

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE  
Allegato 7 alla proposta di deliberazione n. 530  
del 17/02/2020 composto da pag. 14  
Il Direttore di Direzione  
Roberto Colangelo  
(f.to digitalmente)

## REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2019

### CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 31 dicembre 2019)

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

Dott.ssa Pamela A. Mondino  
(firmato digitalmente)

Dott. Roberto Colangelo  
(firmato digitalmente)

## SOMMARIO

<b>CONTROLLO STRATEGICO.....</b>	<b>3</b>
<b>CONTROLLO DI GESTIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI .....</b>	<b>4</b>
<b>ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE .....</b>	<b>5</b>
<b>RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL’ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016 .....</b>	<b>7</b>
<b>CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE.....</b>	<b>8</b>
<b>CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>10</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI .....</b>	<b>10</b>
<b>CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY .....</b>	<b>11</b>
<b>LEGGE 244/2007 –art.2 comma 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>ADEMPIMENTI in materia di TUTELA DELLA SALUTE e SICUREZZA DEI LAVORATORI nei luoghi di lavoro .....</b>	<b>13</b>

## CONTROLLO STRATEGICO<sup>1</sup>

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. La verifica dello stato di attuazione dei programmi viene fatta nell'Ente a partire proprio dall'analisi dei "contenuti obiettivo" previsti nel DUP.

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

- **riequilibrio di bilancio** (ex art. 193 D. Lgs. 267/2000 - entro il 31 luglio di ciascun anno; quanto precede si concretizza nella predisposizione dello Stato Attuazione dei Programmi SAP);
- **rendiconto di gestione** (inserito nella relazione della Giunta ex art. 151 D. Lgs. 267/2000 – approvata all'inizio del mese di marzo dell'anno successivo; quanto precede, si concretizza nella predisposizione dello Stato Attuazione dei Programmi SAP al 31/12).

Ai sensi del D.lgs 267/2000 e del Regolamento sui Controlli dell'Ente, i rapporti periodici sono trasmessi dal Direttore Generale al Consiglio Comunale e alla Giunta, al Segretario Generale e all'Organismo Indipendente di Valutazione. Assumono la forma dello Stato di Attuazione dei Programmi.

### **Nell'anno 2019:**

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2018 che costituisce la parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2018 relativa all'*"impiego delle risorse per programmi di attività"*. La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 528 del 29/03/2019 e dal Consiglio Comunale con la deliberazione del n. 13 del 29/04/2019;
- è stato predisposto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/05/2019 che è stato approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 26 del 25/07/2018 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio.

<sup>1</sup> Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Bilancio e Partecipate

**CONTROLLO DI GESTIONE**

Qui di seguito sono elencate le attività nell'anno 2019 relative al Controllo di Gestione (art. 6 e 7 Reg. sul Sistema dei Controlli Interni).

**MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI<sup>2</sup>**

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione del Piano degli Obiettivi, nell'anno 2019:

- 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;
- il Consiglio Comunale con deliberazione n. 9 del 28 Marzo 2019, ha approvato il Bilancio di Previsione 2019-2021 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2019-2021;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 666 del 18 aprile 2019 ha approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2019-2021;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 1098 del 28 giugno 2019, ha approvato il Piano degli Obiettivi (PDO) 2019-2021, introducendo due nuovi livelli di programmazione rappresentati dagli Indicatori di Salute dell'Ente e dal Portafoglio dei Prodotti e dei Servizi. Il rispetto di parametri di misurazione dello stato di Salute dell'attività organizzativa, delle condizioni economico-finanziarie e delle relazioni che l'Amministrazione Comunale deve essere capace di rafforzare nel breve, medio e lungo periodo, è posto a garanzia del raggiungimento dei risultati prefissati. Tramite il raggiungimento degli indicatori individuati nell'ambito del Portafoglio dei Prodotti e dei Servizi, sono rilevati i livelli di efficacia, efficienza, economicità e di impatto garantiti dall'Ente sui principali ambiti di intervento, per i quali è possibile rilevare il livello di performance e di benchmark con ambiti nazionali e/o internazionali confrontabili. Nel corso del 2019 è definita e popolata la dimensione del Portafoglio con l'individuazione dei principali servizi e prodotti erogati/gestiti dall'Ente, definiti e integrati annualmente, e la definizione dei relativi indicatori di misurazione;
- con determinazione del Direttore Generale n. 2264 del 26 luglio 2019, integrata con la determinazione n. 2880 del 2 agosto 2019, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2019-2021, ossia la declinazione operativa degli obiettivi approvati dalla Giunta, con l'attribuzione di responsabilità ai Dirigenti e la definizione di specifici indicatori e target, dando così l'avvio alla fase di programmazione di Secondo Livello. Oltre agli elementi di dettaglio sono stati definiti l'elenco dei progetti speciali finalizzati alla valorizzazione di azioni mirate per il personale coinvolto in specifici settori ritenuti strategici per l'attuazione delle linee di mandato dell'Amministrazione e, nella sfera del Piano degli Obiettivi (PDO), gli ambiti di riferimento nei quali realizzare gli obiettivi di miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi, valevoli ai fini dell'incremento del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse Umane ai sensi dell'art. 67 commi 4 e 5b e dell'art. 68 del CCNL 21 Maggio 2018 per il personale dipendente non appartenente all'area separata della dirigenza.

