



Comune di
Milano

Referto Annuale – Esercizio 2021
(periodo di riferimento: dal 1/1/2021 al 31/12/2021)

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
Allegato 4 alla proposta n. 1391
del 03/05/2022 composto da pag. 22
Il Direttore di Direzione
dott. Roberto Colangelo
(firmato digitalmente)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2021

CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 31 dicembre 2021)

La Direttrice dell'Area Pianificazione e Accountability e Il Direttore della Direzione Bilancio e Partecipate

Pamela A. Mondino
(Firmato digitalmente)

Roberto Colangelo
(Firmato digitalmente)

SOMMARIO

CONTROLLO STRATEGICO.....	3
CONTROLLO DI GESTIONE.....	4
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI	4
ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE	6
RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL’ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016.....	9
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	10
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE	10
CUSTOMER SATISFACTION.....	12
SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI	14
CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY	15
LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO.....	16
ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO	20

CONTROLLO STRATEGICO¹

Il Controllo Strategico (art. 8 Reg. sul Sistema dei Controlli Interni) si esplica attraverso l'analisi della congruenza dello stato di attuazione dei programmi rispetto agli indirizzi previsti nei documenti di pianificazione strategica dell'Ente. Tale analisi è diretta a:

- **verificare eventuali scostamenti** tra la concreta attuazione dei programmi da una parte, la *mission* dell'Ente, le scelte strategiche effettuate e i risultati di impatto realizzati dall'altra;
- **individuare eventuali fattori ostativi** per la mancata attuazione e i possibili interventi correttivi.

Il Controllo Strategico assume quali parametri di riferimento gli atti di pianificazione strategica dell'Ente e, in particolare, le Linee programmatiche dell'Amministrazione e il Documento Unico di Programmazione (DUP). Tali documenti di pianificazione hanno come fulcro e denominatore comune l'obiettivo strategico/linea di intervento.

In particolare nella sezione Strategica del DUP gli obiettivi strategici sono associati a ciascuna Missione di bilancio, mentre nella sezione Operativa ne viene sviluppato il contenuto all'interno dei programmi operativi assegnati alle Direzioni competenti.

La verifica dello stato di attuazione dei programmi del DUP viene sintetizzata in rapporti periodici effettuati almeno in sede di:

- **salvaguardia degli equilibri di bilancio** (ex art. 193 D. Lgs. 267/2000 – di norma approvato dal Consiglio Comunale entro il 31 luglio di ciascun anno). Lo Stato di Attuazione dei Programmi infrannuale costituisce un allegato alla delibera;
- **rendiconto di gestione**: lo Stato di Attuazione dei Programmi è riferito al 31/12 e confluisce nella relazione sulla gestione ex art. 151 c. 6 e 231 del D. Lgs. 267/2000.

Ai sensi del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 9 del Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni dell'Ente, i rapporti periodici sono trasmessi dal Direttore Generale al Consiglio Comunale e alla Giunta, al Segretario Generale e all'Organismo Indipendente di Valutazione². Tali rapporti assumono la forma dello Stato di Attuazione dei Programmi che viene predisposto ed approvato con le modalità sopra esplicitate.

Nell'anno 2021:

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2020. Lo stesso è confluito nella sezione B.4 - Stato di attuazione dei programmi deliberati negli anni precedenti e considerazioni sullo stato di attuazione – del DUP 2021-2023 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 del 28/04/2021. Inoltre costituisce parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2020 relativa all'"*impiego delle risorse per programmi di attività*". La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 310 del 09/04/2021 e dal Consiglio Comunale con la deliberazione n. 39 del 24/05/2021;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/05/2021 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 74 del 27/07/2021 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio. Con lo stesso atto sono state approvate modifiche al DUP 2021-2023 rispetto alla programmazione operativa.
- con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 103 del 02/12/2021 di variazione del bilancio finanziario sono state approvate ulteriori modifiche alla Sezione operativa del Documento Unico di Programmazione (DUP) 2021-2023.

¹ Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Bilancio e Partecipate

² Il Comune di Milano ha nominato il Nucleo Indipendente di Valutazione (NIV). Il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi disciplina all'art.27 il funzionamento del NIV ed i requisiti per la nomina dei relativi componenti.

CONTROLLO DI GESTIONE

Di seguito sono elencate le attività nell'anno 2021 relative al Controllo di Gestione (art. 6 e 7 Reg. sul Sistema dei Controlli Interni).

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI³

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione del Piano degli Obiettivi, nell'anno 2021:

- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 27 del 7 luglio 2016, ha approvato le Linee Programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato;
- la Giunta Comunale con deliberazione n. 410 del 16 aprile 2021 ha approvato la Relazione sulla Performance del Comune di Milano e il consuntivo del Piano degli Obiettivi per l'anno 2020;
- il Nucleo Indipendente di Valutazione ha validato la Relazione sulla Performance con proprio Documento in data 19 aprile 2021;
- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 35 del 28 aprile 2021, ha approvato il Bilancio di Previsione 2021-2023 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2021-2023;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 579 del 25 maggio 2021, ha approvato le Modifiche al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, il Piano degli Obiettivi (PDO) 2021 – 2023 e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2021 - 2023;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 580 del 25 maggio 2021, ha approvato il Piano Organizzativo del lavoro agile (POLA) del Comune di Milano;
- con determinazione del Segretario Generale n. 4754 del 21 giugno 2021, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2021-2023 della Segreteria Generale, vale a dire la declinazione operativa degli obiettivi approvati, con l'attribuzione di responsabilità ai Dirigenti facenti capo alla Segreteria Generale e la definizione di specifici indicatori e target, con contestuale adozione della relativa Programmazione di II Livello;
- con determinazione del Direttore Generale n. 6274 del 2 agosto 2021, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2021-2023, vale a dire la declinazione operativa degli obiettivi approvati, con l'attribuzione di responsabilità ai Dirigenti e la definizione di specifici indicatori e target, dando avvio alla fase di programmazione di Secondo Livello. Oltre agli elementi di dettaglio sono stati definiti gli ambiti di riferimento per la realizzazione degli obiettivi di miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi, contenuti nel PDO, valevoli ai fini dell'incremento del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse Umane ai sensi dell'art. 67 commi 4 e 5 e dell'art. 68 del CCNL 21 maggio 2018 per il personale dipendente non appartenente all'area separata della dirigenza.

Sono stati altresì individuati gli ambiti strategici di intervento per il miglioramento/mantenimento dei servizi ed il raggiungimento di specifici obiettivi correlati all'attuazione del Programma di mandato dell'Amministrazione, sui quali proporre l'attivazione e realizzazione di progetti speciali incentivati con le risorse di cui all'art. 68 c. 2 lett. a) e b) del CCNL 21.5.2018 "Funzioni locali".

Il processo di definizione degli Obiettivi si è snodato partendo dall'analisi dei contenuti dei documenti di programmazione, nell'ambito dei quali sono stati individuati gli Obiettivi sulla scorta di precise scelte del Direttore Generale trasferite ai Dirigenti Responsabili e sulla scorta di proposte da parte di questi ultimi, elaborate sulla base delle indicazioni fornite loro dagli Assessori.

La fase di programmazione è stata condizionata dal perdurare della pandemia dovuta al Covid-19 anche nel 2021 e la gestione della situazione emergenziale ha impattato tutta la programmazione degli obiettivi.

³ Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane

Nel mese di ottobre si è dato avvio al monitoraggio sull'andamento degli obiettivi e a conclusione dell'attività ed in seguito all'analisi delle segnalazioni fornite dalle Direzioni, non si è ritenuto necessario procedere alla riprogrammazione degli obiettivi.

L'attività di monitoraggio ha fornito, altresì, indicazioni utili per orientare una prima fase di individuazione delle priorità per la programmazione 2022-2024.

Sulla scorta del monitoraggio condotto, di un ulteriore esame del vigente DUP, di una prima analisi delle indicazioni contenute nel neo istituito Piano Integrato di Attività e di Organizzazione (PIAO) e dell'approvazione delle Linee Programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato del Sindaco adottate dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 90 del 21 ottobre 2021, si è così proceduto alla stesura della prima bozza contenente le priorità da ascrivere alla programmazione del Piano degli Obiettivi 2022 - 2024. Tra i mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022 sono stati fissati degli incontri con le Direzioni facenti capo alla macrostruttura dell'Ente, finalizzati alla condivisione della bozza di programmazione degli obiettivi 2022-2024.

È in preparazione la fase di consuntivazione finale degli obiettivi ai fini della valutazione della performance raggiunta, che si prevede di completare entro il mese di marzo 2022.

