



**Opera San Francesco
per i Poveri**

**BILANCIO
SOCIALE
2011**



UNA DELLE FAMIGLIE ACCOLTE DA OSF



NOTA METODOLOGICA

Il presente documento costituisce il terzo Bilancio Sociale redatto dall'Associazione Opera San Francesco per i Poveri (OSF).

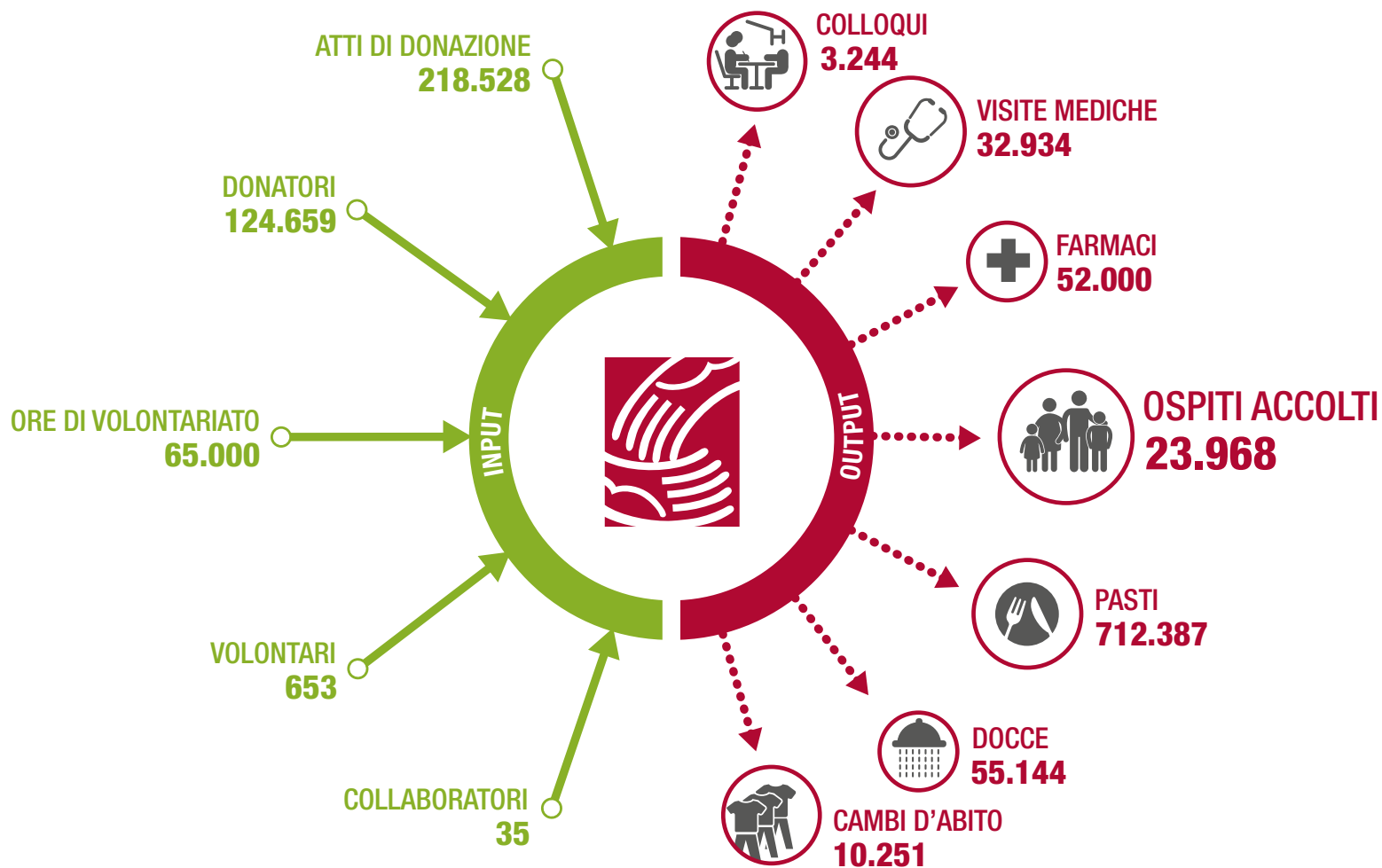
L'attività di servizio ai poveri che caratterizza OSF ha alla base due distinte realtà giuridiche la Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Onlus che si occupa della raccolta fondi¹ e l'Associazione Opera San Francesco per i Poveri, anch'essa ONLUS di diritto, organizzazione di volontariato che gestisce i diversi servizi.

Il presente Bilancio Sociale illustra l'attività svolta dall'Associazione direttamente a favore dei poveri.

Il bilancio è stato redatto, facendo principalmente riferimento, ove compatibili, alle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni "Non Profit" (livello di applicazione "C")² emanata dall' **Agenzia delle Onlus**.

¹ In capo alla Fondazione troviamo le seguenti unità organizzative: l'ufficio marketing, l'ufficio benefattori, la figura di public relation e il Centro Elaborazione Dati.

² Le tavole di raccordo, rispetto all'applicazione del modello, sono riportate nel relativo link presente nell'edizione online del presente documento.







Carissimi confratelli e amici,

il 2011 è stato l'Anno Europeo del Volontariato ed è giusto e doveroso da queste pagine del Bilancio sociale ringraziare gli oltre 600 volontari che si sono impegnati con fedeltà e professionalità nel servizio ai poveri.

Il funzionamento delle attività di OSF si regge oltre che sulle donazioni in denaro, sulla generosità di tante persone che mettono a disposizione il loro tempo, le loro mani e il loro cuore per un concreto aiuto ai poveri. I volontari integrandosi con il personale dipendente collaborano in modo determinante nei vari servizi, dimostrando entusiasmo, freschezza e motivazioni forti verso il disagio delle persone povere.

I volontari senza distinzioni o limiti di età, professione o credo religioso partecipano a tutte le attività: dalla mensa alle docce, dal guardaroba al centro di raccolta, dall'area sociale all'ambulatorio fino alla segreteria e ad altri servizi quali il trasporto delle merci e il collegamento tra i vari centri. Senza dimenticare il contributo determinante offerto in occasione di tutti gli eventi rivolti alla cittadinanza, in particolare nell'iniziativa "Il Pane di OSF".

Il Bilancio sociale 2011 non può inoltre dimenticare l'evento conclusosi di recente a Milano che ha visto la presenza del Santo Padre in occasione del VII incontro mondiale delle famiglie.

Anche OSF è vicina ad esse e, ogni giorno, accoglie famiglie provate dalle difficoltà che si rivolgono ad Opera per ottenere un aiuto. Famiglie spesso lasciate sole ad affrontare una situazione di impoverimento o di disagio. Quando non si può contare su una rete parentale, iniziano i problemi anche seri e la famiglia è spesso costretta a dividersi o comunque è obbligata a sopportare lacerazioni o rotture dolorose.

Abbiamo raccolto e volentieri pubblichiamo alcune testimonianze di nostri ospiti che venendo da lontano hanno lasciato nei paesi d'origine le loro famiglie e i loro affetti. Nostalgia, speranza e la coscienza di poter sostenere i propri cari aiutano a superare la fatica del distacco e le inevitabili difficoltà quotidiane.

Le storie di disagio di tante famiglie ci fanno riflettere sul ruolo fondamentale della famiglia che è la prima e più formativa scuola di apertura agli altri, di accoglienza e di solidarietà.

È alle famiglie dei volontari e dei benefattori che va il grazie dei poveri perché il "circolo virtuoso" non solo parla di solidarietà e di sussidiarietà, ma impegna tutti responsabilmente nella lotta contro la povertà e l'emarginazione.

Grazie di cuore, buona lettura.

E con San Francesco, auguro a tutti pace e bene!

Pa. Maurizio Annoni

Padre Maurizio Annoni
Presidente



ATTORI DELLA SOLIDARIETÀ

- Benefattori
- Volontari
- Fondazione OSF



DONAZIONI
VOLONTARIATO

ATTORI DELLA SUSSIDIARIETÀ

- Enti non profit
- Pubblica amministrazione
- Istituzioni



DONAZIONI
COLLABORAZIONE



GENEROSITÀ
PROFESSIONALITÀ
TRASPARENZA
SUSSIDIARIETÀ



AIUTO A CHI È IN DIFFICOLTÀ

- Ospiti
- Famiglie

IL VALORE CREATO DA OSF

Nota metodologica

Il valore economico dei servizi offerti da OSF ai poveri nel 2011 è frutto di una stima che rappresenta tuttavia un valore molto realistico e minimale.

Il valore dei pasti offerti da OSF ai poveri (che comprende primo, secondo, contorno e frutta e/o dolce, oltre ad acqua e pane) è stato calcolato facendo riferimento al prezzo minimo che il povero dovrebbe sostenere a Milano per ottenere un pasto equivalente. A tale riguardo, un'alternativa realistica alla donazione del pasto potrebbe essere la donazione di un buono-pasto, con un valore di 8 euro circa. Come intuibile si tratta di un valore minimo, ben sapendo che il prezzo di mercato della ristorazione al dettaglio a Milano per un pasto come quello donato da OSF è superiore.

Il valore delle prestazioni mediche ricevute gratuitamente dai poveri è stato calcolato, partendo dai tariffari regionali e ricostruendo il costo che il povero avrebbe dovuto sostenere per ottenere le medesime prestazioni privatamente.

Il valore dei servizi di igiene per la persona è stato stimato in 9 euro utilizzando dati di costo della contabilità interna e comprende non solo il costo della doccia ma anche quello di un cambio completo e nuovo di biancheria intima fornita al povero in occasione di ogni doccia.

Il valore dei farmaci distribuiti ai poveri è quello di mercato.

Il valore del servizio di accoglienza e assistenza **svolto dai volontari** nei diversi servizi è stato valorizzato al costo che OSF avrebbe dovuto sostenere in loro assenza. Ogni ora di servizio

è stata valorizzata al costo orario stimato dal contratto UNEBA.

Infine **il valore degli indumenti** forniti gratuitamente da OSF ai poveri è stato calcolato prendendo a riferimento il prezzo al dettaglio nella grande distribuzione. Ciascun cambio d'abito è in media così composto: mutande, canottiera, calze, camicia/maglietta, pantaloni, maglione ed eventualmente giacca e scarpe. Trattandosi però di beni a volte usati si considera ai fini del calcolo un abbattimento del prezzo del 50%. Ciascun cambio d'abito completo viene quindi valorizzato a euro 40.



Per ogni euro generosamente ricevuto dai donatori, OSF restituisce ai poveri un aiuto di 2,38 euro, con un rendimento della donazione del 238%

VALORE DEI PASTI	€ 5,7 mln
VALORE DELLE VISITE MEDICHE	€ 3,6 mln
VALORE DEI SERVIZI PER L'IGIENE PERSONALE	€ 0,5 mln
VALORE DEI FARMACI DISTRIBUITI	€ 0,6 mln
VALORE DELLE ORE DI VOLONTARIATO PRESTATE	€ 2,0 mln
VALORE DEI VESTITI DISTRIBUITI	€ 0,4 mln
TOTALE VALORE CREATO DA OSF	€ 12,8 mln



OSF in sintesi	PAG. 3
Lettera del Presidente	PAG. 5
Il Circolo Virtuoso di OSF: dare per ricevere	PAG. 7
Il valore creato da OSF	PAG. 8

PARTE PRIMA - VICINO A CHI NON HA NULLA

Missione e valori guida	PAG. 15
Il mondo dei nostri ospiti	PAG. 16
Il trend della solidarietà	PAG. 18
La struttura operativa	PAG. 21
La rete della sussidiarietà	PAG. 23

PARTE SECONDA - I FRUTTI DELLA SOLIDARIETÀ

Il Percorso di Accoglienza	PAG. 27
Il Servizio Mensa	PAG. 29
Il Poliambulatorio: diagnosi e terapia	PAG. 31
Il Servizio Igiene e Cura	PAG. 35
Il Centro Raccolta e il Servizio Guardaroba	PAG. 37
L'Area Sociale	PAG. 39

PARTE TERZA - LE RISORSE AL SERVIZIO DEI POVERI

I collaboratori	PAG. 42
I volontari	PAG. 45
Il volontariato aziendale	PAG. 47
Le risorse finanziarie	PAG. 49
Gli indici virtuosi del modello OSF	PAG. 52
I risultati della campagna 5 x 1000	PAG. 57
Le risorse in natura	PAG. 58
Eredità e lasciti	PAG. 59

PARTE QUARTA - OSF PER LE FAMIGLIE POVERE

Testimonianze	PAG. 62
---------------	---------

PARTE QUINTA - COME COMUNICHIAMO

Come comunichiamo	PAG. 68
Il pane di OSF	PAG. 71
Dicono di noi	PAG. 72
Uno sguardo al futuro	PAG. 73

“Si chinava, con meravigliosa tenerezza e compassione, verso chiunque fosse afflitto da qualche sofferenza fisica e quando notava in qualcuno indigenza o necessità, nella dolce pietà del cuore, la considerava come una sofferenza di Cristo stesso”.