Il processo di definizione degli Obiettivi si è snodato attraverso lo svolgimento di colloqui di negoziazione durante i quali gli Obiettivi sono stati individuati 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. Il Direttore Generale ha convocato singolarmente i Dirigenti Apicali per i colloqui di negoziazione, in presenza del Direttore Operativo, della Direzione preposta al presidio tecnologico delle infrastrutture e dei processi di lavoro e della Direzione Risorse Umane, per la definizione delle risorse messe a disposizione, assistiti dalla struttura preposta al ciclo della programmazione. L'Area Organizzazione e Sviluppo Professionale ha condotto un monitoraggio sull'andamento degli obiettivi nei mesi di settembre e ottobre 2019.

<sup>2</sup> Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane

La revisione macro-strutturale, è stata attuata con determinazione del Direttore Generale n. 2466 del 1° agosto 2019, con la quale si è proceduto all'aggiornamento degli organigrammi delle Strutture Organizzative che compongono l'assetto macro-strutturale dell'Ente, a far data dal 9 settembre 2019. Con conseguenti provvedimenti sindacali, sono stati conferiti sino alla scadenza del mandato sindacale, i nuovi incarichi di responsabilità ai dirigenti con contratto a tempo indeterminato, nonché allineati, ove necessario, gli incarichi conferiti ai dirigenti assunti con contratto a tempo determinato.

Con decorrenza 9 settembre 2019 è divenuta operativa la revisione della macrostruttura dell'Ente approvata dalla Giunta Comunale con propria Deliberazione n. 1263 del 26 luglio 2019, adottata con la finalità di rendere la struttura amministrativa maggiormente coerente con gli obiettivi da realizzare nella seconda parte del mandato, conseguentemente modificando ed integrando il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano.

Completata la fase di monitoraggio sull'andamento degli obiettivi si è reso necessario procedere all'aggiornamento della programmazione in funzione del nuovo assetto organizzativo, e per renderla coerente alle mutate priorità dell'Ente e alle modifiche normative medio tempore intervenute.

La Giunta Comunale, con deliberazione n. 2187 del 6 dicembre 2019 ha approvato l'aggiornamento del Piano degli Obiettivi.

Con determinazione del Direttore Generale n. 7649 del 9 dicembre 2019, è stata approvata la Revisione e integrazione degli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi 2019 – 2021 di cui alla determinazione n. 2264 del 26 luglio 2019 e dei relativi allegati, dando così l'avvio alla fase di aggiornamento della programmazione di Secondo livello.

La Giunta Comunale, con deliberazione n. 2239 del 13 dicembre 2019 ha approvato la Quantificazione delle risorse variabili da destinare al fondo risorse decentrate anno 2019 comparto Funzioni Locali e al fondo 2019 dell'area separata della Dirigenza.

Sulla scorta di una proposta tecnica a cura dell'Area Organizzazione e Sviluppo Professionale, con determinazione del Direttore Operativo n. 8314 del 17 dicembre 2019 è stato approvato l'Adeguamento della metodologia operativa per la quantificazione delle risorse variabili aggiuntive per l'incremento del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse umane ai sensi degli artt. 67 e 68 del CCNL 21 maggio 2018 Comparto Funzioni Locali.

Con determinazione del Direttore Direzione Organizzazione e Risorse Umane n. 8297 del 17 dicembre 2019, è stata approvata la Quantificazione delle risorse variabili aggiuntive, correlate ai progetti 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, commi 4 e 5 del CCNL 21 maggio 2018 Funzioni Locali, con riferimento all'anno 2019.

