'amministrazione della Società, unitamente all'Ente controllante, procedere ad una gestione societaria idonea a determinare indici economici-finanziari-patrimoniali soddisfacenti al fine di generare un quadro d'impresa lungi da "obblighi di segnalazione di crisi".

5. Mantenimento dei servizi socio - assistenziali e dei servizi socio ricreativi educativi promozionali.

I servizi “assistenza scolastica a soggetti disabili residenti nel Comune di Morrovalle”, “servizio Ludoteca” e “servizio colonie estive, sono stati assegnati a seguito esperimento della procedura di una gara di appalto, per l'affidamento in *outsourcing*, alla Coop. Il Faro di Macerata. Il relativo contratto è definitivamente scaduto il 31/08/2024, con determina n.9 dell' 11/06/2024 e' stata disposta la “proroga tecnica”, prevista dall'art.2 del Capitolato prestazionale dell'appalto 2, per la continuazione dell'erogazione dei servizi alle medesime condizioni contrattuali fino al 30/11/2024.

Sempre con determina N. 9 dell'11/06/2024 di codesto Amministratore Unico è stata avviata una gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 70 e 71 del Dlgs 31/03/2023 n.36 per l'affidamento dei predetti servizi. Gli esiti della gara hanno condotto all'aggiudicazione dell'appalto alla Coop. Il Faro di Macerata per il periodo 01/12/2024-31/08/2027 per l'importo complessivo di € 1.094.808,02 con possibilità di proroga contrattuale fino al 31/08/2029.

6. Organigramma

- a) La Morrovalle Servizi s.r.l. è attualmente amministrata da un Amministratore Unico, Alver Torresi. La carica è stata conferita con Decreto del Sindaco del Comune di Morrovalle n. 1 del 18/02/2022 e ratificata dall'assemblea dei soci della Società del 18/02/2022, con scadenza alla data del 31/12/2026, fatto salvo il regime di prorogatio.
- b) Il Revisore Unico è il Dott. ALESSANDRINI ALESSANDRO, nato a Macerata il 25 giugno 1972, residente in Monte San Giusto via Enrico Berlinguer cn. 22, revisore contabile abilitato con decreto ministeriale 23.10.2009 pubblicato sulla G.U. della Repubblica Italiana IV serie speciale n. 86 del 6 novembre 2009, numero progressivo 156110, nominato dall'Assemblea dei soci in data del 13/06/2018. Il Revisore in carica fino all'approvazione del bilancio consuntivo relativo all'esercizio 2023 e' stato rinnovato fino all'approvazione del bilancio del 2026.
- c) Per il servizio farmacia risultano assunti nel corso del 2024:
- n. 11 dipendenti:
 - 1 con funzioni di direttore a tempo indeterminato,
 - 5 con funzioni di collaboratori farmacisti a tempo indeterminato full time,
 - 2 con funzioni di collaboratori farmacisti a tempo indeterminato part time,

-2 con funzioni di collaboratori farmacisti a tempo determinato, prorogate rispettivamente fino al 05/02/2025 e 04/04/2025 in deroga assistita, mediante accordo dell'ispettorato del Lavoro

-1 estetista, responsabile laboratorio estetico, assunta a tempo indeterminato.

Pertanto sono da considerarsi in attività n. 11 dipendenti, di cui n. 2 part time, che costituisce la **base minima** strutturale di personale addetto con l'attuale volume di affari.

In riferimento al triennio oggetto di previsione dagli impegni operativi che scaturiscono dalle numerose attività svolte (vendita farmaci e servizi prestati), tenuto debitamente conto del doveroso **godimento delle ferie (arretrate e correnti) e permessi**, questo Amministratore Unico intende determinare, per gli esercizi successivi al 2024, **una pianta organica stabile** di almeno 11 dipendenti, così come riportato nel "Programma Triennale Fabbisogno del Personale 2025/2027", da realizzarsi attraverso la stabilizzazione delle due collaboratrici "sostitutive".

Inoltre si intende ristabilire, per gli stessi esercizi, una forma mirata di incentivi allo scopo di stimolare una sempre più efficiente direzione ed esecuzione degli impegni operativi dell'attuale pianta organica.

Tutto ciò, nella piena consapevolezza delle prescrizioni e limiti dettati dalle specifiche norme del Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n.175 (di seguito Testo Unico o TUSP) per le società in controllo pubblico, quale la Morrovalle Servizi s.r.l. In particolare si rammenta l'art. 19, comma 5:

“le Amministrazioni pubbliche socie fissano, con propri provvedimenti, obiettivi specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, delle Società controllate, anche attraverso il contenimento degli oneri contrattuali e delle assunzioni di personale tenendo conto del settore in cui ciascun soggetto opera e tenuto conto di quanto stabilito dall’art. 25, ovvero delle eventuali disposizioni che stabiliscono, a loro carico, divieti o limitazioni alle assunzioni di personale.” Inoltre in materia di reclutamento del personale il TUSP dispone che *“Le società a controllo pubblico stabiliscono, con propri provvedimenti, criteri e modalità per il reclutamento del personale nel rispetto dei principi, anche di derivazione europea, di trasparenza, pubblicità e imparzialità e dei principi di cui all’articolo 35, comma 3, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”* nonché, in caso di mancata adozione dei suddetti provvedimenti, *“trova diretta applicazione il suddetto articolo 35, comma 3, del decreto legislativo n. 165 del 2001”*.

Si ritiene che la politica assunzionale pocanzi dettata genererà un incremento del costo del personale per il triennio 2025 – 2027, in contrapposizione al generale principio del contenimento delle spese del personale dettato dal TUSP. Comunque, si ritiene altresì che la predetta politica possa essere legittimata dalle **previsioni del DUP** (Documento Unico di Programmazione).

Il DUP, strumento che permette l’attività di guida strategica ed operativa degli enti locali, al capitolo **“OBIETTIVI DEGLI ORGANISMI**

GESTIONALI DELL'ENTE" paragrafo "Indirizzi generali alle aziende e società controllate", già dispone: *"In relazione alle spese di personale..... si persegue il principio generale di contenimento dei costi ... fermo restando quanto di seguito più specificatamente dettagliato in ordine alle politiche assunzionali e contenimento degli oneri del personale. L'auspicato ed imposto contenimento delle voci di spese non deve, però, costituire un ostacolo all'eventuale potenziamento e/o ampliamento dell'attività svolta dalle società e va quindi ragionevolmente conciliato con tale eventualità, prevedendo, in tal caso, che a consuntivo le voci di spesa di funzionamento e per il personale possano superare il rispettivo limite sotto indicato, a condizione di darne dettagliata motivazione nell'apposita relazione da prodursi al Socio, nonché nella nota integrativa al bilancio di esercizio."*

7. Conclusioni

Il presente Piano Programma triennale ha la finalità di indicare le politiche di breve e medio periodo della Società, con indicazione di obiettivi, scelte e priorità che il sottoscritto Amministratore Unico intende perseguire e per i quali **ritiene avvenuti l'espresso consenso e l'espressa autorizzazione** all'atto della sua approvazione nell'ambito della Delibera del Consiglio Comunale a cui viene sottoposto.