Con deliberazione n. 1108 del 10 settembre 2021, la Giunta Comunale ha approvato l'individuazione delle risorse variabili da destinare al Fondo risorse decentrate relative all'anno 2021 del comparto Funzioni Locali.

Con deliberazione n. 1109 del 10 settembre 2021 la Giunta Comunale ha approvato l'individuazione delle risorse variabili da destinare al Fondo per il finanziamento della retribuzione di posizione e di risultato del personale dirigente per l'anno 2021.

Con determinazione del Direttore della Direzione Organizzazione e Risorse Umane n. 7735 del 22 settembre 2021, successivamente rettificata causa mero errore materiale, con determinazione del Direttore della Direzione Organizzazione e Risorse Umane n. 7877 del 27 settembre 2021, è stata approvata la quantificazione delle risorse variabili aggiuntive, correlate ai progetti/azioni mirate ed agli obiettivi di miglioramento e mantenimento quantitativo e qualitativo dei servizi, per l'incremento del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse umane, ai sensi dell'art. 67, comma 4 e 5, del CCNL 21 maggio 2018 Funzioni Locali, con riferimento all'anno 2021.

Con determinazione del Direttore della Direzione Organizzazione e Risorse Umane n. 8065 del 29 settembre 2021 si è proceduto alla Costituzione definitiva del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse umane e per la produttività del personale non appartenente all'Area separata della dirigenza – anno 2021.

Nel corso del 2021, al fine di garantire un ulteriore efficientamento in vista del più ampio raggiungimento degli obiettivi/interventi da attuare entro la fine del mandato amministrativo, con deliberazione n. 511 del 7 maggio 2021 la Giunta Comunale ha approvato l'aggiornamento del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, riallineando la declaratoria di alcune competenze assegnate a specifiche strutture organizzative che compongono la macrostruttura dell'Ente, in particolare, integrando le macro-competenze attribuite alla Direzione Demanio e Patrimonio e alla Direzione Urbanistica con specifico riguardo alla funzione inerente alla gestione/valorizzazione del patrimonio dell'Ente dismesso, in disuso o in stato di degrado. Al provvedimento citato è stata data attuazione con determinazione del Direttore Generale n. 3477 del 13/05/2021.

Inoltre, a seguito dell'insediamento della nuova Amministrazione in data 6 ottobre 2021, conseguentemente all'avvio del nuovo mandato Amministrativo, la Giunta Comunale, con propria deliberazione n. 1647 del 23 dicembre 2021, ha approvato, con decorrenza dal 6 febbraio 2022, la modifica e l'integrazione del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano, approvando il nuovo assetto macro strutturale e autorizzando, altresì, il Direttore Generale all'adozione degli atti e all'espletamento delle attività necessarie per assicurare la messa a regime della riorganizzazione della struttura comunale a decorrere dal 6 febbraio 2022.

ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE⁴

Qui di seguito sono riportate le attività effettuate nell'anno 2021.

Valutazioni di efficacia, efficienza, economicità tramite analisi economico-finanziarie

Nel periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021 è continuata l'elaborazione di valutazioni economico-finanziarie.

Piani Economico Finanziari

- Parere su richiesta proroga durata concessione centro sportivo via Prampolini (ASD Mojazza).
- Parere su concessione proroga impianto sportivo via Mecenate 74.
- Parere proroga concessione impianto sportivo viale Faenza 7.
- Proroga concessione impianto sportivo via Treviglio 6 (SSD Minerva Milano).
- Parere richiesta proroga concessione impianto via Valsesia 52 (ASD Polisportiva Valsesia).
- Parere richiesta proroga scadenza concessione impianto sportivo via De Nicola 3.
- Parere durata concessione impianto sportivo di via Feltrinelli 12 (aggiudicatario SSD Arcieri San Bernardo).
- Parere su proroga concessione impianto via Zanella 19 (ASD Bocciofila Lombardo).
- Parere proroga impianto sportivo via Fleming 13.
- Parere su proroga impianto di via Bari 18.
- Parere su proroga impianto di via Felice Orsini 78/84.
- Parere PEF di aggiudicazione concessione uso impianto sportivo di via dei Ciclamini 18.
- Parere proroga concessione impianto sportivo via Bonfadini 18 (Ausonia Soc. Coop.).
- Parere proroga per COVID-19 concessione impianto sportivo via De Sica 14 (U.S. Quinto Romano).
- Parere richiesta proroga impianto via Valvassori Peroni 48 (Concessionario Zero Gravity SSD).
- Parere su proroga concessione impianto sportivo di via Martignoni 1 (ASD S.G. Milano 2000).
- Parere proroga concessione impianto sportivo di via Lope de Vega 35.
- Parere su richiesta proroga della durata concessione dell'impianto sportivo di via Murat (SSD La Salle).
- Parere su istanza di proroga durata della concessione dell'impianto di via Giorgi 10 (USD Viscontina).
- Parere su proroga impianto sportivo via Moscova 25 (PlayMore!).
- Parere proroga concessione impianto sportivo via Comasina 115 (Galasport).
- Parere richiesta di proroga concessione impianto sportivo di via Vismara 3 (ASD Calvaire).
- Parere proroga concessione d'uso impianto sportivo via Bezzacca 18 (Judo Spartacus Milano).
- Parere proroga impianto sportivo via Giuditta Pasta 43 (Polisportiva OR.PA.S.).
- Parere richiesta di proroga concessione impianto sportivo di via Alzaia Naviglio Grande 160.
- Rettifica parere su richiesta di proroga impianto sportivo via Mecenate 79 (FITET).
- Parere richiesta proroga concessione via Faraday 15 (IRIS 1914 ASD).
- Parere proroga concessione impianto sportivo Parrocchia SS.MM. Nabore e Felice.
- Parere su richiesta proroga concessione impianto sportivo di via Trani 1 (Federazione Italiana Nuoto).
- Parere su richiesta proroga concessione impianto via Lampugnano 76 (Federazione Italiana Nuoto).
- Parere richiesta proroga impianto sportivo di via Cilea 51/53 (Accademia Internazionale Calcio).
- Parere proroga impianto sportivo via Perin del Vaga 11 (ASD CDS Villapizzone).
- PPP Via Sant'Abbondio - valutazione preliminare PEF.
- Parere PEF di concessione del diritto di superficie e del diritto d'uso aree Bovisa - Goccia a Politecnico di Milano.
- Parere intervento urbanistico Palaitalia.
- Parere su PEF Studentato di via Durando (PA9).

⁴ Fonte: Area Gestione Fiscalità e Controlli – Direzione Bilancio e Partecipate

- Parere Cardellino e Integrazione al parere Cardellino del 31/03/21 per leasing in costruendo con costruzione e gestione dell'impianto sportivo.
- Concessione di servizi Museo dei Bambini (Rotonda della Besana) – riequilibrio economico finanziario causa emergenza epidemiologica.
- Museo della Scienza e della Tecnologia – verifica del PEF relativo alla proposta di PPP speciale relativo al Vivaio Didattico.
- Studentato di via Cevedale (permesso di costruire convenzionato) – verifica del PEF e parere ai sensi dell'art. 4 delle Note di Accompagnamento del Piano dei Servizi del vigente PGT.
- Studentato di via Stella Bianca (intervento in parziale sostituzione della corresponsione di quanto dovuto a titolo di standard qualitativo dell'Accordo di Programma Besta-Bicocca-UDC 2) – verifica PEF.
- Parere di congruità compensi avvocati del Comune di Milano (periodi gennaio, marzo, maggio, luglio) ai sensi dell'Appendice n. 5 del Regolamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano.
- Parere di congruità su proposta di manifestazione di interesse per la concessione in diritto di superficie dell'edificio scolastico in via Ogetti 20 di proprietà del Comune di Milano. Proponente Save the Children.
- Parere di Congruità ANCI-A.Te.M Gas.
- Predisposizione del P.E.F. previsionale, stima degli elementi economici (canone, durata, valore della concessione) per il servizio di attività didattica di n. 7 sedi museali.
- Riequilibrio economico-finanziario della concessione del servizio di distribuzione automatica di cibi e bevande (per il periodo da marzo a settembre 2020).
- Determinazione periodo di proroga della concessione d'uso di spazi comunali all'Istituto Pedagogico della Resistenza.
- Magazzini Raccordati – verifica del PEF e valutazione in termini monetari del bilanciamento tra benefici pubblici e privati.
- Mercato coperto Prealpi – verifica del PEF della concessione d'uso.
- Mercato coperto Rombon – verifica del P.E.F. dell'affidamento a SOGEMI.
- Concessione in diritto di superficie e d'uso di aree Bovisa al Politecnico – verifica del PEF del concessionario.
- Concessione in diritto di superficie di aree Santa Giulia a Conservatorio di Milano – verifica del PEF del concessionario.
- Concessione d'uso della palazzina Liberty – predisposizione del PEF di gara.
- Predisposizione PEF TARI 2021.
- Parere relativo alle modifiche al PEF presentato con il progetto definitivo della Cascina di via De Lemene 51-55-59 (Concessione di Servizi ex Artt. 164 e ss. D. Lgs. 50/2016).
- Parere relativo al Piano economico-finanziario della concessione in diritto di superficie del compendio immobiliare di Cascina Nosedo (via S. Dionigi, 78) per la realizzazione del nuovo hub per lo sviluppo del metabolismo urbano del servizio idrico.
- Predisposizione del PEF di gara e parere relativo agli elementi economici per la procedura della gara di affidamento in concessione d'uso degli spazi denominati "Casermette C1, C2, C3" presso l'ex Caserma Mameli, siti in via Gregorovius/via Suzzani n. 15, da destinare ad attività sociali, culturali e aggregative a soggetti del Terzo Settore, individuati nell'ambito di un'istruttoria pubblica quali partner del Comune di Milano nella co-progettazione volta all'erogazione di servizi ed attività ad impatto sociale.
- Predisposizione del PEF di gara e parere relativo agli elementi economici per la procedura della gara di affidamento in concessione d'uso del Teatro della Quattordicesima.
- Parcheggio Vittadini – esame richiesta di riequilibrio del P.E.F. da parte del concessionario.
- Parere relativo al Piano Economico-Finanziario (PEF) riequilibrato sia in ragione del sopravvenuto squilibrio economico-finanziario per cause di forza maggiore (emergenza epidemiologica da Covid-19) sia in esito a modifiche della Convenzione per la concessione dei servizi di bar-caffetteria, bookshop, audioguide e servizi accessori presso il Castello Sforzesco (lavoro in corso di conclusione).