Attualmente è in corso l'attività di consuntivazione finale degli obiettivi, ai fini della valutazione della performance raggiunta, che si prevede di concludere entro il mese di marzo 2020.

### **ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE<sup>3</sup>**

Qui di seguito sono riportate le attività effettuate nell'anno 2019.

#### **Valutazioni di efficacia, efficienza, economicità ottenute tramite analisi economico-finanziarie**

- Valutazione economica preliminare e sostenibilità finanziaria del P.E.F. presentato da soggetto esterno relativo al Progetto di riqualificazione e successiva gestione in PPP del Lido di Milano.
- Valutazione economica preliminare e sostenibilità finanziaria del P.E.F. presentato da soggetto esterno relativo al Progetto "Nuovo stadio di San Siro".

<sup>3</sup> Fonte: Area Fiscalità e Controlli – Direzione Bilancio e Partecipate

- Valutazione economica e sostenibilità finanziaria del P.E.F. presentato da soggetto esterno relativo al Progetto di riqualificazione e successiva gestione in PPP del centro natatorio di via del Cardellino.
- Valutazione economica preliminare e sostenibilità finanziaria del P.E.F. presentato da soggetto esterno nell'ambito del progetto di investimento e gestione operativa in PPP dei servizi di mobilità integrata dell'Area metropolitana di Milano
- Valutazione economica e sostenibilità finanziaria del P.E.F. presentato da soggetto esterno relativo al Progetto di riqualificazione e successiva gestione in PPP del Palasharp.
- Analisi dei costi in carico all'Ente relativi alla 92° Adunata Nazionale Alpini Milano (10, 11 e 12 maggio 2019).
- Elaborazione del Piano Economico-Finanziario previsionale relativo alla concessione dei servizi di didattica museale per una serie di sedi museali (ai fini dell'inserimento nella programmazione degli acquisti).
- Elaborazione del Piano Economico-Finanziario previsionale relativo alla concessione del servizio di gestione dell'attività didattica dell'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica.
- Accordo di collaborazione tra Comune di Milano e Federazione Italiana Pallacanestro (FIP) per l'affidamento della gestione del Centro Sportivo di proprietà comunale, sito tra le vie Mengoni e Parri – parere in merito al Piano Economico-Finanziario presentato dall'affidatario ai fini della determinazione della durata dell'affidamento e della congruità del valore degli investimenti da realizzarsi a proprio carico.
- Valutazione del Piano Economico-Finanziario presentato dalla S.S.D. MINERVA MILANO relativo alla concessione d'uso del Centro Sportivo di via Treviglio 6.
- Aggiornamento del P.E.F. per il progetto di recupero della Cascina De Lemene (Progetto con fondi PON Metro) e predisposizione dei documenti di gara relativamente agli aspetti economico-finanziari nonché della matrice dei rischi.
- Valutazione dei profili di convenienza economica e sostenibilità finanziaria del P.E.F. presentato da soggetto esterno relativo al Progetto Sharing Cities – Aree di Mobilità.
- Predisposizione della matrice dei rischi relativa al Capitolato speciale di concessione del servizio bookshop presso il Museo Archeologico.
- Predisposizione del P.E.F. per l'affidamento in concessione del servizio di attività didattica afferente il Museo di Storia Naturale.
- Valutazione del Piano di Fattibilità Economica presentato dalla costituenda A.T.I. Sport Promotion s.s.d. a r.l. e Tennis Sport Master s.c.s.d. a r.l. relativo alla concessione d'uso dell'impianto sportivo di proprietà comunale Bocciodromo Candiani, sito in Via G. Candiani, 26.
- Valutazione del Piano di Fattibilità Economica presentato da Alcione Milano s.s.d. a r.l. relativo alla concessione d'uso dell'impianto sportivo di proprietà comunale sito in Via Fratelli Zoia, 181.
- Valutazione del Piano di Fattibilità Economica presentato da Olimpia Eventi s.s.d. a r.l. relativo alla concessione d'uso dell'impianto sportivo di proprietà comunale sito in Via Lope de Vega, 35.
- Parere in merito al congruo livello di redditività per l'Operatore economico organizzatore del Mercatino di Natale in Piazza del Duomo.
- Ricognizione dei costi amministrativi interni relativi alla procedura di accertamento e notifica delle sanzioni
- Verifica delle spese dell'investimento iniziale sostenute dal locatario Anteo S.p.A. relativamente al contratto di locazione ai sensi della L. 392/1978 per l'immobile di proprietà comunale sito a Milano in via Milazzo 9/piazza XXV Aprile 6-8, ad uso cinema e attività connesse.
- Parere relativo al P.E.F. (Piano Economico-Finanziario) predisposto dal Consorzio S.I.R. per la concessione d'uso dell'immobile Cascina Molino San Gregorio.
- Parere relativo al riequilibrio del Piano Economico-Finanziario della concessione del parcheggio pubblico interrato Manuzio, realizzato in *project financing*.

