



# **La Valutazione della Performance 2020 del Comune di Milano**



**Il Comune di Milano**, in considerazione dello stato di emergenza sanitaria, determinatosi con la diffusione epidemica del COVID-19, con l'intento di rispondere alla crisi economica e sociale legata alla pandemia e a tutte le sue conseguenze, ha adottato, durante tutto l'anno 2020, vari interventi volti a garantire il funzionamento e l'organizzazione degli uffici comunali, ma anche lo svolgimento dei servizi e delle misure di sostegno ai cittadini, mettendo in campo varie soluzioni e attivando progetti per rispondere alle esigenze di tutta la popolazione sul territorio. Già a partire dal 12 marzo 2020 l'Amministrazione ha costituito uno strumento di mutuo soccorso territoriale, il «**Fondo di Mutuo Soccorso**», per aiutare i soggetti maggiormente colpiti dalla crisi, ma a questa iniziativa ne sono seguite molte altre come la «**Milano Summer School**», la task force «**Milano Aiuta**», le «**Occupazioni straordinarie**» connesse all'attività di somministrazione di alimenti e bevande e delle altre attività commerciali con Deliberazione CC 13 del 14/5/2020, o l'erogazione dei **servizi funebri e cimiteriali durante l'emergenza covid-19**, ma anche l'ampliamento degli «**interventi educativi e di assistenza nei confronti degli ospiti dei centri diurni disabili durante il periodo estivo anno 2020 caratterizzato dall'emergenza sanitaria covid 19**». Inoltre, si sono sviluppati dei complessi progetti in ambito di Information Technology e altri interventi relativi alla innovazione della **didattica durante l'emergenza COVID19**. Si rimanda alle slide qui di seguito per un maggior approfondimento delle tematiche.





## MILANO PIU' SOLIDALE

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Piano Quartieri: avanzamento dei programmi di lavoro del 2020</b>	70%	93,6%	100%

Il Piano Quartieri nasce nel 2018 dalla volontà dell'Amministrazione di mettere a sistema gli interventi pianificati sul territorio cittadino, nella prospettiva di riconoscere pari dignità a tutti i Quartieri, valorizzando le differenze esistenti tra le varie realtà e attribuendo al contempo, nel quadro di insieme, la dovuta priorità alle situazioni di maggiori difficoltà riscontrate in alcuni contesti periferici.

Gli Uffici dell'Amministrazione hanno conseguentemente posto in essere una complessa attività di riordino delle progettualità esistenti. Gli interventi raccolti e confluiti nel Piano Quartieri costituiscono quindi, nel loro insieme, una piattaforma arricchita da fonti di diversa provenienza, in primis la programmazione triennale delle Opere Pubbliche, ma anche interventi di altra natura, quali le opere a scomputo oneri di urbanizzazione, le iniziative del c.d. Piano Periferie e altri interventi considerati in forma aggregata (telecamere, mercati coperti, global service, AMSA).

Trattandosi di un progetto che rappresenta l'espressione di un impegno strategico del piano di mandato dell'Amministrazione, il Piano Quartieri è stato inserito nel Piano degli Obiettivi dell'Ente, con la finalità di verificare e presidiare l'effettivo avanzamento degli interventi.

Il cronoprogramma degli interventi del Piano Quartieri monitorati nel 2020 ha registrato un avanzamento delle attività di realizzazione delle opere pari al **93,6%** dei programmi di lavoro fissati, superando il target.

**Piano**  
Quartieri  
Costruiamo insieme il futuro  
della nostra città



# Obiettivi Solidali: Milano più solidale

## MILANO PIU' SOLIDALE

	KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Compliance agli adempimenti trasparenza e anti corruzione</b>	Livello di qualità dei report sulle pubblicazioni in materia di trasparenza rispetto alla scala di punteggio adottata	> 70%	78%	100%
	Livello di qualità dei report circa lo stato di attuazione dei modelli operativi di prevenzione e gestione del rischio di corruzione rispetto alla scala di punteggio adottata	> 70%	85%	100%

Annualmente la Segreteria Generale svolge il compito di monitoraggio sul Piano Anticorruzione e sulle attività in materia di trasparenza, sulla base delle risultanze dei report e delle relazioni inserite dalle Direzioni nell'applicativo informatico anticorruzione. La valutazione dei report viene effettuata con l'aiuto di apposite schede che misurano il livello di qualità in materia di anticorruzione e trasparenza delle Direzioni comunali.



Nel 2020 l'Amministrazione ha raggiunto i target stabiliti arrivando al **78%** per quanto riguarda il livello di qualità dei report sulle pubblicazioni in materia di trasparenza rispetto alla scala di punteggio adottata e all'**85%** per il livello di qualità dei report circa lo stato di attuazione dei modelli operativi di prevenzione e gestione del rischio di corruzione rispetto alla scala di punteggio adottata.