(Fonti Francescane 1142)



PARTE PRIMA

Vicino a chi non ha nulla

Assicurare primaria e gratuita accoglienza alle persone bisognose di vitto, vestiti, igiene personale e cure mediche per ridare dignità e speranza attraverso la condivisione e la solidarietà.



ATTENZIONE ALLA PERSONA
E ALLA FAMIGLIA

GRATUITÀ

SVILUPPO

PROFESSIONALITÀ E
INNOVAZIONE TECNOLOGICA

OSF
OPERA SAN FRANCESCO
PER I POVERI
FRATI CAPPUCINI

ATTENZIONE ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Chi viene in OSF non è solo portatore di una somma di bisogni primari da soddisfare. Sono persone, a volte anche famiglie, con il loro vissuto, la loro storia che vengono aidate a ritrovare la loro dignità e a intraprendere percorsi d'inclusione sociale.

GRATUITÀ

La gratuità dei gesti posti da OSF trova la sua origine nell'enunciato evangelico "Gratuitamente avete ricevuto, gratuitamente date" e coinvolge non solo gli ospiti che sono i destinatari dell'accoglienza, ma anche i volontari, i benefattori e gli operatori che garantiscono la continuità dei gesti di accoglienza.

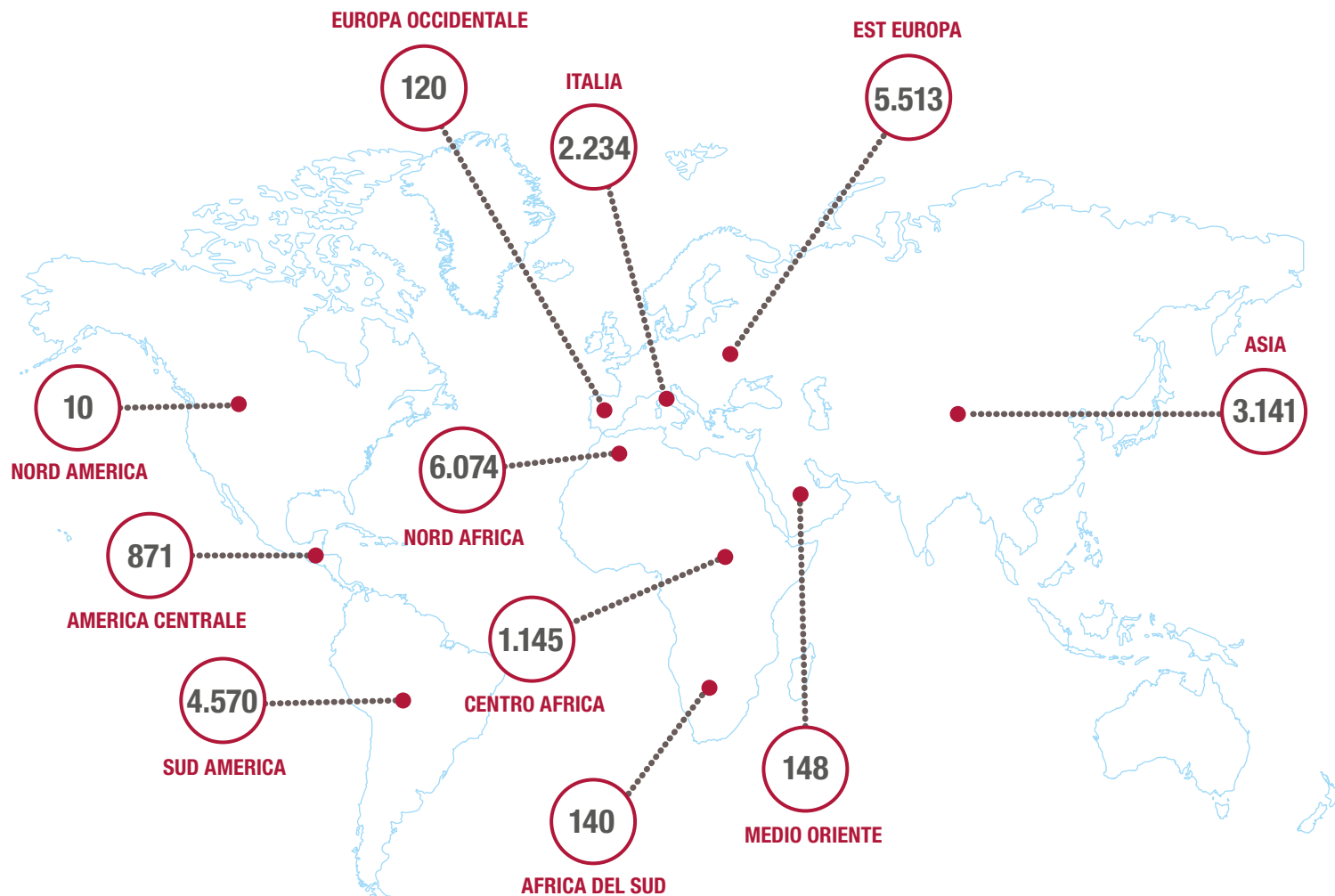
SVILUPPO

Nel tempo OSF si è evoluta e ha ampliato i servizi in quantità e qualità. L'attenzione alle persone, alle loro necessità ha gradualmente portato a perfezionare e a implementare la struttura soprattutto nei suoi aspetti organizzativi.

PROFESSIONALITÀ E INNOVAZIONE TECNOLOGICA

L'organizzazione si sostiene sulla professionalità di quanti - volontari e operatori - mettono a disposizione dell'Opera le loro competenze. Tali competenze hanno trovato sempre un fondamentale supporto nelle tecnologie informatiche.

IL MONDO DEI NOSTRI OSPITI



TOTALE 23.968

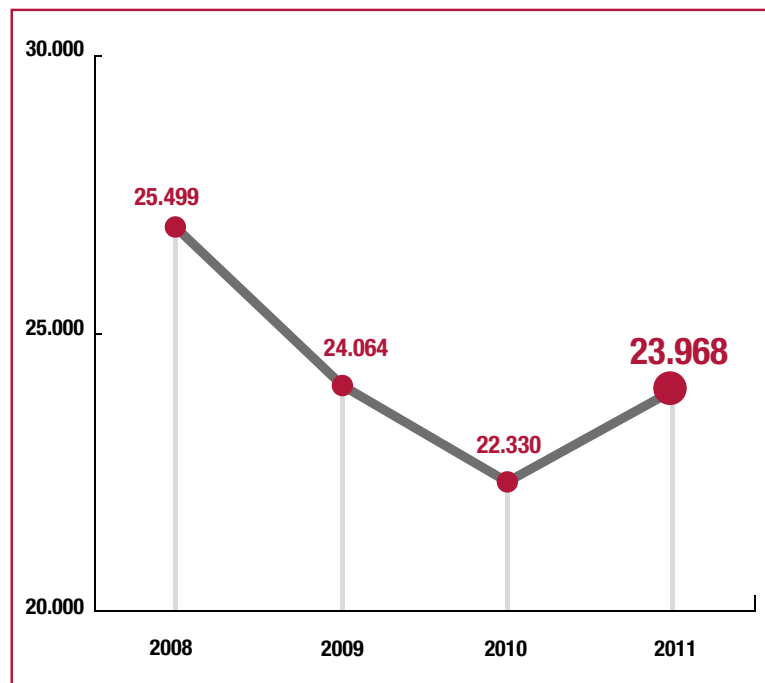
134 sono le **nazionalità** degli utenti che si sono rivolti **almeno una volta** ai nostri servizi nel 2011 con una prevalenza di **Rumeni (12%), Peruviani (10%), Italiani (9%) ed Egiziani (7%)**.

Prevalente è la presenza di **Uomini (75%)**; si tenga presente che alcuni servizi sono riservati solo a essi. La fascia d'età più rappresentata è compresa tra i **25 e i 45 anni (56%)**

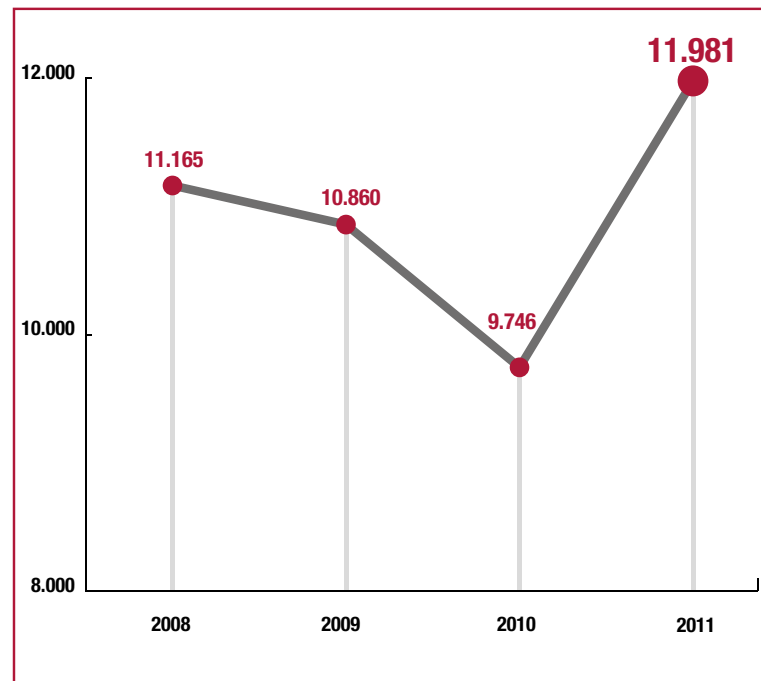
L'andamento variabile dei nostri ospiti è conseguenza dei mutamenti sociali e politici dei paesi di origine. Significativo a questo proposito è l'**incremento degli utenti di nazionalità tunisina** da **344** nel **2010** a **1.253** nel **2011**.

Da rilevare inoltre, come sintomo significativo delle conseguenze della crisi economica in atto, l'incremento del 23% dei **nuovi ospiti** che sono passati da **9.746** a **11.981**.