- Predisposizione modalità operative per la presentazione di proposte di nuova realizzazione di servizi privati ai sensi dell'art. 4 del piano dei servizi, nelle iniziative di trasformazione urbanistica ed edilizia - check list di valutazione (in corso di conclusione).
- Centri educativi diurni per Minori accreditati – stima dell'importo della retta a carico del Comune.
- Comunità socio-sanitarie per disabili (CSS) – stima dell'importo della retta a carico del Comune.
- Stima dei costi di gestione delle comunità educative per minori.
- Arena Palaitalia - Atto integrativo, con effetto di variante urbanistica, dell'accordo di programma sottoscritto in data 04.06.2004 tra il Comune di Milano e la Regione Lombardia per l'attuazione del Programma Integrato di Intervento denominato "Montecity-Rogoredo". Linee guida per il convenzionamento ai sensi dell'art. 4 PdS dell'Arena Palaitalia – parere relativo al bilanciamento monetario tra benefici pubblici e privati.
- Proposta di affidamento del servizio di manutenzione ordinaria degli immobili di edilizia scolastica del Comune di Milano alla Società MM S.p.A. - in house providing del Comune di Milano - Relazione sulla proposta di gestione attraverso la propria partecipata in house – analisi economico finanziaria della proposta MM.
- Proposta di affidamento del servizio di manutenzione delle aree a verde pubblico della città di Milano alla Società MM S.p.A. - in house providing del Comune di Milano - Relazione comparativa appalto/gestione attraverso la propria partecipata in house – analisi economico finanziaria della proposta MM.
- Parere su Progetto di re-location del punto vendita Mondadori Megastore di Piazza Duomo (PG 396050 del 16/07/2021).
- Parcheggio Commenda – Predisposizione conteggi su proposta di accordo transattivo.
- Parere su proposta di PPP per la ristrutturazione e gestione dell'immobile di via Ucelli di Nemi in zona Ponte Lambro.
- Parere su PEF per rilascio fideiussione alla Fondazione Collegio Università di Milano.
- Parere di congruità sulla manifestazione di interesse di Librerie Feltrinelli S.r.l. per l'affidamento degli spazi di via U. Foscolo, 3.
- Partecipazione Gruppo di lavoro ed analisi economica preliminare del progetto di sponsorizzazione per la riqualificazione delle vie Montenapoleone – Verri - Sant'Andrea.
- Parere congruità compensi avvocati – Parcelle settembre 2021.
- Parere concessione Vending.
- Parere integrativo concessione didattica museale.
- Parere Stadio S. Siro.
- Parere centro balneare Scarioni.
- Parere integrativo su riduzione canone concessione distributori automatici.
- Parere Palazzo Dugnani.
- Parere proroga concessione impianto sportivo TC Anemoni via Giò Ponti 3.
- Parere Fondazione Pianeta Terra.
- Parere Palaitalia.
- Parere proroga concessione impianto sportivo di via Noce 5 – ACD Frog Milano.
- Parere proroga concessione impianto affidato a Piccola Scuola di Circo s.s.d..
- Parere proroga concessione impianto sportivo via Olivieri 15 – Centro sportivo Kennedy.
- Parere proroga concessione impianto sportivo via Pascal 6 – affidato al Politecnico di Milano.
- Parere congruità compensi avvocati – Parcelle novembre 2021.

FLC (Financial Local Controller) - Attività di controllo di primo livello - rendicontazione spese progetti internazionali

- Progetto Europeo URBACT III (2014-2020) – CITIES4CSR (Comprehensive municipal strategies to foster and stimulate corporate responsibility in urban areas) – 1° fase.

- Progetto Europeo SEE ME IN (Social Entrepreneurship as an Enabling environment for Migrants' Employment and Integration Project) (periodo 1/10/2020 – 31/03/2021).
- Progetto Europeo TRIBUTE- ADRIAN 1239 FLC Certificate.

Altro

- Parere di congruità Ricognizione Finale MM-Atti 1-5 e Aggiornamento contrattuale.
- Documento su stima incrementi percentuale rette per strutture residenziali per disabili.
- Valutazione commerciale sulla permuta di n. 2 aree: via Venosta e via dei Missaglia.
- Controdeduzioni ricorso Forumnet Palaitalia.
- Controdeduzioni ricorso AVR (affidamento verde).

RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL'ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016⁵

A seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. 50/2016, il Comune di Milano ha analizzato gli impatti delle nuove disposizioni sugli affidamenti diretti effettuati in favore delle proprie società in house, allo scopo di definire i parametri e i criteri finalizzati alla determinazione della congruità economica delle offerte delle società stesse. L'analisi ha riguardato i servizi di ingegneria e architettura, gli incarichi a vacazione, le attività amministrative di supporto all'Ente (stazione appaltante) e altri servizi affidati alle società in house coerentemente ai contratti di servizio in vigore.

Il percorso di revisione biennale del range di sconto per le offerte di servizi di ingegneria e architettura di MM SpA, come previsto dalla determinazione DG n. 49 del 26/03/2019 "Approvazione, in attuazione della deliberazione di Giunta Comunale n. 178 del 8 febbraio 2019, avente ad oggetto, "Approvazione dell'aggiornamento dello schema del Contratto di servizio tra il Comune di Milano e MM SpA": delle modalità operative per la predisposizione del programma di Attività Annuale e Programma di Attività Triennale; dei Disciplinari d'incarico tipo e dei relativi allegati prestazionali Tecnici; degli indicatori di misurazione della qualità delle prestazioni – c.d. K.P.I. – e delle relative schede preliminari di affidamento (c.d. schede di agreement); del range di congruità da applicare ai fini della determinazione dei corrispettivi per le attività e i servizi tecnico – amministrativi soggetti a tariffa professionale e delle aliquote previste per le prestazioni non oggetto di tariffa professionale", si è concluso con la determinazione del Direttore Generale DD 7418 del 16/09/2021 con oggetto "Approvazione, in attuazione della deliberazione di Giunta Comunale n. 178 del 8 febbraio 2019, avente ad oggetto, "Approvazione dell'aggiornamento dello schema del Contratto di servizio tra il Comune di Milano e MM SpA", della revisione biennale del range di congruità da applicare ai fini della determinazione dei corrispettivi per le attività e i servizi tecnico amministrativi soggetti a tariffa professionale" che ha approvato il nuovo range di sconto, rinviando al 31 dicembre 2021 l'aggiornamento delle aliquote e dei criteri di analisi dei costi per l'attività di stazione appaltante per il prossimo biennio.

L'iter di aggiornamento delle aliquote e dei criteri per l'attività di stazione appaltante è ancora in corso.