### Analisi dei costi e controllo di gestione

- PF Montenapoleone – analisi proposta.
- Istituto Ferruccio Parri – analisi proposta.
- Centro Ippico Lombardo – analisi proposta.
- Pro Patria Volley – analisi proposta.
- Parco Biblioteca degli Alberi (P.I.I. Garibaldi-Repubblica) – Valutazione della Relazione di Sostenibilità Economica della Proposta di Sponsorizzazione COIMA SGR.

### Valutazioni e collaborazioni

- Valutazione dei Bilanci Convenzionali dei parcheggi interrati di via S. Barnaba/Commenda e via Pisani. Supporto ad Avvocatura per contenziosi in corso.
- Collaborazione per la redazione delle osservazioni a n.3 documenti di consultazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) su nuovi criteri per la predisposizione del piano Finanziario TARI.

### Predisposizione di documenti strategici

- Predisposizione per incarico della Direzione Generale del documento denominato “Approfondimento relativo della gestione degli immobili di edilizia residenziale pubblica di proprietà comunale” per l’analisi costi-ricavi della gestione del patrimonio ERP.
- Predisposizione per incarico della Direzione Generale del documento denominato Processo notifiche del Comune di Milano.
- Predisposizione del documento di approfondimento relativo della gestione del Servizio Cremazione, analisi make or buy (esternalizzazione servizio cremazione).

### RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL’ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016<sup>4</sup>

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 e le attività amministrative di supporto all’Ente (stazione appaltante).

L’Area Pianificazione e Controlli Economico-Finanziari - Unità Pianificazione Strategica, Controlli e Patto Milano ha redatto un documento tecnico, approvato con determinazione del Direttore Generale n. 155/2016. Tale documento negli anni successivi è stato aggiornato e approvato con determinazioni del Direttore Generale n. 35/2017 e n. 44/2018.

Nel secondo semestre del 2018 è stata effettuata l’analisi sui dati di mercato ricevuti dall’Osservatorio dei Contratti della Regione Lombardia relativi al periodo 01/01/2016-31/08/2018. Sulla base dei risultati, è iniziato l’iter per la definizione dei nuovi parametri per la determinazione della congruità delle offerte economiche delle società partecipate in house, in concomitanza con l’avvio del percorso di redazione del nuovo contratto di servizio Comune di Milano e MM SpA. Il processo di revisione dei parametri e del range di sconto si è concluso a marzo 2019 con l’approvazione della determinazione del Direttore Generale n. 49/2019.

<sup>4</sup> Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Bilancio e Partecipate

Nel periodo 01/01/2019 – 31/12/2019 a seguito dell'analisi delle offerte economiche sono stati rilasciati:

- ✓ n. 119 pareri di congruità economica per offerte MM SpA (importo totale offerte € 31.336.723,26, riferito ad un importo totale di opere/servizi pari a € 527.264.465,68; l'importo lavori viene conteggiato un'unica volta per commessa, anche se le offerte potrebbero essere più di una);
- ✓ n. 4 pareri di congruità economica per le offerte AMAT Srl (importo totale offerte € 4.003.343,00, riferito ad un importo totale di opere pari a € 497.250,03);

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

- MM SpA Divisione Casa – Customer Relationship Management – Outsourcing Facility Management per il patrimonio scolastico del comune di Milano, periodo 1 luglio/31 dicembre 2019 (importo totale offerta € 249.863,19);
- MM SpA Divisione Casa per prestazioni urgenti extra contratto di servizio (importo totale offerta € 7.015,00);
- Milano Ristorazione per servizi extra contratto per emergenza di Protezione Civile (importo totale offerta € 749,64);
- Programma Attività Annuale 2020 AMAT Srl (importo totale programma € 8.793.587,78).