OSPITI COMPLESSIVI

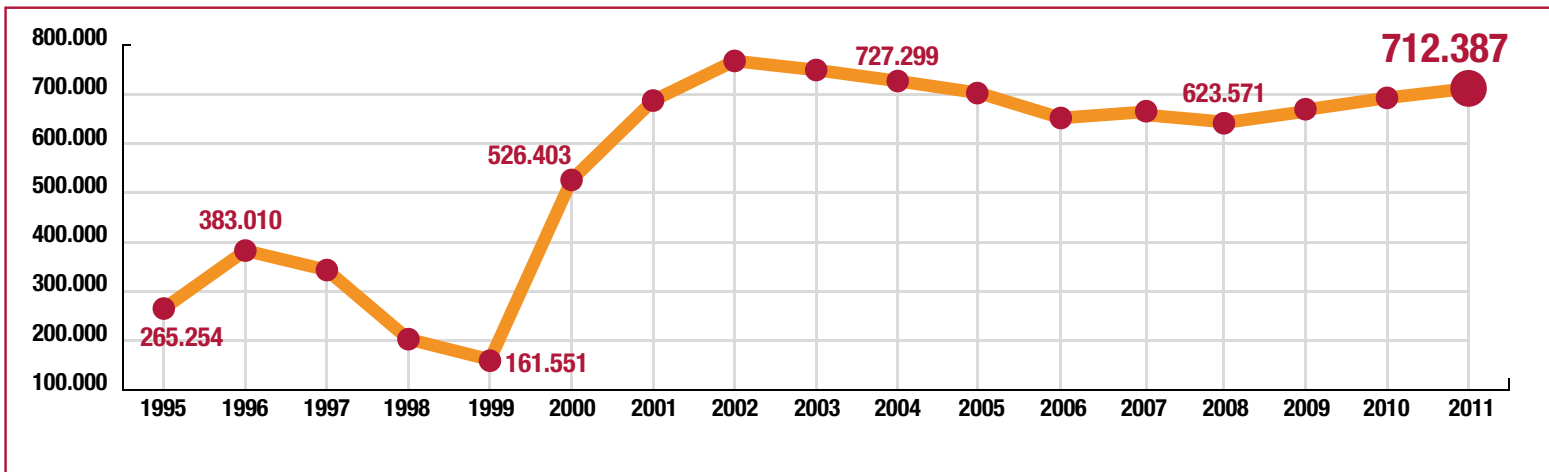


NUOVI OSPITI

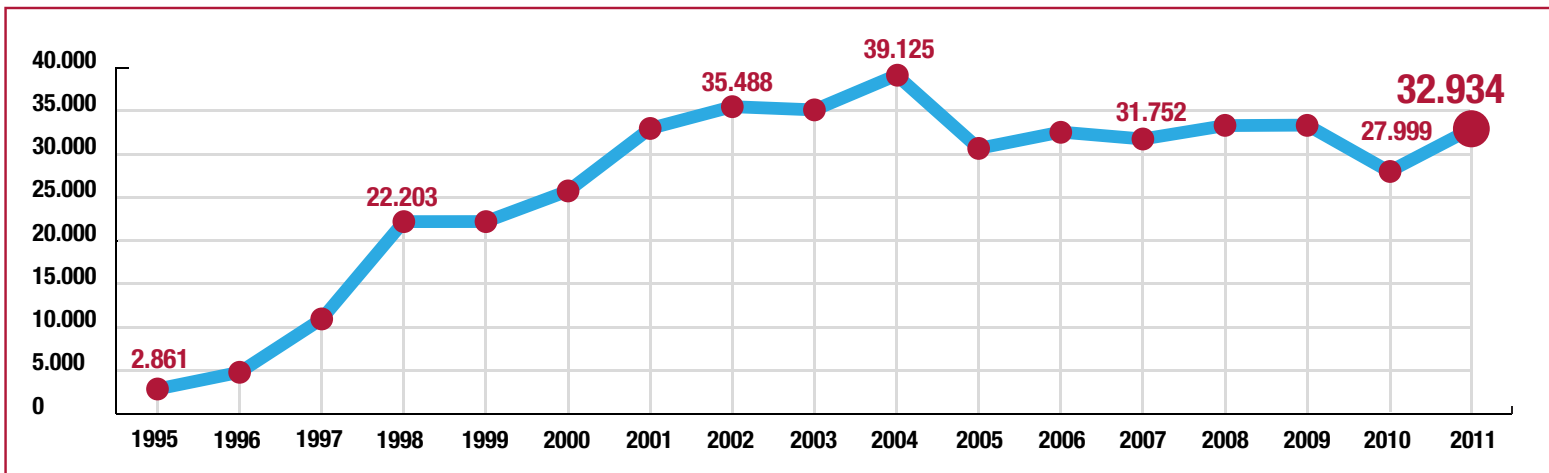


IL TREND DELLA SOLIDARIETÀ

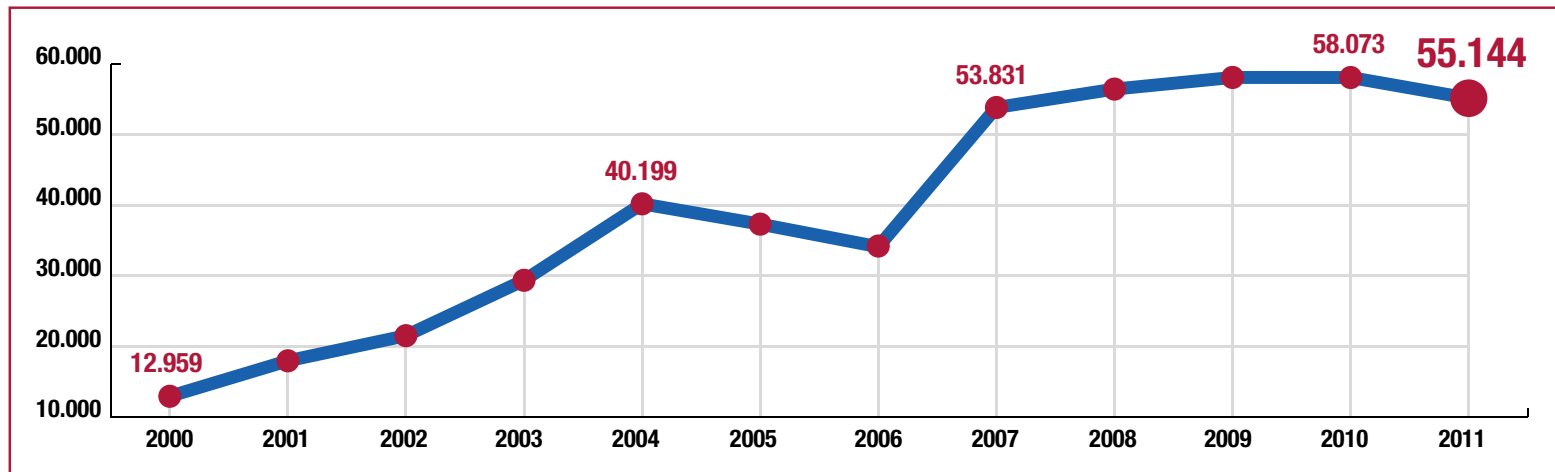
PASTI DISTRIBUITI



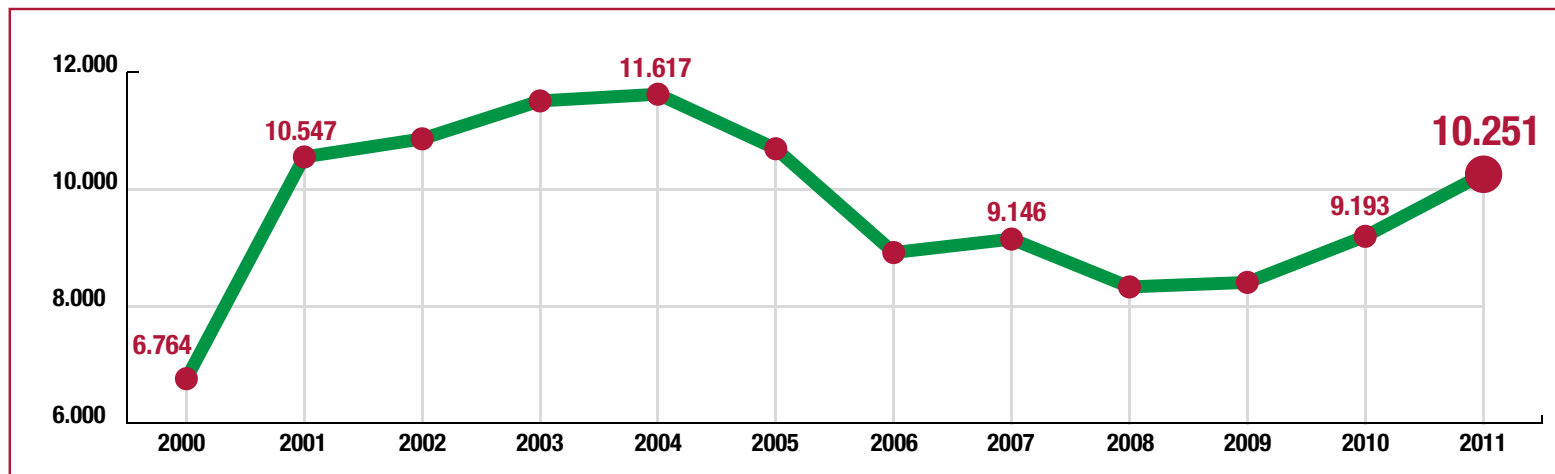
VISITE MEDICHE



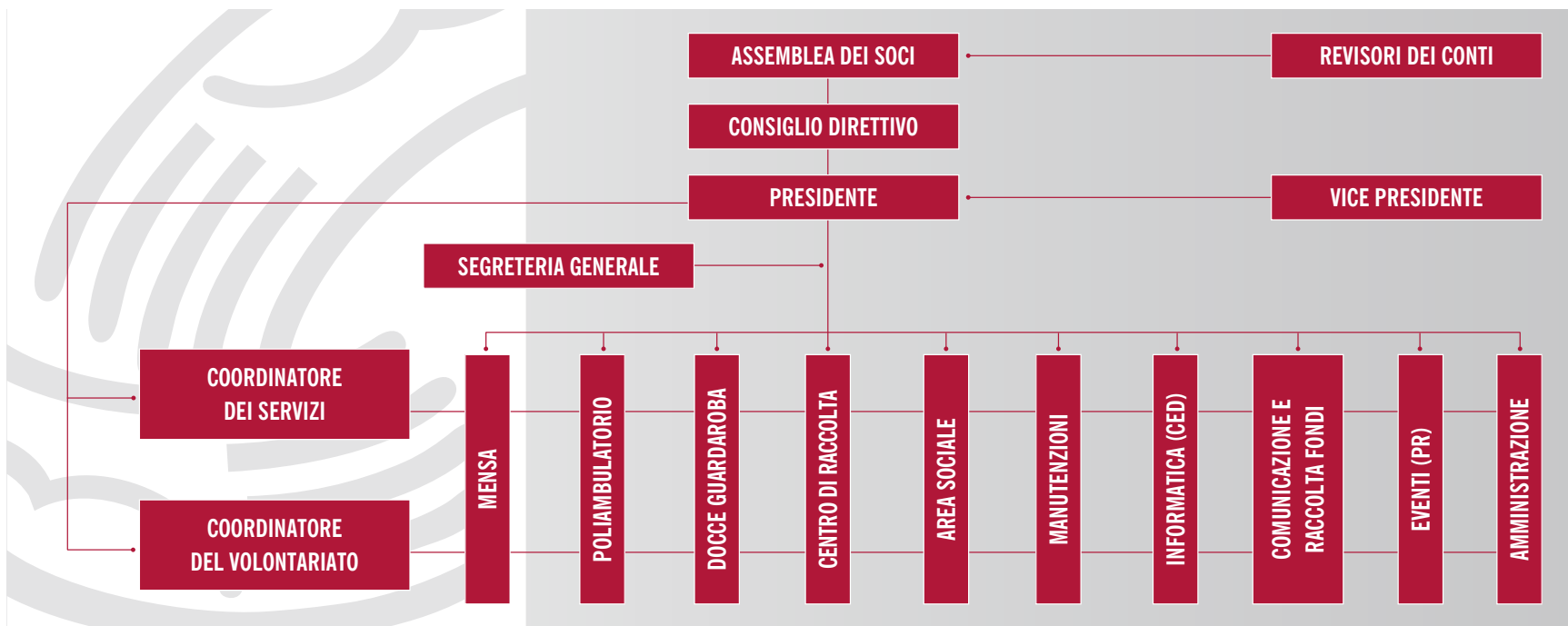
INGRESSI ALLE DOCCE



CAMBI D'ABITO







La conduzione operativa è assicurata da due coordinatori full-time: il Coordinatore dei servizi e il Coordinatore del volontariato.

I Responsabili dei singoli servizi sono affiancati da uno o più Referenti volontari che assicurano la funzionalità del servizio per un periodo giornaliero significativo. È previsto anche un organo di co-

ordinamento, il “Comitato di Presidenza”, che può essere integrato da altri soggetti interni o esterni all’Associazione.

La Segreteria Generale assorbe la funzione di segreteria dei volontari, di segreteria della Presidenza e dei Coordinatori ed è strumento di collegamento e di informazione per le unità organizzative.

Opera San Francesco ha accresciuto negli ultimi anni la sua presenza e visibilità sul territorio cittadino diventando uno degli interlocutori significativi in tema di grave emarginazione adulta e immigrazione.