## MILANO PIU' SOLIDALE

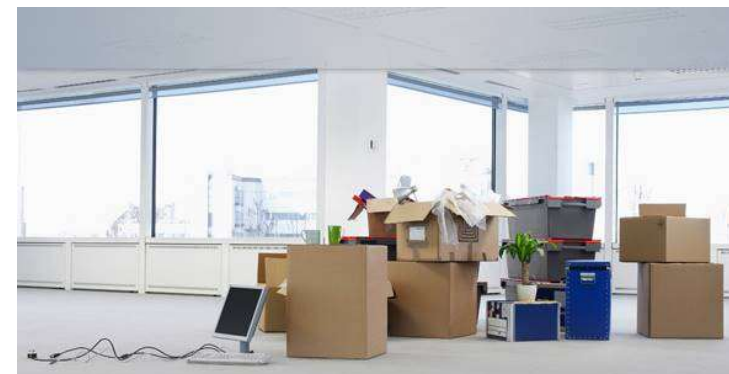
KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</b>	Definizione Layout	Entro il 31/12/2020	SI	100%
	Definizione del fabbisogno: censimento dipendenti da trasferire, sportelli e relativa tipologia, archivi	Entro il 31/12/2020	SI	100%
	Monitoraggio periodico continuo dello stato di realizzazione del progetto e delle singole sedi	Entro il 31/12/2020	SI	100%

Nel 2020 si è proseguito con le attività inerenti alla razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici, accrescendo la capacità di efficienza dell'azione comune e la possibilità di una maggiore trasversalità delle politiche comunali e in una visione di vicinanza ai cittadini, l'Amministrazione ha raggiunto un importante traguardo di riorganizzazione delle sedi comunali.

Gli obiettivi prefissati prevedono lo spostamento delle sedi nelle periferie della città e l'accorpamento di Direzioni, Aree e Uffici oggi sparsi su numerose sedi sul territorio, ricomprendenti di circa 2.000 dipendenti su oltre venti localizzazioni differenti.

Questi accorpamenti previsti seguono un preciso obiettivo organizzativo con la finalità di creare sinergia tra Direzioni omogenee e migliorare la qualità del lavoro e dei servizi offerti.

Le attività del 2020, in particolare, si sono concentrate sull'organizzazione dei lavori precedenti al trasferimento nelle nuove sedi previsto per il 2021; sono stati **definiti i layout delle nuove sedi**, il **fabbisogno comprendente i dipendenti da trasferire, sportelli e relativa tipologia, archivi** e tutte le attività sono state **monitorate periodicamente** per un controllo dello stato di realizzazione del cronoprogramma.







# Obiettivi Solidali: Milano più attrattiva

## MILANO PIU' ATTRATTIVA

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Sviluppo del posizionamento della città di Milano sul piano internazionale</b>	Espansione delle iniziative internazionali: Numero di iniziative intraprese con città internazionali	5	5	100%
	Rafforzamento delle relazioni: Numero di incontri istituzionali (anche con sistemi di video o tele conferenza) con città estere	10	61	100%

Milano è una metropoli europea, crocevia di scambi economici, finanziari e culturali, in prima fila nell'innovazione. Anche la popolazione riflette l'anima internazionale della città, il 18% dei residenti è infatti di provenienza estera. L'Amministrazione è un punto di riferimento per le strategie internazionali e quest'anno si è posta l'obiettivo di rendere la Città ancora più attrattiva. Lo sviluppo del posizionamento della città di Milano sul piano internazionale per il 2020 è stato possibile anche attraverso:

### L'espansione delle iniziative internazionali, con la realizzazione di cinque importanti iniziative intraprese con altre città:

1. la Mostra a Milano "K-Fashion, K-Culture, K-eimyung University" (Città gemellata di Daegu)
2. Il "Local Authorities Network for Migration and Development in the Mediterranean, Mainstreaming Migration in Development" con Tirana
3. l'"Exchange of Knowledge and Experiences among Milan, Nairobi and Kigali
4. l'IUC Milano - San Paolo
5. la Cooperazione Milano – Freetown: Moda e Industrie Creative

### Il rafforzamento delle relazioni con altre città estere, con numerosi incontri istituzionali, realizzati anche con sistemi di video o tele conferenza, fra cui, di sessantuno, dieci sono stati i più rilevanti:

1. "The Mayors Dialogue on Growth and Solidarity" (primo incontro informale tra Sindaci)
2. il video-colloquio tra il Presidente del Consiglio Comunale di Milano e il Presidente della Conferenza Politica Consultiva del Popolo Cinese - Comitato di Shanghai
3. l'incontro Sindaco - Ambasciatore del Messico in Italia
4. la Conf call con la Città gemellata di San Pietroburgo per cooperazione city-to-city
5. la call con Istanbul per scambio su MUFPP
6. l'incontro online Milano - Melbourne su waste management
7. l'incontro con Ufficio economico e commerciale dell'Ambasciata greca in Italia
8. l'incontro con la Camera di Commercio italiana a Francoforte
9. l'incontro con AMAT e Camera di Commercio spagnola a Milano
10. il webinar su ambiente e waste management con Nyaung Shwe (Myanmar)