### 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 (SGQA).

Nel seguito si riepilogano le attività più significative svolte nel 2019.

#### SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE<sup>5</sup>

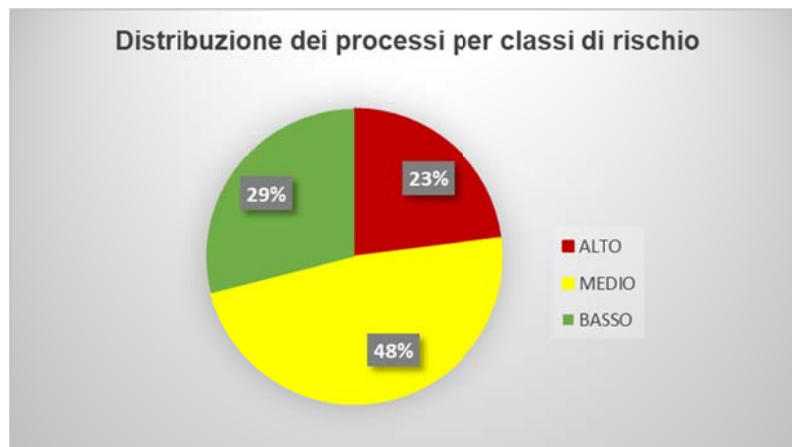
Nel 2019 – in coerenza con le finalità da conseguire per il miglioramento continuo e per contribuire alla diffusione di un metodo di lavoro basato sui processi, la trasparenza dell'azione amministrativa, la flessibilità, le evidenze e il monitoraggio continuo delle performance – sono state messe in atto, dall'Unità Processi Organizzativi e Sistema di Gestione della Qualità dell'Area Innovazione e Digitalizzazione Processi e dalla rete dei Referenti Qualità delle Direzioni, le attività necessarie per conseguire il rinnovo della Certificazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente del Comune di Milano ai sensi delle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

I dati di contesto del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, anche a seguito dell'estensione della certificazione a 7 nuovi processi e di aggiornamenti nella valutazione del rischio dei processi certificati, sono:

- 365 processi certificati;
- 85% circa del personale dell'Ente coinvolto;
- 875 dipendenti formati sul tema della Qualità (Norma ISO 9001);
- 347 siti in cui vengono erogati i processi certificati;
- 24 audit di sorveglianza / rinnovi esterni sostenuti;
- 433 audit interni effettuati;
- per classi di rischio:
  - 86 processi con rischio ALTO (23 %)
  - 174 processi con rischio MEDIO (48 %)
  - 105 processi con rischio BASSO (29%)

<sup>5</sup> Fonte: Area Innovazione e Digitalizzazione Processi – Direzione Generale





In particolare le attività svolte hanno riguardato:

- La preparazione e lo svolgimento della Gara per l'affidamento nel triennio 2019-2021 del servizio di mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente del Comune di Milano ai requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001 e 14001, svolti in collaborazione con l'Area Gestione Amministrativa Atti, Gare e Contratti della DSIAD.
- Il supporto alle Direzioni per superare l'audit di rinnovo della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), svolto da 12 ispettori dell'Istituto di Certificazione dal 4 al 10 luglio 2019 per un totale di 20 giornate/uomo<sup>6</sup>.
- Il supporto alle Direzioni per superare l'audit di rinnovo della certificazione UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente), svolto da 2 ispettori dell'Istituto di Certificazione il 26, 27 e 28 giugno 2018 per un totale di 4,5 giornate/uomo<sup>7</sup>.
- Il supporto alle Direzioni per predisporre la documentazione e svolgere le verifiche interne necessarie per l'estensione della certificazione a n. 7 nuovi processi di cui: n. 4 della Direzione Sicurezza Urbana, n. 2 della Direzione Politiche Sociali e n. 1 della Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport.
- Il supporto alle sopracitate Direzioni per superare l'audit di estensione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), svolto da 5 ispettori dell'Istituto di Certificazione dal 30 settembre al 2 ottobre 2019 per un totale di 8 giornate/uomo.
- La sinergia e collaborazione con l'Unità Valutazione Rischi della Direzione Internal Auditing che garantisce per competenza il calcolo del Risk Score Residuo Ponderato di ciascun processo certificato e la conseguente definizione della mappa dei rischi operativi.
- L'adeguamento della documentazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, la sua pubblicazione sulla rete intranet SpazioComune e l'aggiornamento delle pagine dedicate alla qualità sul sito WEB relativamente alle riorganizzazioni del 7 gennaio 2019 e del 9 settembre 2019.
- L'organizzazione delle attività propedeutiche alla 1° Sorveglianza della Certificazione del Sistema prevista nel 2020, in particolare con l'avvio del Piano di Lavoro per gestire le revisioni e gli aggiornamenti dei processi certificati in collaborazione con i Referenti Qualità delle Direzioni e con la Direzione Internal Auditing.