Nel periodo 01/01/2021 – 31/12/2021, a seguito dell'analisi delle offerte economiche pervenute, sono stati rilasciati n. 98 pareri di congruità economica per offerte MM S.p.A. (importo totale offerte € 23.834.854,13,⁶ riferito ad un importo totale di opere/servizi pari a € 284.067.582,94; l'importo lavori viene conteggiato un'unica volta per commessa, anche se le offerte potrebbero essere più di una).

Sono stati, inoltre, rilasciati i pareri di congruità economica per le offerte di:

- Servizio di Gestione, Controllo e Manutenzione delle stazioni di pompaggio dei sottopassi stradali del Comune di Milano a MM S.p.A.. Contratto di servizio inerente alle stazioni di sollevamento delle acque meteoriche dei sottopassi comunali, della durata di 4 anni dalla sottoscrizione, maggio 2021, con un importo

⁵ Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Bilancio e Partecipate

⁶ Gli importi totali delle offerte sono IVA e oneri CNPAIA compresi. Il totale delle offerte è la somma dell'importo calcolato applicando lo sconto medio in vigore al momento del rilascio del parere di congruità economica per ogni commessa.

canone annuale massimo primo anno € 997.333,23 compresa IVA 22% e importo manutenzione riparativa a guasto per il primo anno € 599.994,60 compresa IVA 22%.

- Affidamento del servizio di gestione e manutenzione del patrimonio a verde pubblico del Comune di Milano a MM S.p.A. per 25 anni a fronte di un canone complessivo per i servizi di manutenzione ordinaria e un corrispettivo per le opere di manutenzione straordinaria.
- Affidamento del servizio di manutenzione ordinaria degli immobili di edilizia scolastica del Comune di Milano alla società MM SpA per 25 anni, il corrispettivo complessivo è composto da una quota fissa di canone annuo per la manutenzione ordinaria e una quota variabile annua.
- MM S.p.A. - Offerta economica per servizi tecnici necessari al Comune di Milano per attività di Facility Management sul patrimonio di edilizia scolastica per la prosecuzione della fase transitoria per il periodo 1 settembre - 31 dicembre 2021 (importo totale offerta € 1.358.257,06 compresa IVA 22%).
- AMAT S.r.l. - Analisi proposta di affidamento ad AMAT delle attività legate all'assistenza tecnica ed al Project management riferite allo sviluppo del progetto Milan East Gate Hub (importo totale offerta € 97.600,00 compresa IVA 22%).
- AMAT S.r.l. – Analisi della proposta di progetto specifico delle attività di supporto all'Area Tecnica Scuole del Comune di Milano per la richiesta degli incentivi previsti dal Conto Termico 2.0 (importo totale offerta € 14.634,32 compresa IVA 22%).
- AMAT S.r.l. – Progetto speciale relativo alle attività di supporto tecnico al Comune di Milano (External expertise and services) per lo sviluppo del progetto europeo TRIBUTE (importo totale offerta € 276.300,00 compresa IVA 22%).
- AMAT S.r.l. - Attività di supporto all'Area Tecnica Scuole del Comune di Milano - servizi di rilievo, diagnosi energetica e relazione energetica (ex Legge 10/1991) (importo totale offerta € 40.086,37 compresa IVA 22%).
- AMAT S.r.l. - Fornitura e posa in opera di varchi elettronici per il rilevamento infrazioni. Servizi di Progettazione, Direzione di Esecuzione del Contratto, Direzione lavori, Coordinamento della sicurezza in fase di Progettazione e di Esecuzione, Verifica di conformità e collaudo tecnico-amministrativo dei sistemi di controllo e regolazione del Traffico e del Territorio (importo totale offerta € 148.778,48 compresa IVA 22%).
- AMAT S.r.l. – Programma Attività Annuale anno 2022. Il costo totale, Iva inclusa, del Programma Attività Annuale 2022 è di € 11.229.254,69, oltre a € 1.312.021,76 per attività che potranno essere attivate solo subordinatamente al reperimento di risorse finanziarie specifiche e all'approvazione del bilancio 2022-2024.

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente dal Comune di Milano (artt. 16-17 Reg. sul Sistema dei Controlli Interni) viene svolto, relativamente all'Area Innovazione e Digitalizzazione Processi, attraverso il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente dell'Ente.

Nel seguito si riepilogano le attività più significative svolte nel 2021.

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE⁷

Il Sistema di Gestione Qualità ed Ambiente (SGQA) contribuisce alla diffusione di un metodo di lavoro basato sulla gestione e monitoraggio delle prestazioni dei processi di erogazione dei servizi, al perseguimento del miglioramento continuo e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Pur nel contesto emergenziale che ha contraddistinto anche l'anno 2021, la collaborazione tra l'Unità Processi Organizzativi e Sistema di Gestione Qualità (Area Innovazione e Digitalizzazione Processi - Direzione Generale), i Referenti Qualità delle Direzioni e la Direzione Internal Auditing ha garantito il presidio della revisione e

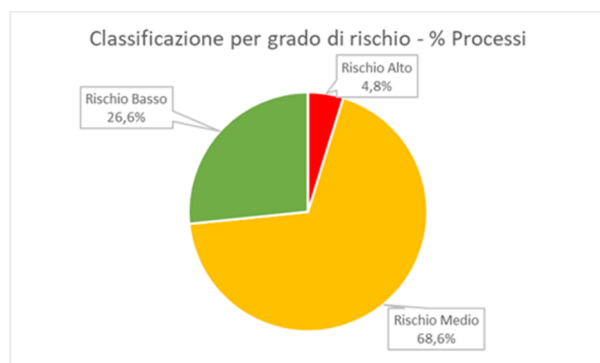
⁷ Fonte: Area Innovazione e Digitalizzazione Processi – Direzione Generale.

monitoraggio dei processi certificati e la realizzazione della 2^a Sorveglianza ai sensi delle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, che ha concluso il triennio di Certificazione 2019-2021.

Si segnala che la 2^a Sorveglianza - conseguita nel mese di giugno 2021 - si è svolta dopo un intervallo particolarmente breve (7 mesi) rispetto alla 1^a Sorveglianza dell'anno precedente, posticipata a fine novembre a causa dell'emergenza pandemica nell'anno 2020.

A fine anno 2021 i dati di contesto dell'SGQA sono:

- 365 processi certificati (di cui 315 processi attivi e 50 processi il cui il flusso è in attesa di essere consolidato nella prassi operativa)⁸;
- 21 Direzioni e 3 Aree coinvolte;
- 347 siti in cui vengono erogati i processi certificati;
- 85% circa del personale dell'Ente coinvolto;
- 875 dipendenti formati sul tema della Qualità (Norma ISO 9001);
- sui 315 processi certificati attivi è definito il livello di rischio secondo la metodologia di Risk Assessment 2020, che è stata mantenuta invariata:
 - 15 processi a rischio ALTO (4,8%)
 - 216 processi a rischio MEDIO (68,6%)
 - 84 processi a rischio BASSO (26,6%)



Le attività salienti svolte nel corso del 2021 hanno riguardato:

- la valutazione e riformulazione dei KPI di processo. Con il coordinamento dell'Unità Processi Organizzativi e SGQA, i Referenti QA e *process owner* delle Direzioni hanno effettuato una rivalutazione dei KPI di processo già definiti, che ha portato ai seguenti aggiornamenti:
 - n° 15 processi: mantenimento del KPI definito con modifica della soglia obiettivo per renderlo più sfidante;
 - n° 34 processi: ridefinizione di un nuovo KPI;
 - n° 14 processi: ampliamento del numero complessivo dei KPI monitorati.
- La revisione e l'aggiornamento dei processi certificati dell'SGQA, in cui sono state gestite le seguenti modifiche:
 - adeguamento alle raccomandazioni evidenziate nell'Audit di 1^a Sorveglianza 2020;
 - n° 110 processi: aggiornamento del flusso relativo ad una migliore precisazione della normativa di riferimento, della denominazione delle unità organizzative coinvolte o descrizioni di attività, dei contenuti e format delle informazioni documentate o revisione dei KPI;

⁸ Processi con flussi operativi non più aderenti all'attuale operatività, ma non ancora completamente definiti rispetto al quadro normativo in evoluzione o all'impiego di nuove piattaforme informatiche. Tali Processi sono stati tutti identificati e tracciati nel Sistema SGQA affinché siano gestiti nel momento in cui il nuovo flusso possa essere consolidato.