COMUNE DI MILANO

Assessorato alle Politiche sociali e Cultura della salute



SIMM



ASL 1 CITTÀ DI MILANO



UNEBA



ASSOCIAZIONE SEGNAVIA



Segnavia - Padri Somaschi

ALER



BANCO FARMACEUTICO



ISTITUTO STOMATOLOGICO ITALIANO



CARITAS AMBROSIANA



OSPEDALE SACCO



CONSORZIO IDEA AGENZIA PER IL LAVORO



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO



FIO.PSD



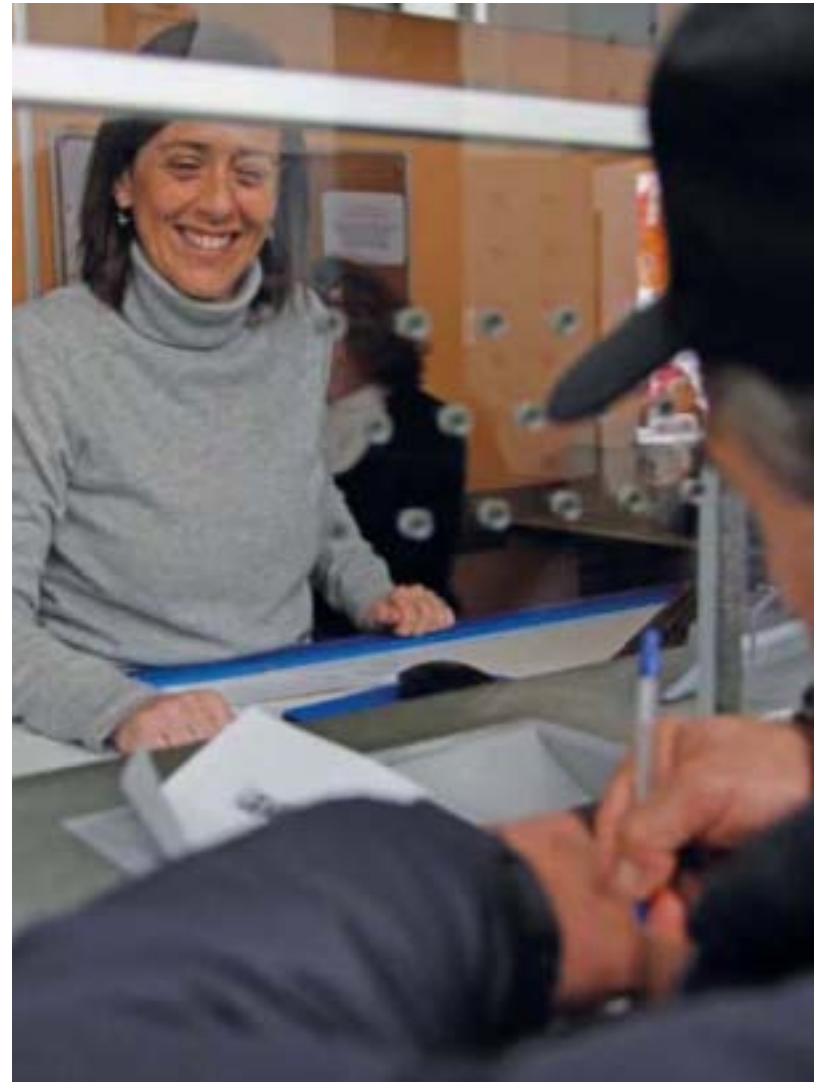
TERRENUOVE





PARTE SECONDA

I frutti della solidarietà



Il servizio accoglienza è la porta d'accesso e il primo punto d'incontro con OSF. È qui che avviene la conoscenza reciproca ed è qui che i poveri sono riconosciuti come individui.

A ogni povero viene consegnata una **tessera magnetica personalizzata** che consentirà l'accesso ai servizi per tre mesi. L'Ambulatorio provvede in modo autonomo alla registrazione dei pazienti.

Alla prima scadenza, in seguito alla richiesta di rinnovo della tessera, i nostri utenti sono invitati a un **colloquio individuale** finalizzato a una maggior conoscenza della loro situazione e delle loro necessità.

	2010	2011
NUOVI UTENTI ACCOGLIENZA	7.295	8.508
NUOVI UTENTI AMBULATORIO	2.716	3.473
COLLOQUI INDIVIDUALI	3.172	3.095
UTENTI CON ALMENO UN RINNOVO	12.405	12.768





La mensa è una struttura moderna, situata in un ambiente accogliente, capace di offrire ogni giorno fino a 3.000 pasti caldi. Il servizio mensa di OSF, organizzato in forma di self-service, dispone di 180 posti a sedere.

	2010	2011
UTENTI	16.091	17.144
PASTI DISTRIBUITI	693.105	712.387
MEDIA GIORNALIERA	2.215	2.269

Anche quest'anno agli utenti di religione musulmana abbiamo distribuito **2.906 sacchetti** di alimenti confezionati per i 30 giorni del Ramadan.

LA RISTRUTTURAZIONE DELLA CUCINA

Per la seconda volta, dopo la ristrutturazione del 1999, per circa un mese, il servizio Mensa è stato interrotto per lavori di manutenzione straordinaria per l'adeguamento degli impianti e la realizzazione delle nuove tettoie in ingresso.

Durante tutto il periodo dei lavori è stato comunque assicurato il servizio all'utenza mediante la distribuzione di **pasti freddi**.





Un centro di eccellenza per la cura dei bisogni

Il Poliambulatorio ha dimostrato di essere un importante punto di riferimento per un'utenza che spesso di fronte alla malattia è disorientata e sola.

La visita medica diventa l'occasione non solo per curare ma per donare consolazione e conforto.

La struttura, che si sviluppa su tre piani, dispone di ampi spazi:



VISITE AMBULATORIALI	2010	2011
UTENTI	8.318	8.377
PRESTAZIONI	27.999	32.934
MEDIA GIORNALIERA VISITE	125	138



Oltre alla medicina di base, **34** sono le **specialità** che vengono offerte dal nuovo Poliambulatorio, tra cui spiccano per numero di prestazioni eseguite le seguenti

SPECIALITÀ AMBULATORIO	VISITE 2010	VISITE 2011
MEDICINA DI BASE	11.390	10.077
ODONTOIATRIA	3.559	4.852
GINECOLOGIA	1.266	1.373
OCULISTICA	838	913
CARDIOLOGIA	934	895
ECOGRAFIA	513	501
CHIRURGIA GENERALE	806	790
DERMATOLOGIA	660	771
ORTOPEDIA	797	897
OTORINOLARINGOIATRIA	453	553

Il servizio dell'Ambulatorio è tra i servizi offerti da OSF quello che vede l'**utenza femminile** in più alta percentuale (**41%**); le prestazioni a favore della maternità, **ginecologia ed ecografia**, sono **al secondo posto per numero di utenti** dopo l'odontoiatria.

	2010	2011
UTENTI	588	621
PRESTAZIONI		
ECOGRAFIA	639	661
GINECOLOGIA	1.266	1.373





LA FARMACIA DEL POLIAMBULATORIO

Nel corso del 2011 l'attività del servizio Farmacia ha completato la sua riorganizzazione interna al fine di razionalizzare al massimo l'utilizzo delle risorse farmaceutiche disponibili e di evitare sprechi di farmaci a fronte di un deciso aumento dell'utenza.

	2010	2011
FARMACI EROGATI	49.134	52.000
UTENTI INTERNI	7.084	15.465
UTENTI ESTERNI	912	1.888

Le persone esterne sono prevalentemente italiani privi di disponibilità economiche per acquistare i farmaci non dispensabili dal Servizio Sanitario Nazionale.

UNA FARMACIA COMPLETAMENTE GRATUITA

Il Servizio Farmacia OSF è diventato negli anni punto di riferimento sul territorio per la raccolta dei farmaci. I farmaci erogati ai nostri utenti rappresentano solo il 50% circa di quelli che riceviamo.



PIÙ DI **66.000**

confezioni sono state distribuite ad altre realtà sul territorio nazionale e internazionale contribuendo ai loro scopi umanitari.



Ogni giorno OSF dà la possibilità a chi è povero e bisognoso di lavarsi e di vestirsi, perché aver cura della propria persona, è un diritto di ogni uomo ed è essenziale per la sua dignità.

Due importanti novità organizzative hanno caratterizzato il servizio nel corso del 2011:

- la **periodicità di utilizzo** del servizio è diventata **settimanale**
- l'offerta del servizio anche **all'utenza femminile**.



	2010	2011
UTENTI	4.796	5.267
UTENTI SOTTOPOSTI A TRATTAMENTI ANTISCABBIA	27	16
PRESTAZIONI		
DOCCE, PEDILUVI, BARBE	58.073	55.144
MEDIA GIORNALIERA PRESTAZIONI	233	231



UNA DOCCIA ANCHE PER LE DONNE

A fronte delle numerose richieste pervenuteci da quest'anno è stata offerta la possibilità di accesso al servizio, in appositi spazi, anche all'utenza femminile.

132 sono state le **donne** che hanno finora utilizzato questo servizio con un'erogazione totale di **814 docce**.



IL CENTRO RACCOLTA E IL SERVIZIO GUARDAROBA

Il servizio **GUARDAROBA** si occupa di distribuire abiti e calzature ai poveri. Situato in Via Kramer fornisce indumenti in buone condizioni, perché un vestito pulito e in ordine ti fa sentire diverso.

	2010	2011
UTENTI	4.529	5.234
PRESTAZIONI		
CAMBI D'ABITO	9.193	10.251
MEDIA GIORNALIERA	40	51



Gli indumenti sono raccolti nel **CENTRO** di **Via Vallazze** con spazi opportunamente studiati per accogliere i benefattori che portano gli abiti.



Da segnalare un'importante **novità del 2011**: la distribuzione dei **CAPI D'ABBIGLIAMENTO AI MINORI**.

Due volontarie provvedono a gestire il collegamento tra lo stoccaggio del Centro Raccolta e il magazzino del guardaroba, garantendo così la distribuzione a questa fascia di utenza fino a quest'anno esclusa.



**ORIENTAMENTO AL LAVORO: CIRCA 2.500 CURRICULA RACCOLTI**

In collaborazione con il Consorzio Idea per il Lavoro è attivo un servizio di mediazione tra domanda e offerta di lavoro.

55 colloqui di selezione, 135 di orientamento, 8 contratti avviati

**SERVIZIO SOCIALE: 91 UTENTI AMMESSI**

L'assistente sociale riceve gli utenti che si trovano in situazioni di grave disagio socio-economico prevedendo per essi un percorso di aiuto mirato.

9 persone con residenza anagrafica presso OSF

**HOUSING SOCIALE: 45 UTENTI OSPITATI**

Il Servizio Sociale si occupa anche della gestione di alloggi da concedere temporaneamente in uso totalmente gratuito ai poveri sulla base di specifici progetti di autonomia.

14 alloggi di Housing sociale

**SERVIZIO DI ASSISTENZA LEGALE: 35 CONSULENZE**

Due avvocati volontari offrono attività di consulenza ed eventuale presa in carico degli utenti con problemi legali rilevanti.

5 casi di assistenza con presa in carico

“Bisogna che restituiamo il mantello a questo povero: perché è suo.
Difatti noi l’abbiamo ricevuto in prestito, fino a quando ci sarebbe
capitato di trovare qualcuno più povero di noi”.

(Fonti Francescane 1143)



PARTE TERZA

Le risorse al servizio dei poveri

I COLLABORATORI

L'efficienza operativa di OSF è assicurata da una struttura organizzativa relativamente snella che offre comunque una particolare sicurezza e garanzia al personale, priorità strategica dell'Associazione.

Ai 31/12 i **lavoratori in servizio** sono **35** dato invariato rispetto al 2010; alta è la percentuale di riduzione oraria concessa alle lavoratrici donne con famiglia che rappresentano oltre il 66% dei collaboratori.