<sup>6</sup> I n. 12 ispettori, nelle sedi visitate delle diverse Direzioni coinvolte, non hanno rilevato "Non Conformità", e hanno formulato n. 16 "Suggerimenti / Raccomandazioni".

<sup>7</sup> I n. 2 ispettori, nelle sedi visitate delle Unità Organizzative coinvolte non hanno rilevato "Non Conformità" e hanno formulato n.4 "Suggerimenti / Raccomandazioni".

## **CUSTOMER SATISFACTION<sup>8</sup>**

Nell'anno 2019, con l'obiettivo di misurare la soddisfazione degli utenti, sono state effettuate n. 18 indagini di Customer relative a strutture interne all'Amministrazione che erogano servizi, afferenti a 4 Direzioni, oltre a una partecipata (AMSA). Si tratta delle seguenti indagini svolte:

### **GABINETTO DEL SINDACO:**

- Autorizzazioni riprese video audio 2019.

### **EDUCAZIONE ISTRUZIONE:**

- Polo Deledda - studenti: Liceo + Ite; (in corso di elaborazione).
- Nidi: genitori.
- Estate vacanza: 4 fasce di età (genitori, bambini scuole dell'infanzia, bambini 6-10 anni, ragazzi 11-13 anni); (questionari in fase di riconsegna).
- Scuola natura (insegnanti, bambini scuole dell'infanzia, bambini 6-10 anni, ragazzi 11-13 anni); (in corso la stesura della relazione finale riferita all'a.s 2018/2019 e avviata quella per l'a.s 2019/2020).
- Informagiovani (rilevazione sul primo semestre conclusa a luglio 2019; rilevazione in corso sul secondo semestre).

### **POLIZIA LOCALE:**

- Corsi di educazione stradale nelle scuole 2018/2019 (insegnanti): in corso la stesura della relazione finale; avviata quella per il 2019/2020.
- Corsi interni (2 indagini – in corso di elaborazione).

### **SERVIZI AL CITTADINO:**

- Servizi Anagrafici sede decentrata di via Sansovino, 9 (conclusa elaborazione).

### **AMSA:**

- L'indagine CATI è stata effettuata da una società esterna, vincitrice di procedura ad evidenza pubblica. Il Servizio Customer ha effettuato supporto e controllo sulle attività della società esterna.

## **SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI<sup>9</sup>**

Anche nel 2019 è continuata 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 dell'Ente previa registrazione. Dal 14 maggio, data in cui è andato in linea il nuovo portale CDM, il servizio "ContattaMi" è stato sostituito da "Scrivi": il cittadino sceglie tra le opzioni della pagina di "Scrivi" la categoria a cui si riferisce il reclamo e il CRM, automaticamente, invia un ticket all'Unità Organizzativa competente la quale provvederà a fornire nei tempi stabiliti la risposta.

<sup>8</sup> Fonte: Area City User e CRM – Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport

<sup>9</sup> Fonte: Area City User e CRM – Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport

- Formulare reclami con Modulo cartaceo reperibile sia nel Portale Istituzionale che in ogni sportello dell'Ente.
- Contattare l'infoline 020202, che fornisce informazioni su come presentare un reclamo.

### **CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY<sup>10</sup>**

Nel corso dell'esercizio 2019, 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, azioni di supporto e consulenza a tutela della privacy d'interesse per tutto il Comune. In particolare nell'esercizio 2019 sono state effettuate le seguenti attività coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall'Unità privacy.

#### **Registro delle attività di trattamento (UNIO)**

Ai fini dell'introduzione del nuovo sistema informativo denominato UNIO, con le funzionalità e le caratteristiche del Registro dei trattamenti previsto dall'art. 30 del citato Regolamento UE, si è proceduto a:

- Coordinamento delle attività per il consolidamento delle informazioni costituenti il Registro ivi comprese quelle relative ai Responsabili del trattamento dei dati (soggetti esterni che operano per conto del Comune).
- Consolidamento e validazione dei dati.
- Intervento formativo per l'utilizzo dell'Applicativo UNIO.