- n° 50 processi: revisioni significative del flusso derivanti da modifica delle prassi operative per eventi intercorsi (es. nuove normative con impatto sull'operatività, introduzione di nuovi applicativi/digitalizzazione, etc.). Tali revisioni sono state tutte identificate e tracciate nel Sistema SGQA affinché siano gestite nel momento in cui il nuovo flusso possa considerarsi consolidato;
- eliminazione di tre processi certificati in quanto superati da digitalizzazione o usciti dall'ambito operativo di competenza del Comune di Milano.
- La realizzazione delle Verifiche Interne necessarie per la 2^a Sorveglianza, svolte in modalità remota nel periodo dal 16 marzo al 4 maggio 2021. L'Obiettivo del Programma di Verifiche Interne è stato rivolto ad effettuare un riscontro su processi meno coperti da *Audit Esterni*/Verifiche Interne nell'ultimo triennio 2019-2021 e su processi con attività in outsourcing e rischio medio-alto. Il Programma di Verifiche Interne 2021 ha riguardato:
 - 65 processi afferenti a 16 Direzioni;
 - 3 sedi operative;
 - 32 sessioni di Verifica Interna Qualità ISO 9001:2015;
 - 3 sessioni di Verifica Interna Ambientale ISO 14001:2015.
- La predisposizione dei documenti necessari alla certificazione annuale (Riesame di Direzione, Analisi Ambientale) e l'aggiornamento costante di tutta la documentazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente nello spazio dedicato nella rete intranet SpazioComune, che rappresenta il riferimento condiviso ed ufficiale per tutti gli interlocutori SGQA.
- La preparazione del Programma di 2^a Sorveglianza della certificazione Qualità e Ambiente ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, realizzato in stretta collaborazione con i Referenti QA e colleghi delle Direzioni; in particolare, il più complesso Programma di 2^a Sorveglianza ISO 9001:2015 ha riguardato:
 - 63 processi certificati afferenti a 14 Direzioni/Aree;
 - 43 sessioni di audit esterno svolte in remoto, con presentazione e scambio delle informazioni documentate ove autorizzato rispetto a dati sensibili.
- Il conseguimento della 2^a Sorveglianza della certificazione ambientale ISO 14001:2015, realizzata in modalità remota il 17 e 18 giugno 2021 con un team di 2 Auditori esterni e con il coinvolgimento dell'Area Verde Agricoltura e Arredo Urbano della Direzione Quartieri e Municipi e dell'Unità GEV della Direzione Sicurezza Urbana. Il Rapporto finale degli Auditori ha evidenziato 2 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità.
- Il conseguimento della 2^a Sorveglianza della certificazione ambientale ISO 9001:2015, realizzata in modalità remota tra il 28 giugno e il 2 luglio 2021 con un team di 7 Auditori esterni e il coinvolgimento di Gabinetto del Sindaco, Direzione Generale e delle Direzioni Mobilità e Trasporti, Sicurezza Urbana, Demanio e Patrimonio, Transizione Ambientale, Tecnica, Avvocatura, Bilancio e Partecipate, Servizi Civici Partecipazione e Sport, Educazione, Specialistica Incassi e Riscossione, Sistemi Informativi e Agenda Digitale, Cultura. Il Rapporto finale degli Auditori ha evidenziato 17 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità.
- La pianificazione delle attività SGQA 2022 con la condivisione del Piano di Lavoro nel Comitato Referenti QA svolto il 19 ottobre 2021.
- La predisposizione e l'avvio del Programma di Verifiche Interne 2021-2022 necessarie per realizzare il Rinnovo della Certificazione previsto a fine giugno 2022.

CUSTOMER SATISFACTION⁹

Nel corso del 2021, con l'obiettivo di misurare la soddisfazione percepita dagli utenti, sono state progettate rilevazioni sulla qualità percepita rispetto ai servizi erogati direttamente dall'Amministrazione, oltre a quelli

⁹ Fonte: Area CRM – Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport

forniti da due partecipate (AMSA e Milano Ristorazione). Di seguito le indagini già concluse, in corso di erogazione o pianificate entro il 2021, raggruppate per Direzione.

EDUCAZIONE

- **Polo Linguistico Manzoni:** indagine per rilevare la qualità percepita dagli studenti del liceo e dell'ITE. La rilevazione è conclusa.
- **Scuola natura On Air a.s. 2020/21 e 2021/22:** indagine per rilevare la qualità percepita delle iniziative a distanza organizzate dalle Case Vacanza per le scuole primarie e secondarie di 1° grado. La rilevazione inerente all'anno scolastico 2020-2021 è conclusa; la rilevazione per l'anno scolastico 2021-2022 è in corso.
- **Estate Vacanza:** indagine sul gradimento dei soggiorni presso le Case Vacanza del Comune fuori città; 3 target: genitori dei minori partecipanti, bambini della scuola primaria, ragazzi della scuola secondaria di 1° grado. La rilevazione è conclusa.
- **Fuori comune:** indagine sul gradimento dell'iniziativa estiva. La rilevazione è conclusa.
- **Scuola natura:** indagine sul gradimento della proposta per le scuole primarie e secondarie di 1° grado di un'esperienza educativa presso le Case Vacanza del Comune fuori città. Per motivi legati all'emergenza sanitaria, non è stata ancora definita la partecipazione delle scuole dell'infanzia. La rilevazione annuale è stata avviata nel mese di ottobre 2021 e si svolge attraverso questionari cartacei compilati da bambini, ragazzi e insegnanti partecipanti.
- **Informagiovani:** indagine online di gradimento delle iniziative proposte dall'Informagiovani; target ragazzi e giovani. La rilevazione è attualmente in corso.
- **PCTO al Comune di Milano:** indagine per rilevare la qualità percepita dagli studenti degli ultimi tre anni delle superiori rispetto all'esperienza di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) presso il Comune di Milano, coordinata dall'Area Giovani, Università e Alta Formazione – Unità Università, Alta Formazione e Volontariato. La rilevazione è attualmente in corso.
- **Orientamento scolastico:** 5 indagini di gradimento sui diversi servizi erogati dall'Unità CODIS Interventi di Contrasto alla Dispersione Scolastica - Area Servizi Scolastici ed Educativi (colloqui individuali con i genitori o insegnanti; incontri con la classe; colloqui per neoarrivati; colloqui per minori con sostegno). Target: genitori, insegnanti, operatori, ragazzi. La rilevazione è attualmente in corso.
- **Refezione scolastica:** rilevazione sulla qualità percepita del servizio di Ristorazione scolastica nelle scuole dell'infanzia e primarie, erogato dal gestore Milano Ristorazione. Target: genitori dei bambini iscritti, bambini della scuola primaria. La rilevazione della percezione dei bambini si è svolta nel mese di novembre, quella dei genitori avviata a dicembre è in corso; i risultati verranno elaborati congiuntamente.
- **Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera Centro prima infanzia:** rilevazione sulla qualità percepita dei servizi educativi da parte dei genitori dei bambini iscritti. La survey si è svolta nel mese di dicembre e i risultati sono in corso di elaborazione.

SICUREZZA URBANA

- **Corsi di educazione stradale nelle scuole a.s 2020/21 e 2021/22:** indagine per valutare il gradimento delle iniziative a distanza; target insegnanti. La rilevazione inerente all'anno scolastico 2020-2021 è conclusa; la rilevazione per l'anno scolastico 2021-2022 è in corso.
- **Corsi di formazione per Agenti:** indagini per rilevare il gradimento di 2 edizioni del corso e del corpo docente. La 1ª edizione è conclusa, la 2ª è in corso.
- **Corso di formazione Ufficiali:** indagini per rilevare il gradimento di 2 edizioni del corso e del corpo docente. Entrambe le rilevazioni sono concluse.
- **Corso formatori istruttori:** indagine per rilevare il gradimento del corso. I risultati sono in corso di elaborazione.

SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D.Lgs. 179/16:** nel corso del 2021 è stata migliorata la visibilità del link di accesso al questionario per incrementare la partecipazione alla rilevazione. I risultati quantitativi sono disponibili sul portale Istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati e nel portale Open Data. I commenti degli utenti vengono puntualmente analizzati e condivisi con i responsabili dei servizi. Al momento sono in erogazione continua le seguenti rilevazioni:
 - servizio di prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali
 - servizio di richiesta di cambio di residenza/indirizzo
 - servizio di richiesta di certificati di stato civile
 - servizio di richiesta di certificati anagrafici
 - servizio di presentazione delle dichiarazioni TARI
 - servizio di richiesta di visure e copie di fascicoli edilizi
- **Prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali a cura degli operatori di 020202:** rilevazione sul gradimento del servizio erogato. L'indagine è continuativa e verrà estesa ad ulteriori agende.
- **Assistente virtuale 020202:** rilevazione del gradimento di questa modalità di interazione con il cittadino e delle informazioni fornite; al termine dell'interazione viene proposto un questionario anonimo di valutazione del servizio. La rilevazione è continuativa.