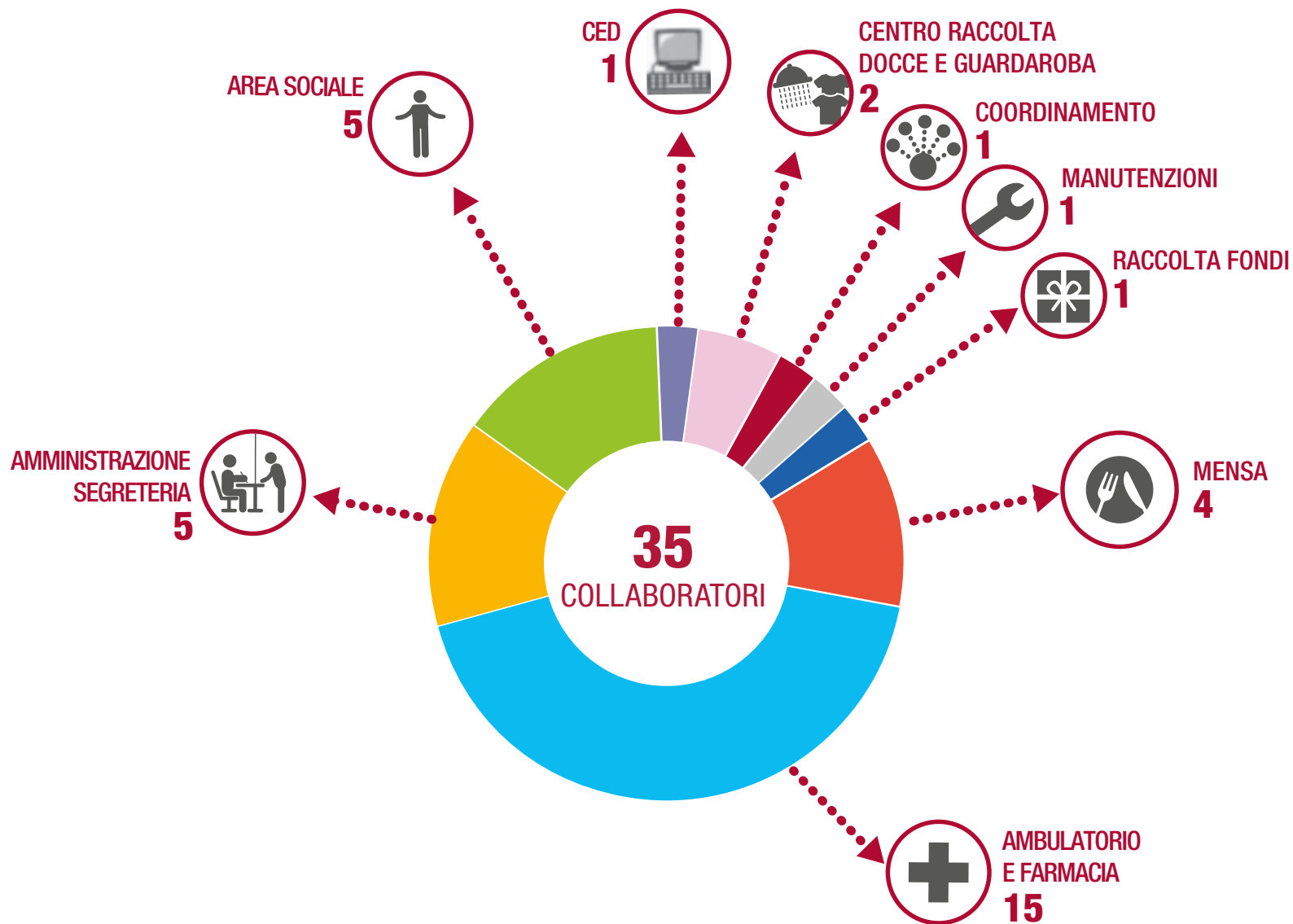
COLLABORATORI	2011	%
FULL TIME	25	71
PART TIME	10	29
TOTALE	35	100



A testimonianza dell'attrattività dell'organizzazione e della priorità che la stessa dedica ai giovani, rilevante è altresì la percentuale (80%) dei collaboratori al di sotto dei 45 anni.

ETÀ	TOTALE	%
FINO AI 30	6	17
DA 31 A 45	22	63
DAI 46 AI 60	7	20
OLTRE I 60	-	-
TOTALE	35	100





L'ANNO EUROPEO DEL VOLONTARIATO

IL PELLEGRINAGGIO AD ASSISI

Nel 2011 l'Unione Europea ha indetto l'Anno Europeo del Volontariato. Per celebrare tale ricorrenza OSF ha rafforzato il suo impegno nei confronti dei volontari e ha anche proposto un pellegrinaggio nei luoghi francescani.

147 volontari hanno partecipato al pellegrinaggio ad Assisi, Gubbio e La Verna. E' stata un'occasione per una conoscenza reciproca e per riaffermare il senso di appartenenza a OSF.



I VOLONTARI

“La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario.... il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili. Propone a tutti di farsi carico, ciascuno per le proprie competenze, tanto dei problemi locali quanto di quelli globali e, attraverso la partecipazione, di portare un contributo al cambiamento sociale”.

dalla Carta dei Valori del volontariato

Opera San Francesco **“vive”** grazie anche al generoso lavoro dei **volontari**.



Ogni anno vengono donate a OSF circa **65.000 ore di volontariato**.

Significativa è inoltre la “fedeltà” delle persone che decidono di mettersi al servizio di OSF; circa il **35%** di essi è **attivo da più di 5 anni**.

ANNI DI SERVIZIO	N°
DA OLTRE 15 ANNI	17
DA OLTRE 10 ANNI	66
DA OLTRE 5 ANNI	143

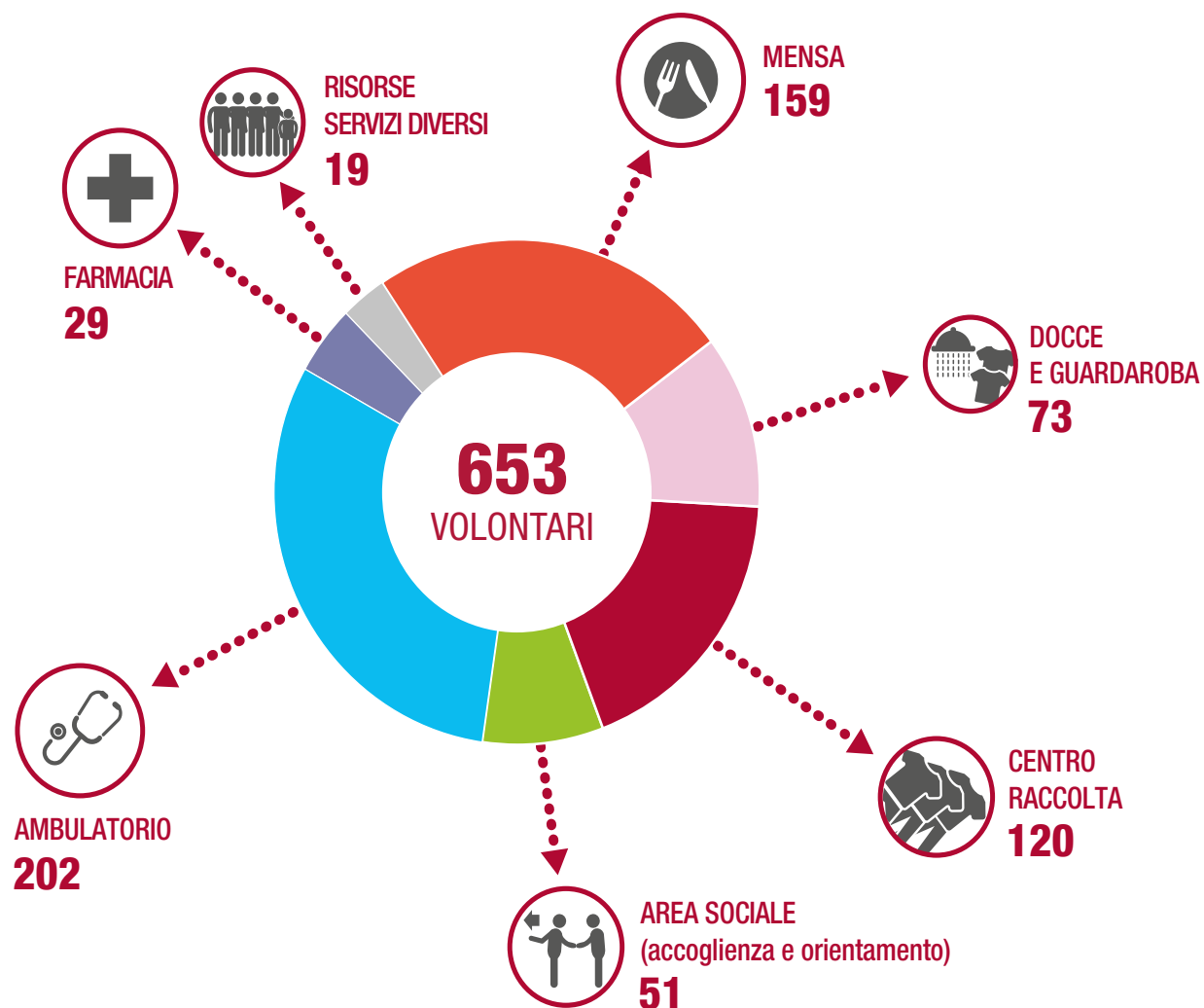
Netta è la prevalenza di persone over 50 (circa il 68%); il 64% dei volontari ha attualmente un'occupazione mentre i pensionati sono il 28%.

Circa il 60% dei volontari si dedica alle aree più impegnative dell'Associazione (Mensa e Ambulatorio).

L'Ambulatorio può contare sulla presenza di **172 medici** di cui **31 dentisti** e **7 farmacisti**.



AREA D'IMPIEGO VOLONTARI



IL VOLONTARIATO AZIENDALE

Sempre più numerose sono le aziende che hanno compreso l'importanza di investire nella promozione di comportamenti etici, sociali e ambientali e che scelgono la via dell'impegno sociale.

OSF anche quest'anno ha ospitato gruppi di dipendenti di KRAFT FOODS ITALIA, SERVAIR AIR CHEF, CREDIT SWISS, UNICREDIT e di TOSHIBA.



kraft foods Italia ha organizzato la “Delicious difference week” settimana dedicata ad attività socialmente utili. **Oltre 30 dipendenti** hanno dato il loro supporto a OSF affiancando i volontari effettivi.

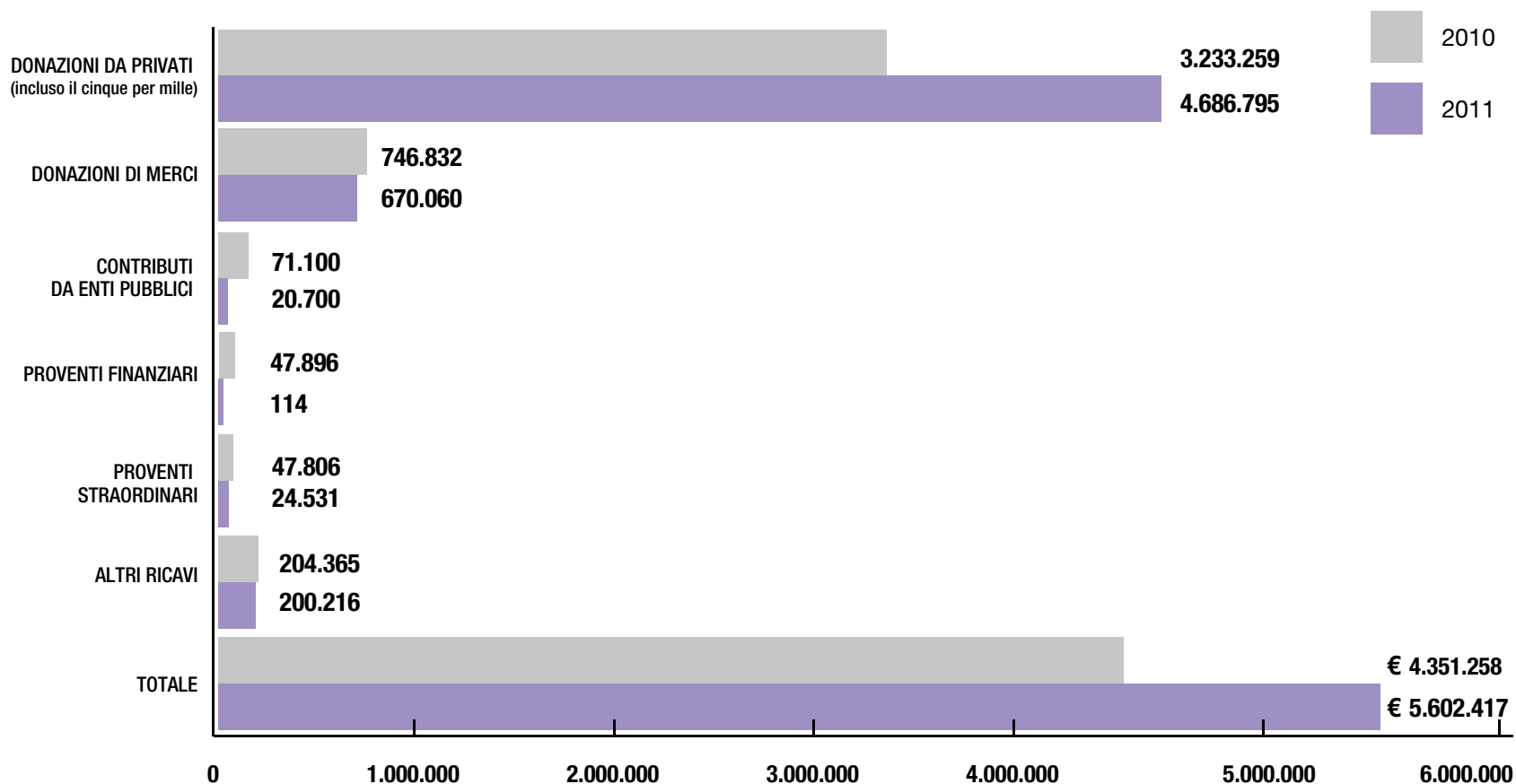


SERVAIR storico benefattore di OSF ha mobilitato diverse persone della società per preparare e servire il **pranzo di Natale** ai nostri ospiti e ai nostri volontari.