#### **Responsabili esterni del trattamento dei dati personali**

- Verifica sull'applicazione delle Linee Guida emanate il 21 dicembre 2018 relative alla "disciplina, vigilanza e controllo" sui Responsabili del trattamento dei dati personali, con l'adozione dei nuovi modelli per l'esecuzione dei controlli previsti dal Programma 2019.
- Supporto e valutazione sulla coerenza delle clausole contrattuali e i relativi obblighi in capo ai Responsabili del trattamento nell'esecuzioni delle prestazioni affidate.
- Attivata una modalità di monitoraggio che permette di verificare l'osservanza da parte delle Direzioni del relativo processo di vigilanza e controllo sui responsabili del trattamento.

#### **Formazione**

Gli interventi formativi si sono sviluppati in continuità con gli anni passati, sia in occasione di nuove assunzioni o di cambiamenti di profili/mansioni da parte dei dipendenti, con l'obiettivo di accrescere la conoscenza e la consapevolezza della cultura della privacy intesa come strumento di sviluppo delle competenze professionali. Inoltre è stato definito un percorso e-learnig in materia di protezione dei dati personali condiviso con l'Area Organizzazione e Sviluppo professionale allo scopo di raggiungere la più ampia platea possibile.

#### **Videosorveglianza**

Valutazione e analisi della conformità alle disposizioni in materia (provvedimento del Garante privacy 8/4/2010 e alle Linee Guida dell'Amministrazione pubblicate con il Comunicato n. 3/2012 in corso di revisione) delle richieste di installazione e implementazione dei sistemi di videosorveglianza presso le strutture comunali. Revisione n. 1 del 20/12/2019 delle Linee Guida in tema di videosorveglianza presso gli edifici comunali pubblicate nella INTRANET – Sezione Lavoro, Privacy.

<sup>10</sup> Fonte: Unità Privacy – Direzione Generale

**LEGGE 244/2007 –art.2 comma 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO**

La legge 244/2007, all'Art. 2 comma 594 prevede per gli enti locali della P.A. 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 Immobiliare<sup>11</sup>**

Nel corso dell'anno 2019 l'Area Patrimonio Immobiliare ha introitato l'importo complessivo di euro 196.689.768,49:

- 18.621.733,00 euro (cap.4101/21) per diritti di superficie (Snam + parcheggio Einaudi);
- 2.975.087,56 euro (cap.4101/08) per vendita diritti volumetrici relativi al PII Portello;
- 175.000.000,00 euro (cap.4101/2) per la vendita del fabbricato di Via Pirelli 39;
- 92.947.93,00 euro (cap.4101/12) per la cessione bonaria all'AIPO per il ripristino e l'adeguamento del manufatto in località Conca Fallata per il miglioramento della sicurezza idraulica dell'area metropolitana di Milano. (MI-E-761)

**Strumentazione Informatica<sup>12</sup>**

Nel 2019 la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale ha effettuato le seguenti attività:

- Continuazione delle attività di razionalizzazione dei contratti di acquisto accorpando numerosi singoli affidamenti in convenzioni Consip razionalizzando tempi e costi di acquisto;
- Proseguimento nel piano di razionalizzazione dei server del CED, riducendo il numero di server fisici e ampliando l'infrastruttura di server virtuali con aumento dell'efficacia ed efficienza del centro di calcolo; ampliamento dell'utilizzo di infrastruttura in CLOUD per l'erogazione di servizi applicativi;
- Proseguimento del progetto di definizione dei "Master Data" del Comune di Milano con l'obiettivo di individuare le banche dati interne certificate da integrare nel sistema di interoperabilità;
- All'interno delle piattaforme Interoperabili continuano ad essere realizzate e pubblicate API (Application Programming Interface) che permettono di evitare inutili inserimenti manuali;
- Pubblicazione del nuovo sito maggiormente orientato ai servizi che rende ancora più fruibili i servizi on line e riducono la presenza di utenti agli sportelli;
- Ampliamento delle possibilità di pagamenti elettronici estendendo l'utilizzo del sistema PagoPA, con impatti sull'efficacia e l'efficienza dei processi interni ed esterni;
- Ampliamento della digitalizzazione di alcuni rilevanti processi di presentazione di istanze al comune, eliminando i flussi di presentazione cartacei come Bandi, Concorsi reperimento personale, cambio residenza.