POLITICHE SOCIALI

- **Co-progettazione e co-gestione di progetti a carattere sperimentale di interventi domiciliari afferenti all'area "interventi di gruppo" e all'area "interventi di custodia sociale".** Rilevazione conclusa.
- **Servizio di interventi socioassistenziali a domicilio:** indagine telefonica per la rilevazione del gradimento da parte del target anziani o disabili (utenti o loro parenti). La rilevazione è conclusa.

ASSESSORATO PARTECIPAZIONE, CITTADINANZA ATTIVA E OPEN DATA

Patti di collaborazione: rilevazione volta a raccogliere l'opinione dei soggetti, coinvolti a vario titolo nei patti di collaborazione, per indagare l'efficacia della politica partecipativa attuata e raccogliere valutazioni e suggerimenti per migliorarne l'impostazione e l'attuazione concreta. La rilevazione è conclusa.

TRANSIZIONE AMBIENTALE - Area Risorse Idriche e Igiene Ambientale

Supporto metodologico e monitoraggio presso l'Unità Igiene Ambientale nell'indagine Customer Satisfaction sui servizi forniti da Amsa nell'anno solare 2020. L'indagine CATI è stata effettuata da una società esterna, vincitrice di procedura ad evidenza pubblica. L'indagine è conclusa, i risultati sono stati presentati alle parti interessate tra cui le associazioni dei consumatori. Nel mese di dicembre 2021 sono state avviate le attività preliminari alla rilevazione sui servizi erogati da AMSA nell'anno 2021. È in corso l'individuazione del fornitore mediante selezione pubblica.

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI¹⁰

Prosegue la registrazione delle interazioni con i cittadini per mezzo della quale vengono tracciati i flussi di comunicazione multicanale che consentono la produzione di reportistica alle Direzioni.

Il sistema, oggi a regime, consente ai cittadini di:

- **formulare reclami/segnalazioni via Web** collegandosi al Portale Istituzionale nella sezione "Scrivi" anche senza registrazione.

¹⁰ Fonte: Area CRM – Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport

- Formulare reclami con Modulo cartaceo reperibile sia nel Portale Istituzionale che in ogni sportello dell'Ente, da consegnare al **Protocollo Generale** di via Larga 12 o in uno qualsiasi dei **9 uffici protocollo di Municipio**.
- **Contattare l'infoline 020202**, che fornisce informazioni su come presentare un reclamo.

Per il primo semestre del 2021 sono stati gestiti, attraverso la piattaforma CRM Dynamics 365, complessivamente 8.638 reclami, pervenuti per la maggior parte via portale (99%). Solo una parte residuale è pervenuta per lettera cartacea, posta elettronica, reclamo cartaceo o lettera giro posta (36). I reclami per il primo semestre 2021 rappresentano il 15% dei ticket totali gestiti dal CRM.

La maggior parte dei reclami (85%) si concentra in 4 Direzioni e riguarda problematiche relative a Servizi Civici – Partecipazione e Sport, Mobilità e Trasporti, Sicurezza Urbana e Servizi Online (Sistemi Informativi Agenda Digitale). Il restante 15% comprende l'insieme delle altre Direzioni.

Per il secondo semestre del 2021 sono stati trattati complessivamente 7.434 reclami, di cui 7.310 pervenuti via portale (98,3%). Solo una parte residuale è pervenuta per posta elettronica o reclamo cartaceo (124).

I reclami del secondo semestre 2021 rappresentano circa il 12,2% dei ticket totali gestiti dal CRM.

La percentuale dei reclami risolti è del 96,7%.

La maggior parte dei reclami (85%) si concentra in 5 Direzioni e riguarda problematiche relative a Servizi Civici, Partecipazione e Sport, Mobilità e Trasporti, Sicurezza Urbana, Servizi Online (Sistemi Informativi Agenda Digitale) e Politiche Sociali. Il restante 15% comprende l'insieme delle altre Direzioni.

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY¹¹

Nel corso dell'esercizio 2021, in continuità con gli anni precedenti, l'Unità Privacy ha effettuato una costante attività di coordinamento e coinvolgimento delle varie unità organizzative dell'Amministrazione anche attraverso incontri/confronti con modalità on line, nonché mediante azioni di supporto e consulenza a tutela della privacy d'interesse per tutto il Comune.

In particolare, nell'esercizio 2021 sono state effettuate le seguenti attività coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall'Unità Privacy.

Registro delle attività di trattamento (UNIO) e Responsabili esterni del trattamento

Nell'ambito delle attività di assistenza costante alle Direzioni per assicurare la conformità della tenuta del Registro dei trattamenti (art. 30 del Regolamento UE 2016/679) al contesto organizzativo e al quadro normativo, è stata effettuata la verifica della coerenza delle informazioni contenute nel predetto Registro con quelle relative al Sistema di monitoraggio sui responsabili del trattamento in applicazione delle Linee Guida del 21/12/2018.

La verifica si è svolta secondo le seguenti fasi:

- invio ad ogni Direzione di una scheda (file excel) da compilare con le informazioni riguardanti ogni singola struttura (Direzione/Area/DP/DS);
- analisi dei dati indicati nei prospetti e confronto con le informazioni contenute nel Registro (UNIO) e nel Sistema di monitoraggio;
- riscontro degli esiti alle Direzioni con la richiesta di aggiornamento delle informazioni in caso di non allineamento.

Informative privacy

Al fine di verificare lo stato di aggiornamento delle informative privacy da parte delle strutture competenti, è stata predisposta e inviata alle Direzioni una scheda di analisi per la rilevazione dei riferimenti e delle coordinate relative alle informative privacy rilasciate dalle singole Unità/Strutture, on line o in modalità cartacea, in relazione alle funzioni e attività svolte che implicano il trattamento dei dati personali e l'obbligo di informare gli interessati,

¹¹ Fonte: Unità Privacy – Direzione Generale

raccogliendo le schede di rilevazione rispetto alle informazioni fornite dalle strutture che hanno risposto affermativamente. Il totale dei riscontri pervenuti ammonta all'83%.

Formazione

Sono stati assicurati interventi formativi, in continuità con gli anni passati, con lo scopo di accrescere la conoscenza e la consapevolezza della cultura della privacy intesa anche come strumento di sviluppo delle competenze professionali. Come per lo scorso anno, in considerazione del particolare momento emergenziale, il modulo formativo per il personale neo assunto è stato svolto in modalità on line accessibile dall'area SharePoint e via Teams.

Linee Guida sulla disciplina in materia di Responsabili del trattamento dei dati personali

Rivalutazione delle linee Guida del 21/12/2018 e revisione dei relativi documenti allegati, e loro pubblicazione nella Intranet nella sezione Amministrazione/Privacy in data 21/12/2021.

Policies

Revisione della regolamentazione interna in materia di Amministratori di sistema, in collaborazione con la Direzione Sistemi informativi e Agenda Digitale, con riferimento particolare al rapporto tra privacy e tutela dei lavoratori; pubblicazione il 28.9.2021 della nuova policy con relativi allegati nella INTRANET - sezione Amministrazione/Privacy.

Pubblicazione in data 24.12.2021 di nuova policy relativa alla Gestione delle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati con i relativi allegati nella Intranet - sezione Amministrazione/Privacy.

Violazione dei dati personali

Valutazioni e verifiche, in relazione ad incidenti o situazioni classificabili come data breach, nell'ambito dell'applicazione della policy (pubblicata nella Intranet nella sezione Amministrazione>Privacy) relativa alla gestione delle violazioni in materia di dati personali.

LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO

La legge 244/2007, all'Art. 2 comma 594, prevede per gli enti locali un contenimento delle spese di funzionamento, privilegiando i seguenti segmenti di spesa:

- a) la razionalizzazione del parco immobiliare;
- b) la strumentazione informatica;
- c) l'impiego delle auto di servizio.

Parco Immobiliare¹²

Nel periodo in esame l'Area Patrimonio Immobiliare ha introitato l'importo complessivo di € 74.039.911,00:

- € 2.864.000,00 (cap. 4101/2) per la vendita dell'immobile sito in via Guglielmo Silva 10, Milano, all'Automobile Club di Milano;
- € 87.000,00 (cap. 4101/12) per la vendita dell'area di via Buonarroto 153, Monza;
- € 31.111,00 (cap. 4101/2) per la cessione del box in viale Bligny 23/A, Milano;
- € 10.517.000,00 (cap. 4101/2) per la cessione della piena proprietà dell'immobile in Corso Vercelli 22, Milano;

¹² Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

- € 1.600.000,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie trentennale sull'area di via Novara 75, Milano;
- € 17.000,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Peschiera Borromeo;
- € 41.700,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in via Giannone 10, Milano;
- € 232.100,00 (cap. 4101/2) per la cessione di un deposito in via Giannone 10, Milano;
- € 2.000.000,00 (cap. 4101/2) per la cessione dell'ufficio di via Pirelli 30, Milano;
- € 52.750.000,00 (cap. 4101/2) per la cessione dell'edificio di Largo Treves 1, Milano;
- € 3.900.000,00 (cap. 4101/2) per la cessione dell'edificio di via Edolo 19, Milano.