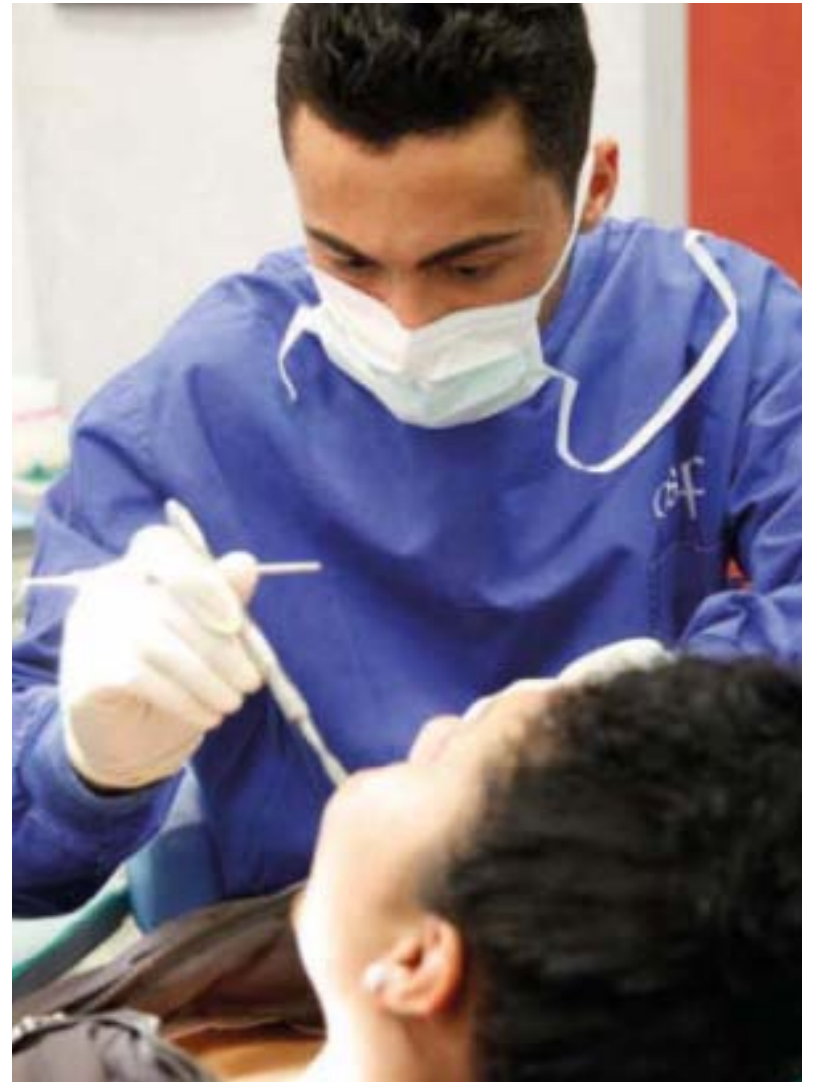




L'attività dell'Associazione è assicurata dalla gratuità di tutti coloro che con fedeltà donano, ognuno secondo le proprie possibilità.



La quasi totalità delle risorse proviene dalla generosità dei privati; i contributi pubblici incidono in minima parte sul funzionamento dell'Opera.



SERVIZI DIRETTI	2010	%	2011	%
MENSA	1.539.840	32,63	1.684.196	33,30
DOCCE/GUARDAROBA	386.821	8,2	381.578	7,55
AMBULATORIO	1.363.451	28,89	1.383.705	27,36
AREA SOCIALE	236.013	5	311.538	6,16
CENTRO RACCOLTA	249.901	5,3	243.106	4,81
SEGRETERIA VOLONTARI	17.364	0,37	83.104	1,64
CASE ACCOGLIENZA	74.633	1,58	88.390	1,75
COSTI COMUNI	208.153	4,41	211.211	4,18
TOTALE SERVIZI DIRETTI	4.076.176	86,38	4.386.828	86,75
SERVIZI INDIRETTI				
AMMINISTRAZIONE E SERVIZI	619.352	13,12	633.027	12,52
ONERI FINANZIARI	10.314	0,22		
ONERI STRAORDINARI / IMPOSTE	13.102	0,28	37.147	0,73
Totale servizi indiretti	642.768	13,62	670.174	13,25
TOTALE ONERI	4.718.944	100	5.057.003	100

GLI INDICI VIRTUOSI DEL MODELLO OSF: l'economia al servizio degli ultimi

MOLTIPLICATORE
DELLA GENEROSITÀ
RICEVUTA



€ 2,38

Per ogni euro ricevuto
dai donatori, OSF offre
ai poveri servizi
per Euro 2,38

RENDIMENTO
SOCIALE
DELLE DONAZIONI



238%

MOLTIPLICATORE
DELLA SUSSIDIARIETÀ
(CONTRIBUTI PUBBLICI
RICEVUTI)



618

Per ogni euro ricevuto dalla
pubblica amministrazione
OSF offre ai poveri servizi
pari a 618 volte
il contributo pubblico

VALORE AGGIUNTO
NETTO PRODOTTO
DA OSF (RISPETTO
ALLE RISORSE
CONSUMATE)

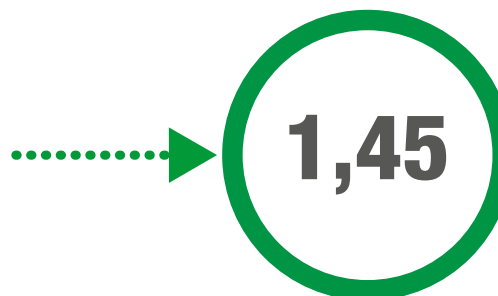


2,4

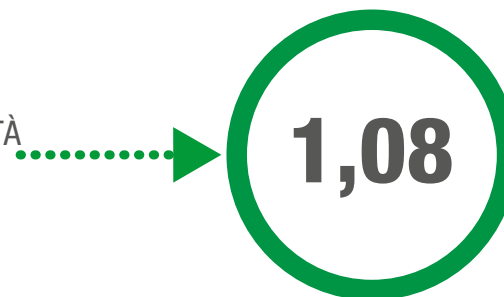
milioni di euro

OSF ha prodotto valore
aggiunto netto rispetto alle
risorse e alle
donazioni ricevute per
2,4 mln di euro

TASSO DI CONFERMA
DELLE DONAZIONI
IN MONETA*



TASSO DI CONFERMA
DELLE ORE DI ATTIVITÀ
DEI VOLONTARI**



TASSO DI CONFERMA
DELLE DONAZIONI
IN MERCI***

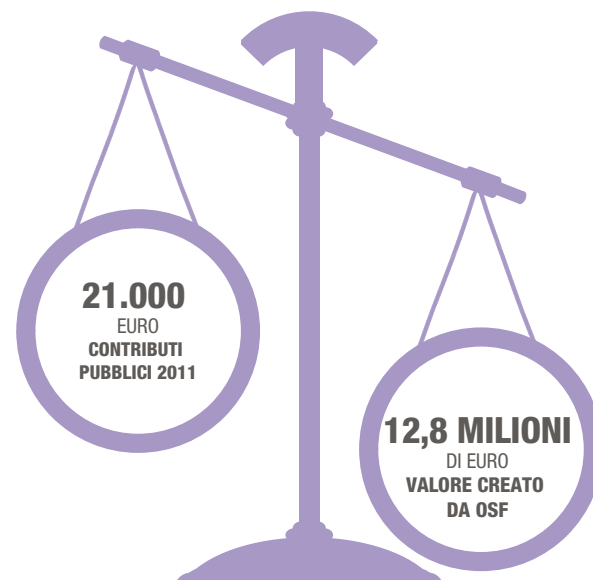
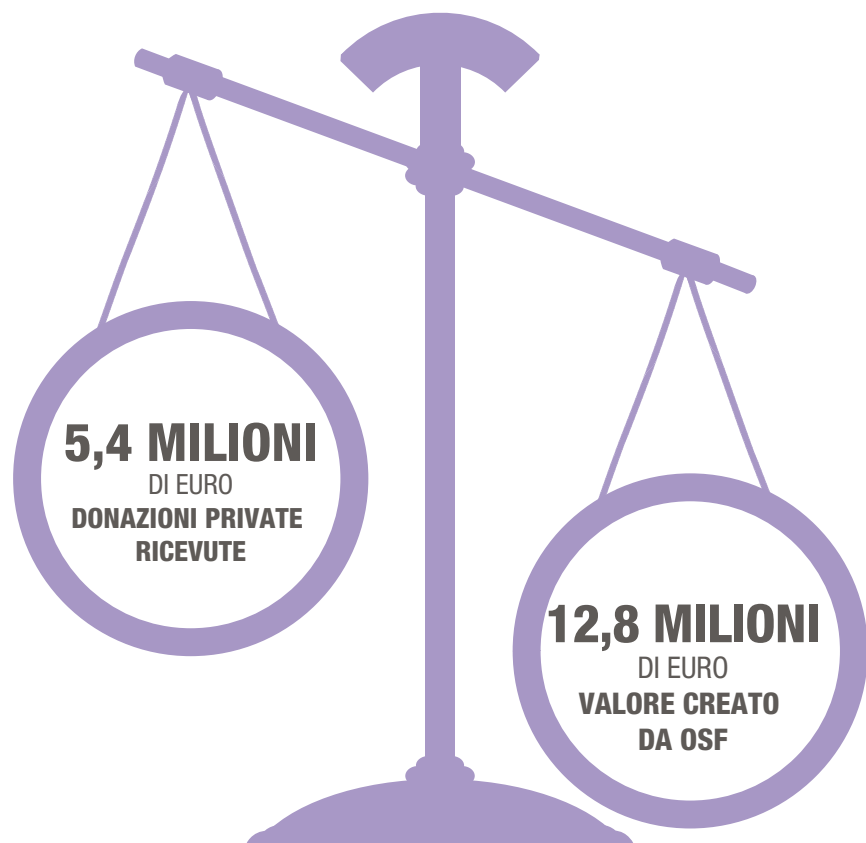


* Incremento donazioni 2011 verso 2010

** Incremento ore di volontariato 2011 verso 2010

*** Decremento delle donazioni in merci ricevute nel 2011 verso 2010







I RISULTATI DELLA CAMPAGNA 5 x 1000

Ringraziamo gli oltre 37.000 contribuenti che nel 2011 hanno deciso di destinare il 5 x 1000 della loro dichiarazione dei redditi alla nostra Opera. Abbiamo così potuto raccogliere ben 1.614.540 euro da destinare ai nostri servizi di accoglienza.

Siamo al **16° posto tra le oltre 40.000** organizzazioni che hanno partecipato alla ripartizione e questo importante risultato ci riempie di fiducia perché vediamo pienamente riconosciuto e apprezzato tutto il nostro lavoro.

37.634

PREFERENZE
PER OSF

**5
X
1000**

€ 1.614.540

IMPORTO
COMPLESSIVO
RACCOLTO

**GRAZIE A TUTTI COLORO CHE HANNO SCELTO
DI DEVOLVERE IL CINQUE X MILLE A OSF**



Non è un miracolo, è tutto il vostro aiuto.

Cosa facciamo

Con il vostro aiuto Opera San Francesco in un anno riesce a dare 690.000 pasti caldi, 58.000 ingressi alle docce e 33.000 visite mediche. In più accoglie, aiuta e ascolta come fratelli tutti i bisognosi.

Il vostro aiuto

Udate le nostre mani per aiutare chi ha bisogno. Basta una donazione, un po' del vostro tempo o ancora più semplicemente il 5 per mille del vostro gettito Irpef: un gesto che non vi costerà nulla ma aiuterà molti.