**Impiego del parco veicolare<sup>13</sup>**

Nel corso dell'anno 2019 sono proseguiti gli interventi di razionalizzazione del parco veicolare, iniziati negli esercizi precedenti; in particolare per la sostituzione di mezzi da lavoro di proprietà obsoleti, non più conformi

<sup>11</sup> Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

<sup>12</sup> Fonte: Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale

<sup>13</sup> Fonte: Area Facility Management – Direzione Demanio e Patrimonio

ai requisiti essenziali richiesti dalla normativa vigente in termini di emissione di sostanze inquinanti. Nel corso dell'esercizio 2019 è stata acquistata una macchina operatrice (terna) per l'Area Servizi Funebri e Cimiteriali, mentre si conferma il numero delle autovetture a noleggio a basso impatto ambientale pari a n. 17 in dotazione all'Ente e all'Unità di car sharing interno.

Anche per l'anno 2019 è proseguito il servizio di carsharing con la Società esterna al fine di garantire la mobilità dei dipendenti nell'espletamento delle attività lavorative, per una spesa complessiva annua pari ad € 38.000,00.

Infine è proseguito il servizio di Bikesharing, gradito ai dipendenti che, anche nel 2019, hanno utilizzato il servizio gestito attraverso n. 200 tessere non nominali distribuite alle Direzioni.

### **ADEMPIMENTI in materia di TUTELA DELLA SALUTE e SICUREZZA DEI LAVORATORI nei luoghi di lavoro<sup>14</sup>**

Nell'anno 2019 si è provveduto ad effettuare:

#### **Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2019 – 31/12/2019):**

- 936 sopralluoghi negli ambienti di lavoro + interventi su richiesta
- 30 supporto prove di evacuazione
- 33 DUVRI elaborati

#### **Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2019– 31/12/2019):**

- Analisi di laboratorio: 4.576
- Relazioni: 770 (di cui 213 di Censimento, 60 verbali di sopralluogo e 497 di monitoraggio)
- Sopralluoghi eseguiti: 770

#### **Servizio di Sorveglianza Sanitaria (periodo 01/01/2019 – 31/12/2019):**

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

Visita preimpiego (con certificazione)*	194
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)*	156
Visita rientro malattia*	231
Visita periodica iniziale*	665
Visita periodica successiva	4.210
Esame funzionale clinico rachide	740
Esame occhi e vista	1.700
Visita ortottica di 2° livello	4
Visita oculistica + ortottica x VDT	1.340
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	36
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	102
Colloquio psicologico	1.260

<sup>14</sup> Fonte: Unità Programmazione ed Applicazione d.lgs 81/2008 – Direzione Demanio e Patrimonio

**Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2019 – 31/12/2019)**

	Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
<b>Corsi</b>	14	29	84	25	156	15	9	25	357
<b>% corsi</b>	3,92%	8,12%	23,53%	7,00%	43,70%	4,20%	2,52%	7,00%	100%
<b>Partec.</b>	230	446	1.226	250	2.755	232	132	1.441	6.712
<b>% Partec.</b>	3,43%	6,64%	18,27%	3,72%	41,05%	3,46%	1,97%	21,47%	100%

Bimestri		Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
Gen/feb	corsi	3	5	13	8	17	2	0	4	
	partecip	46	74	234	107	270	42	0	195	
Mar/apr	corsi	2	9	21	6	20	3	3	4	
	partecip	37	140	333	45	429	43	26	264	
Mag/giu	corsi	4	7	17	2	32	3	3	6	
	partecip	79	107	217	29	561	44	78	215	
Lug/ago	corsi	0	0	3	2	4	1	1	0	
	partecip	0	0	38	3	61	9	8	0	
Set/ott/	corsi	2	6	12	0	48	2	2	7	
	partecip	30	103	174	0	846	40	20	718	
nov/dic	corsi	3	2	18	7	35	4	0	4	
	partecip	38	22	230	66	588	54	0	49	
<b>TOT</b>	<b>corsi</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>84</b>	<b>25</b>	<b>156</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>357</b>
	<b>partecip</b>	<b>230</b>	<b>446</b>	<b>1.226</b>	<b>250</b>	<b>2.755</b>	<b>232</b>	<b>132</b>	<b>1.441</b>	<b>6.712</b>