Strumentazione Informatica¹³

Nel 2021 la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale ha effettuato le seguenti attività:

- razionalizzazione dei contratti di acquisto, accorpendo numerosi singoli affidamenti in convenzioni Consip, razionalizzando tempi e costi di acquisto.
- Completato l'accesso ai servizi digitali e dell'interazione digitale con i cittadini quali SPID e CIE (nel rispetto del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120), è stata disattivata la modalità di autenticazione locale, adeguate le funzionalità degli applicativi, informati ed accompagnati i cittadini, predisposto il servizio RAO per abilitare gli sportelli dell'Amministrazione all'emissione delle credenziali SPID (in fase di attivazione).
- Proseguono le azioni relative alle integrazioni su PagoPA, NoiPA, Fascicolo Digitale del Cittadino e convenzioni per l'integrazione di ANPR con enti esterni, quali la Federazione Italiana Tabaccai, l'Ordine Notai, Cooperative, Avvocati fuori Milano, Imprese di Onoranze Funebri, Agenzie Investigative e di Rilascio Pratiche che consentono ai cittadini di poter richiedere i certificati ANPR direttamente attraverso tutti questi ulteriori punti di contatto rispetto a quelli già attivi nel 2020.
- In ambito Anagrafe ed Elettorale è stata avviata l'innovazione tecnologica, proseguendo inoltre con l'adeguamento alle variazioni normative subentrate (es. Allineamento Codici Fiscali A.I.R.E., Unioni Civili, Rettifiche dati su A.N.P.R. tramite S.I.Po., Dematerializzazione delle Liste Elettorali generali, etc.).
- Collegamento delle nuove sedi del Comune facenti parte del "Progetto Sedi" ed implementazione della banda di connettività dal Comune di Milano a Città Metropolitana e conclusione delle attività di supporto alla Direzione Demanio e Patrimonio rispetto alle sedi di via Sile 8 e via Durando 38/A, Amari 18.
- La Direzione ha inoltre effettuato l'analisi e progettazione del nuovo impianto per l'implementazione del Consiglio Comunale in modalità mista e integrata attraverso la soluzione Concilium, comprese le verifiche per quanto attiene il superamento di vulnerabilità applicative.
- Il gruppo di lavoro SIAD ha collaborato nell'impostazione, definizione e redazione dei contenuti del Documento per il Piano Operativo del Lavoro Agile in relazione al cantiere #6 denominato "Innovazione Tecnologica" e agli ambiti correlati rispetto ai temi di Formazione, Monitoraggio e Organizzazione delle sedi con particolare riferimento a:
 - assessment sulle esigenze delle postazioni di lavoro e loro distribuzione;
 - verifica della capacità infrastrutturale centralizzata (rete, storage, capacità elaborativa) al fine di garantire la disponibilità dei servizi virtualizzati;
 - avvio dello studio per l'ampliamento delle postazioni virtualizzate con 8.000 licenze di desktop virtuale e della progettazione per il potenziamento infrastrutturale per la centralizzazione della capacità elaborativa;

¹³ Fonte: Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale

- prosecuzione del dispiegamento e distribuzione di smartphone attraverso la convenzione sui servizi di convenzione telefonia TM8, e delle postazioni di lavoro (assegnati 100 dei 500 laptop acquisiti, in fase di aggiudica la gara per l'acquisizione di 1.200 laptop);
- effettuato ordine in MEPA per l'acquisizione delle risorse necessarie allo svolgimento del POC (Proof of concept);
- avvio dell'analisi per verificare la fattibilità di introdurre un piano di gestione del ciclo di vita delle postazioni di lavoro (es. a noleggio) e individuazione dei metodi di approvvigionamento; avvio della strategia e raccolta dei requisiti per la definizione degli strumenti di collaborazione necessari, in particolare rispetto all'introduzione di applicazione per il booking delle risorse di nearworking.
- Gestione di 7 data breach (in collaborazione con il Data Protection Officer, analisi tecnica, gestione ed eventuale segnalazione all'Autorità Garante), attività di security testing, aggiornamento delle policy aziendali in conformità al GDPR, in particolare la policy relativa agli "Amministratori di Sistema" con relativo avvio del piano di formazione e pubblicazione/diffusione; in corso la definizione di un modello integrato di sicurezza.
- Test e verifiche di sicurezza (es. su Agenzia Milano Abitare su infrastruttura Infocamere, applicazione Pass Residenti, architettura e infrastruttura elettorale, etc.) e gestione delle segnalazioni di vulnerabilità (es. OpenBugBounty. Log4j, telecamere da campo Hikvision).
- Aggiudicazione di appalto per l'antivirus aziendale, con cambio di prodotto e migrazione di tutte le postazioni di lavoro e server sul nuovo prodotto di sicurezza, con nuove funzionalità EDR (Endpoint Detection and Response) e rilevazione di malware 0-day.
- Avvio delle attività di migrazione delle caselle verso il nuovo gestore certificato.
- Studio per la definizione del piano integrato per la sicurezza informatica.
- Nell'ambito degli obiettivi strategici del piano triennale dell'informatica, è stato effettuato l'ampliamento dell'utilizzo di infrastruttura in CLOUD per l'erogazione di servizi applicativi, ed è stato avviato l'assessment per la definizione di uno studio di fattibilità di migrazione di 10 servizi strategici in cloud e la sperimentazione della gestione in modalità Hybrid Cloud.
- Ammodernamento della rete, in particolare:
 - completamento dell'installazione del sito primario di Beccaria, sia lato CED (nodo SCN) sia lato centrale operativa (rinnovo postazioni TETRA);
 - implementazione della seconda fase di ammodernamento della rete (cd. Scenario Sinergico);
 - ammodernamento della trasmissione dei dati degli apparati di campo costituenti il sistema di controllo del traffico e del territorio;
 - nuovo modello di Governance delle reti trasmissive del Comune di Milano;
 - ammodernamento del sistema di comunicazione digitale utilizzato dalla Polizia Locale basato sul protocollo di trasmissione TCP IP;
 - approfondimento di soluzioni software per il sistema SCTT da rendere disponibili per gli utenti della Centrale di Controllo del Traffico e della Centrale Operativa della Polizia Locale.
- Incremento della gestione dell'informazione geografica e della Toponomastica ed aumento del patrimonio informativo presente sul portale Open Data.
- Attuazione del programma di governo degli sviluppi applicativi, secondo il modello definito di Enterprise Architecture, introducendo un sistema di misura dell'adozione delle linee guida:
 - conclusione del processo per l'approvazione del protocollo d'intesa per lo scambio di best practices denominato "Protocollo d'insieme" approvato con Delibera Giunta Comunale (30/04/2021 n. 467);
 - accompagnamento e formazione in ambito architettura d'impresa attraverso workshop;
 - revisione del modello di repository per la gestione dei dati e documenti relativi ai sistemi, processi e servizi dell'Amministrazione Comunale attraverso l'evoluzione del sistema CMDBuild;