Date il nostro codice al commercialista:

97051510150

**Opera San Francesco
per i Poveri**

Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

Registriamo:



BANCA POPOLARE
DI MILANO

Viale Piave, 2 - 20123 Milano cap.n. 406032
Per informazioni tel. 02.771.33.466

www.operasanfrancesco.it

LE RISORSE IN NATURA

Le donazioni in natura contribuiscono in modo decisivo al contenimento dei costi.



LE DONAZIONI DI MERCI

Le donazioni di merci provengono principalmente dall'**AGEA** (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura), dalle aziende alimentari o da altre imprese. Tali donazioni permettono un risparmio sugli acquisti quantificabile intorno al **40% del valore d'acquisto degli alimenti**.

DONAZIONI GENERI ALIMENTARI (IN KG)	2010	2011
PASTA E RISI	51.196	30.358
CARNE E PESCE	12.922	7.128
FORMAGGI	5.631	4.902
DOLCI	13.231	5.319
FRUTTA	44.540	40.281
OLIO PER CUCINARE LT.		1.650
BOTTIGLIETTE D'ACQUA N.		46.400
PANINI FARCITI PZ.		30.000



LE DONAZIONI DI FARMACI

La preziosa attività della farmacia è resa possibile grazie alle donazioni di farmaci. La costante **collaborazione con il Banco Farmaceutico**, le **aziende farmaceutiche** e il prezioso contributo dei privati permette di coprire quasi interamente il fabbisogno di farmaci.

FARMACI RICEVUTI	2010	2011	Var. %
BANCO FARMACEUTICO	15.348	13.732	-10
AZIENDE	17.185	3.613	-78
PRIVATI CITTADINI	54.437	110.382	+ 103
CONFEZIONI ACQUISTATE	2.159	2.272	+5
TOTALE	89.129	130.000	+46



LE DONAZIONI DI CAPI ABBIGLIAMENTO

La possibilità di andare incontro al bisogno del povero di vestirsi in modo dignitoso è assicurata dalla generosità di tutti coloro che donano quotidianamente capi di vestiario, calzature, sacchi a pelo e coperte e quant'altro è necessario ai senza dimora.

	2010	2011
CAPİ RACCOLTI	158.00	159.00

LA TUA GENEROSITÀ AVRÀ PER SEMPRE IL PROFUMO DEL PANE

Continua la nostra collaborazione con il Consiglio Nazionale del Notariato che ci ha dato il suo patrocinio nel 2010.

Nel 2011 sono stati pubblicati ben **18 testamenti** nei quali OSF risulta beneficiaria: si conferma il trend di crescita di questo importante strumento di raccolta fondi (nel 2010 eravamo beneficiari di 15 testamenti).

**RICORDIAMO A TUTTI I NOSTRI SOSTENITORI ED AMICI CHE
CON UN LASCITO TESTAMENTARIO SI PUÒ FARE DEL BENE A
TANTI PER MOLTO, MOLTO TEMPO.**



*La tua
generosità
avrà
per sempre
il profumo
del pane.*

**CON UN LASCITO
TESTAMENTARIO
PUOI FARE DEL BENE
A TANTE PERSONE
PER MOLTO,
MOLTO TEMPO.**

Un lascito testamentario, può dare sostegno ai più poveri oggi, domani e sempre.

La tua scelta può continuare a dare speranza a tante persone come quella che vengono quotidianamente, da oltre 50 anni, a fluire alla nostra porta. Opera San Francesco per i Poveri, distribuisce cibo ma anche vestiti, assistenza sanitaria, dignità. In una parola aiuto. Un aiuto grande, fatto di 700.000 pasti, 50.000 ancore, oltre 100.000 visite mediche d'anno.

La tua generosità avrà per loro il profumo del pane e sarà importante per molte persone e per molto tempo.

Per avere la certezza di destinare a chi desideri i tuoi beni, affidati ad un notaio o ad un avvocato. Fare testamento non è né complicato, né costoso e ti permette di mettere in chiaro la tua volontà e fare in modo che siano rispettate.

Con il patrocinio e la collaborazione del Consiglio Nazionale del Notariato

 **CONSIGLIO
NAZIONALE
DEL
NOTARIATO**

 **OSF**
Opera San Francesco
per i Poveri
Benevolenti di cuore. Sublime.

via Po, 7 - 00198 Roma - tel. 06 48002
www.operaosf.org



PARTE QUARTA

OSF per le famiglie povere

“La famiglia: il lavoro e la festa”, tema del VII incontro mondiale della famiglia tenutosi a Milano alla presenza di Benedetto XVI è stata l’occasione per avvicinare alcuni ospiti di OSF la cui storia si intreccia con la propria realtà familiare, spesso solo come ricordo e con nostalgia. Per alcuni rimane la speranza di riabbracciare presto i propri cari.

LAVORARE PER MANTENERE LA FAMIGLIA ALL’ESTERO

Halina e molti altri ospiti di OSF hanno una storia e un obiettivo comune: sono venuti qui per lavorare e contribuiscono così a sostenere le proprie famiglie, rimaste nei paesi d’origine.

Halina è vedova, viene dall’Ucraina e lavora in una cooperativa. Sua figlia da poco ha compiuto 18 anni, vive con i nonni e sogna di poter frequentare l’università. Ma lo stipendio di Halina è basso. Lei fa grandi sacrifici e viene in mensa a mangiare quando finiscono i soldi. La nostalgia dei propri cari e il desiderio di potersi, un giorno, riunire a loro non le permette di cedere allo scoramento.

FAMIGLIE SOCIALMENTE INTEGRATE... NONOSTANTE TUTTO

Negli elenchi in cui sono registrati gli utenti di OSF, il nome di Josè A. appare per la prima volta nel 1998. Lui viene da El Salvador. I suoi inizi in Italia sono stati duri: la mensa è il posto per mangiare quasi ogni giorno. Ma lui è tenace, volenteroso, non si arrende alle difficoltà. Trova un lavoro, poi un altro, e infine ottiene un contratto a tempo indeterminato.

Ora può ricongiungersi con moglie e figlia. Ben presto anche la moglie trova un’occupazione come cuoca. Nasce la loro seconda figlia e il nucleo familiare si sposta in un paese dell’hinterland milanese, dove l’affitto è meno caro. Anche altri parenti vengono in Italia, così la nostalgia delle proprie origini è meno pesante. E poi ecco il terzo figlio! Un esempio – e ce ne sono tanti! – di integrazione sociale.



LA STORIA DI ARTURO... E DI MOLTI ALTRI

Lì ha lasciato, 4 anni fa, la moglie e i 3 figli. Qui cura una persona anziana e spera di poter presto portare in Italia la sua famiglia. La casa c'è, anche se piccola. Certo la retribuzione è insufficiente, ma spera che anche la moglie possa trovare un lavoro. Anche per lui tenere unita la famiglia è ciò che conta.

DONNE SOLE

Rossella ha 65 anni, vive da sola, anche se ha due figli. Ha una separazione alle spalle e ora è anche afflitta da una malattia seria che la costringe a ricoveri periodici. Vive poco lontano da OSF, in una zona dove le case soffrono il degrado. La pensione minima e il costo della vita la portano in mensa a mangiare. E' contenta di potersi appoggiare a OSF. "Qui mi sento in famiglia. Auguro ad OSF – dice – di continuare ad essere l'arcobaleno che è, perché tutti i colori del mondo, tutte le lingue qui sono accolte. Per volersi bene non serve sapere le lingue, basta il linguaggio degli occhi, un sorriso per dire all'altro ti voglio bene".

VIVERE IN UNA FABBRICA ABBANDONATA

"Vieni a trovarmi in via Mecenate, c'è una fabbrica abbandonata: io, mia moglie Violeta e le due bambine dormiamo lì. Ti aspetto!". Yanko insiste perché vuol farmi vedere come ha sistemato un ufficio della fabbrica. Non c'è luce, acqua e gas. La sua figlia più grande ha 12 anni e un anziano, da cui la moglie va per qualche ora di servizio, l'ha presa con sé. La più piccola, 5 anni, è con i genitori. Il lavoro è sempre precario per entrambi, ma sia OSF che la Caritas parrocchiale si sono dati da fare per aiutarli. Nonostante la povertà e le condizioni di vita, è commovente vedere sul loro volto un misto di rassegnazione e di speranza. Le difficoltà non mancano, ma l'unità della famiglia e l'affetto scambievole colmano il cuore di tutti.





MADRE E FIGLIO RESTANO SOLI

Marina è arrivata in Italia dall'Ecuador nel 2004. L'insostenibile situazione economica che affligge la sua famiglia l'ha costretta a lasciare il suo paese e a partire con la speranza di trovare un nuovo lavoro. A casa ha lasciato il marito e il piccolo Carlos, di soli sei anni, con la promessa di ricongiungere il proprio nucleo familiare non appena abbia trovato stabilità nel nostro paese.

Ma, proprio quando ha trovato lavoro e casa in affitto, il marito viene assassinato in Ecuador durante una rapina. La disperazione è totale. Ora la principale preoccupazione della donna è il suo piccolo Carlos, rimasto da solo. Finalmente Marina riesce ad ottenere il ricongiungimento familiare e a portare il figlio in Italia. La donna, insieme al figlio, è oggi ospite di uno degli alloggi gestiti dal Servizio Sociale di OSF con cui sta ricostruendo il proprio percorso di autonomia personale.

QUANDO LA FAMIGLIA VIVE NELLA MISERIA

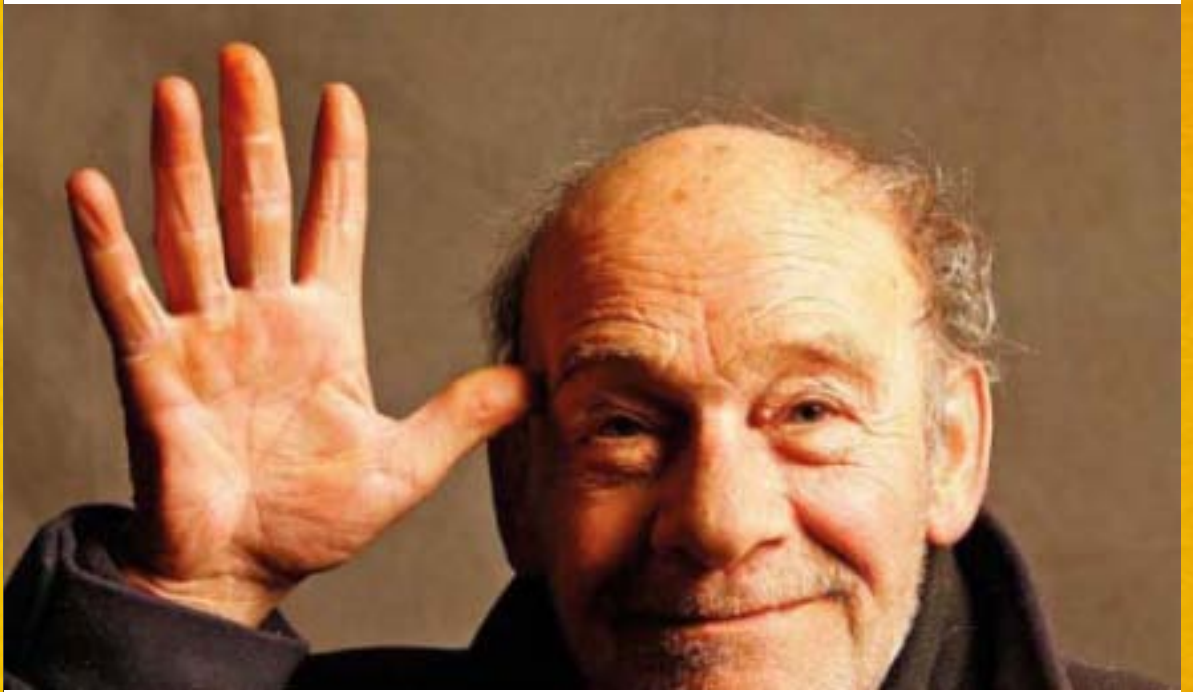
Antonio e Giovanna hanno storie personali molto dolorose. Quando si incontrano decidono quasi subito di sposarsi e poco dopo nasce il piccolo Pietro. Per qualche anno vivono del solo stipendio di Antonio che fa il muratore in nero e lavora solo occasionalmente. Poi arriva lo sfratto esecutivo e restano senza una casa. Antonio va al dormitorio, Giovanna e il bambino vengono accolti in una comunità. Antonio non ce la fa a stare lontano dalla famiglia e convince la moglie a seguirlo. Il loro bambino, rimasto da solo, viene trasferito dai servizi sociali in una comunità per minori.