- introduzione del Modello operativo anticorruzione e del nuovo template per capitolati di gara SIAD e CUA che prevede l'adozione delle linee guida di Enterprise architecture: <https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/linee-guida-ict/wiki>;
- è stato predisposto il link per il demand dei progetti di EA e la relativa gestione: <https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/ea-demand/issues/gantt>.
- Introduzione del monitoraggio dei progetti ICT attraverso il gruppo di lavoro PMO e relativa organizzazione in struttura.
- Innovazione e implementazione delle piattaforme che abilitano l'interoperabilità applicativa e dell'Ecosistema Digitale Urbano:
 - pubblicate un totale di 344 APIs a catalogo, 423 applicazioni registrate per circa 6mil/mese di richieste a API servite (picco 30mil/mese);
 - sviluppo del master data della Mappa Organizzativa dell'Amministrazione Comunale;
 - evoluzione del sistema di interoperabilità per la segnalazione di ADI attraverso app del cittadino e avvio dello sviluppo per la gestione delle segnalazioni ADI alle persone giuridiche;
 - aggiornamento delle componenti di base su ambiente Docker a container e potenziamento delle componenti con la messa in produzione di un terzo nodo che affianca le precedenti macchine nell'erogazione dei servizi mediati come quelli di ANPR;
 - evoluzione e integrazione del servizio di notifica TARI attraverso APP-IO e APP del cittadino ed invio di notifiche promemoria per il pagamento della rata unica ai cittadini che sono registrati sull'app del Fascicolo (circa 47.000);
 - introduzione al significato e accompagnamento alla comprensione del piano per la realizzazione dell'Ecosistema Digitale attraverso workshop;
 - attività di coordinamento del progetto SAFER Milan con l'installazione di sensori idrometrici presso il sottopasso di Via Negrotto, e del progetto Smart IP Lorenteggio con la riqualificazione del quartiere di Lorenteggio e l'installazione di diversi dispositivi di tipo smart;
 - avvio del progetto per la realizzazione della Control Room Virtuale dell'Amministrazione Comunale ripartendo da quanto sviluppato e appreso con i due progetti di cui sopra.
 - coordinamento e gestione del tavolo di lavoro interdirezionale denominato Cabina di Regia in ambito Smart City anche tramite contatti con la Direzione Urbanistica, per la preparazione di una Delibera di indirizzo per la gestione delle opere a scomputo di stampo digitale;
 - coordinamento del progetto Vianova (in collaborazione con AMAT e Direzione Mobilità e Trasporti) per la pubblicazione delle API degli operatori di Sharing Mobility sulla piattaforma di interoperabilità del Comune di Milano. Si tratta di un caso pilota per comprendere modalità e meccanismi dell'Ecosistema;
 - pubblicati e conclusi i primi due processi partecipativi: Piano Aria Clima e Nuovo codice di comportamento del Comune di Milano. Pubblicate le due nuove funzionalità di referendum e consultazione;
 - consolidamento delle policy per regolare le modalità di adesione all'Ecosistema, ripartendo da:
 - considerazioni e documentazione prodotta nell'ambito del progetto Vianova;
 - policy redatte in bozza nel corso del 2020 dal gruppo di lavoro;
 - altri ragionamenti sopravvenuti nel corso del 2021, primo tra tutti contatto con A2A e-mobility per la pubblicazione sull'Ecosistema delle API relative all'uso delle colonnine di ricarica (attività non ancora iniziata);
 - indagini sulle possibilità e le modalità di adesione a IBSI, progetto italiano per la realizzazione di un'infrastruttura Blockchain con regole condivise tra tutti i soggetti aderenti (al momento nel Consorzio ci sono altri Comuni, diversi Enti Pubblici e Università).

Impiego del parco veicolare¹⁴

Nell'ambito delle attività di manutenzione e modernizzazione del parco automezzi di proprietà, è stata aggiudicata la gara per l'acquisto di una macchina operatrice per l'Area Servizi Funebri e Cimiteriali. La macchina è stata consegnata in data 17/11/2021.

Sono stati approvati gli atti di progetto per avviare una procedura aperta ad evidenza pubblica in quattro lotti per la fornitura di mezzi da lavoro occorrenti all'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R) del Comune di Milano. La gara sarà bandita nel 2022.

Sono stati approvati gli atti di progetto per avviare una procedura aperta ad evidenza pubblica in un unico lotto per la fornitura di veicoli furgonati da adibire ad officine mobili occorrenti all'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R) del Comune di Milano. La gara sarà bandita nel 2022.

Si è proceduto ad aderire alle Convenzioni Consip per:

- affidamento del servizio di noleggio di n. 8 veicoli ad alimentazione elettrica occorrenti a Servizi diversi dell'Amministrazione Comunale, in sostituzione di altrettanti veicoli; la consegna è avvenuta ad ottobre 2021;
- affidamento del servizio di noleggio di n. 2 veicoli operativi occorrenti per le attività dell'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.) del Comune di Milano. L'Amministrazione è ancora in attesa di fornitura in quanto le case costruttrici hanno ritardi nelle consegne dei veicoli dovuti alle difficoltà a reperire materie prime.
- affidamento del servizio di noleggio a lungo termine senza conducente di n. 8 veicoli commerciali occorrenti per le attività proprie dell'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.) del Comune di Milano. Mezzi consegnati nei mesi di giugno e luglio.

È proseguito anche per il 2021 il servizio di Bikesharing, gestito attraverso n. 200 tessere non nominali distribuite alle Direzioni.

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO¹⁵

Nell'anno 2021 si è provveduto ad effettuare:

Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2021 – 31/12/2021):

- 773 sopralluoghi negli ambienti di lavoro
- 836 prove di evacuazione effettuate
- 40 DUVRI elaborati

Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2021– 31/12/2021)¹⁶:

- Analisi di laboratorio per Amianto e FAV: 3.478
- Relazioni: 877 (di cui 371 di Censimento, 436 di Monitoraggio, 70 Verbali di sopralluogo)

Controlli legionella (periodo 01/01/2021– 31/12/2021)¹⁷:

Il controllo della presenza del batterio della legionella, da qui il termine "legionellosi", viene affrontato da molti anni dall'Amministrazione del Comune di Milano.

¹⁴ Fonte: Area Facility Management – Direzione Demanio e Patrimonio

¹⁵ Fonte: Area Patrimonio Strumentale e Archivi – Direzione Demanio e Patrimonio

¹⁶ Fonte: Ufficio Coordinamento Controlli Amianto - Direzione Tecnica

¹⁷ Fonte: Area Tecnica Impianti - Direzione Tecnica

Tale processo ha permesso nel tempo la creazione di un database che evidenzia l'effettiva presenza della carica batterica all'interno delle strutture pubbliche e derivante dalla rete idrica urbana che presenta il battere inattivo.

Il servizio di controllo della presenza del batterio viene oggi attuato in tutte le località affidate al gestore degli impianti termici, la società SIRAM-VEOLIA S.p.A., in cui si ha produzione di ACS (Acqua Calda Sanitaria) centralizzata indipendentemente dalla destinazione d'uso del sito. Si annoverano infatti scuole, strutture sanitarie aggiuntive quali consultori o studi medici ATS all'interno di proprietà del Comune, centri natatori scolastici e non, spogliatoi scolastici, sportivi, o dei servizi di Polizia Locale o cimiteriali, ecc...

Il servizio di verifica non interessa i siti in cui la produzione di ACS è localizzata ossia "staccata" dalla centrale termica propriamente detta, ovvero trattasi di siti in cui sono presenti boiler elettrici e/o accumuli di ACS elettrici e similari.

Questi i rilievi da segnalare:

- Analisi di laboratorio per legionella: 1.087 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica)
- Sanificazioni legionella: 177 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica)

Servizio di Sorveglianza Sanitaria (periodo 01/01/2021 – 31/12/2021):

Sorveglianza sanitaria comprendente accertamenti ematochimici, strumentali e specialistici finalizzati all'espressione del giudizio di idoneità da parte del medico competente:

Visita preimpiego (con certificazione)	70
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)	459
Visita rientro malattia	212
Visita periodica iniziale	1.058
Visita periodica successiva	4.719
Esame funzionale clinico rachide	833
Esame occhi e vista	1.896
Visita ortottica di 2° livello	31
Visita oculistica + ortottica x VDT	1.754
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	34
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	101
Colloquio psicologico	1.561

Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2021 – 31/12/2021)

	Primo soccorso	Aggiornamento Primo soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
Corsi	33	52	134	40	141	107	10	22	539
% corsi	6,12%	9,65%	24,86%	7,42%	26,16%	19,85%	1,86%	4,08%	100,00%
Partec.	288	464	1.355	287	2.065	1.342	66	2.213	8.080
% Partec.	3,56%	5,74%	16,77%	3,55%	25,56%	16,61%	0,82%	27,39%	100,00%

Bimestri		Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Agg. Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
	Corsi	8	9	20	6	24	17	1	5	90
	Partecip	62	76	192	34	311	172	6	437	1.290
	Corsi	7	9	34	4	30	21	2	5	112
	Partecip	61	71	354	18	472	298	14	1.253	2.541
	Corsi	5	14	26	4	27	26	5	1	108
	Partecip	50	127	267	44	322	316	34	4	1.164
	Corsi	2	2	7	9	4	2	0	0	26
	Partecip	16	19	80	45	48	27	0	0	235
	Corsi	7	10	22	4	39	24	0	6	112
	Partecip	69	98	203	41	681	312	0	53	1.457
	Corsi	4	8	25	13	17	17	2	5	91
	Partecip	30	73	259	105	231	217	12	466	1.393
TOTALI	Corsi	33	52	134	40	141	107	10	22	539
	Partecip	288	464	1.355	287	2.065	1.342	66	2.213	8.080