I genitori all'inizio faticano ad accettare questa scelta, poi iniziano a collaborare con i servizi. Oggi la coppia è ospitata presso uno degli alloggi di housing sociale di OSF e ha iniziato un progetto di aiuto individualizzato.

LASCIARE LA PROPRIA FAMIGLIA, INIZIANDO IL VIAGGIO DELLA SPERANZA VERSO L'ITALIA

Amleson viene dall'Eritrea e non parla volentieri del suo viaggio nel deserto fino al confine con la Libia, della permanenza all'Oasi di Cu-fra, del trasferimento fino alle coste libiche. Fa qualche accenno al drammatico attraversamento del Canale di Sicilia, un'esperienza difficile da dimenticare. È in Italia da circa un anno e viene seguito dal servizio psicologico dell'ambulatorio di OSF. Il suo "viaggio della speranza" lo ha segnato profondamente. Parliamo della sua famiglia, della sua terra, della povertà del suo paese. La povertà rafforza il senso di solidarietà: "...il poco che si ha – dice – viene condiviso tra le famiglie, soprattutto dove ci sono bambini e anziani". Anche per lui la speranza è quella di poter tornare e di abbracciare i suoi!





PARTE QUINTA

Come comunichiamo

COME COMUNICHIAMO

LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Le nostre campagne di comunicazione sono veicolate principalmente sulla carta stampata, grazie all'aiuto dei nostri sponsor, e occasionalmente tramite affissioni, quando ci vengono regalati degli spazi vuoti rimasti invenduti.

Un grazie particolare a Banca Popolare di Milano



Grazie a chi, ogni giorno,
ci permette di aiutarli

**Ogni giorno offriamo 2.500 pasti caldi,
160 visite mediche e 200 docce.**

Ogni giorno offriamo gratuitamente a più di 2.000 persone pasti caldi, vestiti, docce e assistenza medica e sociale. Se volete essere utili ma non sapete come, usate le nostre mani. Così potrete sostenere chi ha veramente bisogno regalando un po' del vostro tempo o con una semplice donazione. **Opera San Francesco per i Poveri è il vostro modo più semplice per aiutare.**

Ringraziamo:



**Opera S
per
Una mano all'uomo**

Per informazioni: tel. 02.77.122.400 • www.operasanfrancesco.it • viale Piave, 2 - 20129 Milano

**CAMPAGNA STAMPA 2011
PUBBLICATA SUI PRINCIPALI
QUOTIDIANI NAZIONALI**



Grazie a chi, ogni giorno,
ci permette di aiutarli.

**Ogni giorno offriamo 2.500 pasti caldi,
160 visite mediche e 200 docce.**

Ogni giorno offriamo gratuitamente a più di 2.000 persone pasti caldi, vestiti, docce e assistenza medica e sociale. Se volete essere utili ma non sapete come, usate le nostre mani. Così potrete sostenere chi ha veramente bisogno regalando un po' del vostro tempo o con una semplice donazione. **Opera San Francesco per i Poveri è il vostro modo più semplice per aiutare.**

Ringraziamo:



**Opera San Francesco
per i Poveri
Una mano all'uomo. Tutti i giorni.**

Per informazioni: tel. 02.77.122.400 • www.operasanfrancesco.it • viale Piave, 2 - 20129 Milano ccp n. 456202



NOTIZIARIO CARTACEO INVIATO AI BENEFATTORI PER AGGIORNARLI SULLE NOSTRE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA



LETTERA DI RINGRAZIAMENTO CON UN PENSIERO PER CHI HA EFFETTUATO UNA DONAZIONE



IL SITO

Il sito consente di raggiungere nuovi potenziali sostenitori e offre la possibilità di donare on-line con carta di credito.

7.021
VISITATORI
UNICI
AL MESE

32.040
MEDIA
PAGINE
VISTE

1.550*
DONAZIONI
ON LINE

€ 125.590*
EURO
RACCOLTI



NEWSLETTER MENSILE

8.350*
NUOVE
ISCRIZIONI

20.229
ISCRITTI
AL 31/12/2011



* Dati annuali

I VOLONTARI RACCONTANO: LA SOLIDARIETÀ HA LA FRAGRANZA DEL PANE.

4.864 pagnottelle della solidarietà distribuite dai volontari di OSF Sabato 14 e domenica 15 maggio, nelle piazze di Milano, Como, Lecco, Monza, Varese, Brescia e Bergamo. Sono tornati i gazebo de **“Il pane di OSF”**, l’ormai tradizionale appuntamento promosso da Opera San Francesco per i Poveri con l’aiuto di Panem e Kraft Food per far conoscere il lavoro quotidiano dei volontari e offrire un pasto caldo a chi non ha nulla.

26
GAZEBO

210
VOLONTARI
COINVOLTI



4.864
PAGNOTTELLE
DISTRIBUITE

€ 35.000
EURO
RACCOLTI



A testimonianza della volontà di migliorare sempre la risposta alle esigenze che i poveri della nostra città manifestano OSF prevede per il 2012, tra le altre:



la revisione e razionalizzazione degli spazi relativi al servizio docce e guardaroba



lo studio di un progetto finalizzato all'accoglienza notturna che permetterà a OSF di offrire anche questo prezioso servizio ai molti emarginati e senza dimora



il miglioramento dell'organizzazione interna e lo sviluppo dell'ambito formativo dei volontari



lo sviluppo del servizio legale favorendo il volontariato di nuovi professionisti



Sergio Castellini
Stefano Mercorio
Stefano Valentini
Stefano Valentini

Alessandro Castellini

Antonella Lorenzi
Stefano Valentini
Stefano Valentini

Giulia Valentini
Antonella Lorenzi

ASSOCIAZIONE OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI

Relazione del Collegio dei Revisori al bilancio sociale al 31.12.2011

I sottoscritti

- Dott. SERGIO CASTELLINI, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 12/04/1995 G.U. 31/bis 4ª serie speciale del 21/04/1995 iscrizione n. 12173;
- Dott. STEFANO MERCORIO, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 12/4/1995 G.U. 31/bis 4ª serie speciale del 21/04/1995 iscrizione n. 37777;
- Dott. STEFANO VALENTINI, iscritto al Registro dei Revisori Contabili con DM 05/12/2003 G.U. 97 4ª serie speciale del 12/12/2003 iscrizione n. 131572

hanno verificato l'attendibilità e la fondatezza di tutte le informazioni economiche e non economiche contenute nel presente bilancio sociale.

Alla luce di tali verifiche

SI ATTESTA CHE:

- a) l'attività svolta dall'Associazione Opera San Francesco per i poveri è conforme allo statuto;
- b) tutte le informazioni relative all'attività svolta e quelle economico-finanziarie contenute nel presente bilancio sociale sono state integralmente verificate e trovano corrispondenza nei documenti di gestione e contabili dell'ente;
- c) che il presente bilancio sociale rispetta le linee guida emanate dall'Agenzia per la Onlus in materia di redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit - Livello C, come evidenziato dalla tavola di raccordo allegata.

In fede,

Dott. Sergio Castellini

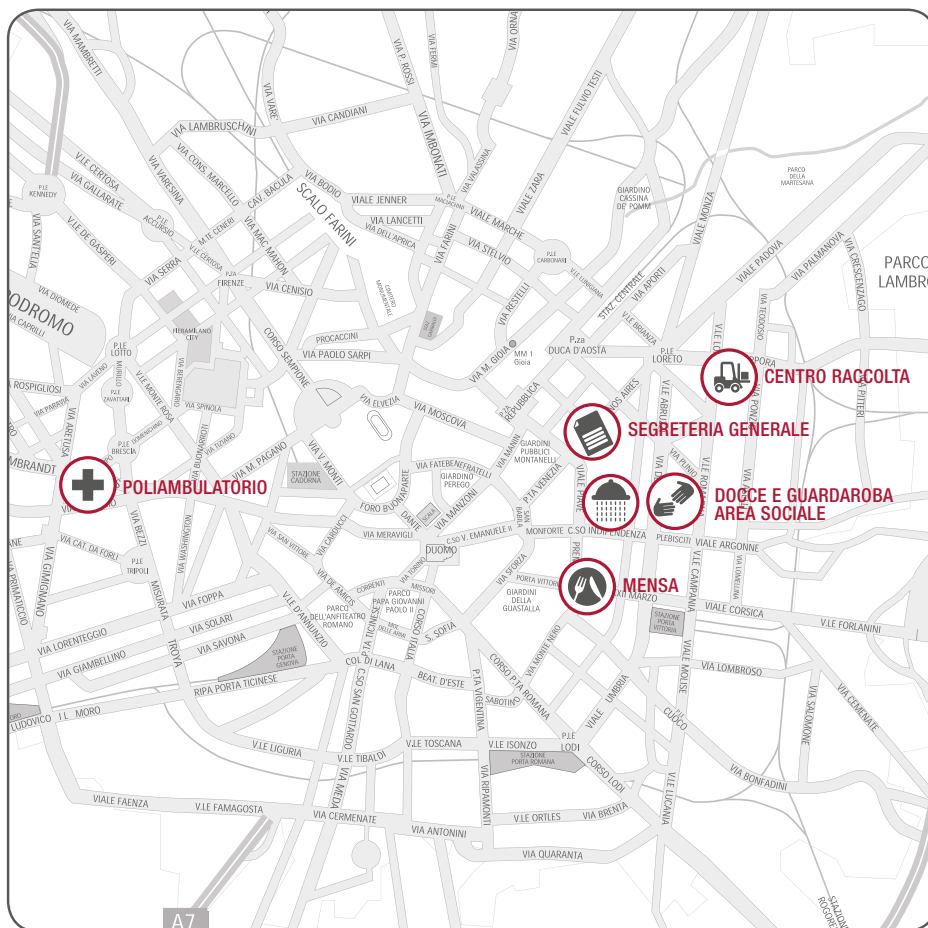
Dott. Stefano Mercorio

Dott. Stefano Valentini

Milano, 22 Maggio 2012

Viale Mattei, 17/A - 20122 Milano - Codice Fiscale e Partita IVA 09012500152
Tel +39 02 76 013 251-251 c.a. - Fax +39 02 76 013 265

e-mail info@studiosanfrancesco.com
studio@studiosanfrancesco.com
<http://www.studiosanfrancesco.com/>



Segreteria Generale

Viale Piave, 2 - 20129 Milano

Telefono 0277122400 - Fax 0277122410

E-mail: osf@operasanfrancesco.it

Sito internet: www.operasanfrancesco.it

Mensa

Corso Concordia, 3 - 20129 Milano

Docce e guardaroba

Via Kramer, 1 - 20129 Milano

Poliambulatorio

Via Antonello da Messina, 4 - 20146 Milano

Tel. 0220234300

Area Sociale

Via Kramer, 1 - 20129 Milano

Centro Raccolta

Via Vallazze, 113 - 20131 Milano

Tel. 0236576014

Opera San Francesco

Semestrale di informazione della Fondazione

Opera San Francesco per i Poveri Onlus, Milano

Poste Italiane Spa Sped. in A.P. abb. post. - d.l. 353/2003 (conv. in lg. 46/2004)

art. 1, comma 2 - LO/MI anno 11, Supplemento al n° 1 Febbraio-Luglio 2012

Reg.Trib. Milano n. 8 del 07/01/2002

Direttore Responsabile: Padre Maurizio Annoni

Coordinamento scientifico: Prof. Mario Molteni, Prof. Marco Grumo,
Dott.ssa Piera Benaglio - ALTIS (Alta Scuola Impresa e Società) dell'Università Cattolica
del Sacro Cuore di Milano

Editore: Fondazione Opera San Francesco per i Poveri Onlus

Progetto Grafico e Redazione: C&D - Comunicazione e Direct Marketing (MI)

Tipografia: Inchiostro Arti Grafiche S.r.l. - Gorgonzola, Milano

Il presente documento, scaricabile dal sito www.operasanfrancesco.it, può anche essere richiesto
a Opera San Francesco per i Poveri - Ufficio Raccolta Fondi Tel. 0277122452



**Opera San Francesco
per i Poveri**
Una mano all'uomo. Tutti i giorni.

Viale Piave, 2 - 20129 Milano
Telefono 0277122400 - Fax 0277122410
E-mail: osf@operasanfrancesco.it

Sito internet: www.operasanfrancesco.it
Codice Fiscale: 97051510150