## MILANO DIGITALE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Evoluzione sistema unico dei pagamenti on line – Pago PA</b>	N. nuove entrate abilitate ai pagamenti on line	2	2	100%

Il programma di digitalizzazione dei servizi di front office offerti tramite il portale, avviato nel 2017, si è arricchito, nel corso del 2019 con la messa a regime di n. 4 nuove tipologie di entrata abilitate ai pagamenti online e nell'anno 2020, anche andando incontro alle necessità create dall'emergenza pandemica e proseguendo con l'avanzamento dell'abilitazione di nuovi pagamenti, sono state collaudate e disponibili nei servizi del portale e sistema PagoPA **2 nuove entrate**:

- **Riscossione delle CILA e delle SCIA art. 22 DPR 380/2001 con il sistema PagoPa** (entrate dello Sportello Unico Edilizia)
- **Implementazione di PagoPa per la raccolta delle donazioni per finanziare interventi finalizzati a contrastare gli effetti dell'emergenza COVID 2019** (implementazione della modalità di pagamento spontaneo da parte del cittadino senza preventiva registrazione sul portale)





## MILANO DIGITALE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Implementazione del Portale CRM per il miglioramento della relazione con il cittadino</b>	% appuntamenti tramite portale	60%	68%	100%
	<b>Potenziamento dei servizi anagrafici digitali</b>			
	% certificati on line	70%	84%	100%
	Richieste con ELIXFORM	40%	77%	100%

Il Comune di Milano gestisce milioni di richieste veicolate da più canali di comunicazione, tra i quali il portale istituzionale CRM, le e-mail istituzionali, «l'Infoline», «Scrivi» e i social network. L'obiettivo «Milano digitale» si prefigge di agevolare e velocizzare le relazioni del cittadino con l'Amministrazione in merito al rilascio di informazioni e documentazione di cui si necessita. La creazione del Portale CRM ha contribuito alla risoluzione di gran parte delle necessità evidenziate e al raggiungimento dei bisogni suddetti. Nel corso del 2020 la maggioranza delle richieste di appuntamenti presso gli Uffici comunali sono stati gestiti tramite il portale CRM, raggiungendo un risultato pari al **68%** del totale, superando il target previsto. Lo stesso potenziamento si è riscontrato anche nell'ambito dei servizi anagrafici. La modalità on line del rilascio della certificazione anagrafica è stata pari al **84%**, ben al di sopra del tradizionale rilascio presso gli sportelli anagrafici. Analogo risultato si è ottenuto nell'ambito delle richieste tramite ELIXFORM per variazioni anagrafiche, iscrizioni ed altre richieste anagrafiche. Il risultato del target raggiunto, **77%**, è quasi il doppio del target previsto.



**Portale**



**020202**



**Scrivi**



**Social**



**Chatbot**





## MILANO DIGITALE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Implementazione Piattaforma ERP</b>	Realizzazione delle attività previste dal GANTT	80%	97%	100%

Nell'anno 2019 veniva introdotta la **piattaforma ERP/SAP**, l'obiettivo della messa a regime del sistema sarà quello di contribuire alla semplificazione della raccolta delle informazioni per la **gestione delle Opere Pubbliche**, creando un punto comune di aggiornamento e di visione, in cui si eviteranno errori di digitalizzazione e tutti gli utilizzatori avranno immediatamente disponibili il flusso dei dati.



L'ambito funzionale previsto è molto ampio e sarà raggiunto per fasi successive, in un orizzonte temporale che si protrae fino al 2023 ed oltre, ma già ad un anno dalla sua introduzione, procedendo con l'avanzamento del cronoprogramma, è stato raggiunto il **97%** delle attività programmate di implementazione della piattaforma, superando il target stabilito.

Nell'implementazione della piattaforma nel 2020 troviamo:



- ✓ Modulo per la **Pianificazione Biennale degli Acquisti**
- ✓ Modulo **Triennale delle Opere Pubbliche**
- ✓ Nuovo sistema informativo per la **Gestione dell'inventario del Patrimonio Immobiliare** di proprietà del Comune di Milano e la gestione contrattuale ad esso connessa.



Milano

# Obiettivi Solidali: Milano per l'ambiente

## MILANO PER L'AMBIENTE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Piano Aria Clima</b>	Adozione del Piano Aria Clima	Entro il 31/12/2020	SI	100%

Comune di  
Milano

## Piano AriaClima

Nel corso del 2020, in attuazione a quanto indicato dalle disposizioni adottate dalla Giunta Comunale nell'anno 2019, è stato elaborato il **Piano Aria e Clima**, quale strumento volto a ridurre l'inquinamento atmosferico, prevenire i cambiamenti climatici e definire le strategie di adattamento, nel rispetto dei principi di diritto alla salute, equità e giustizia.

Il Piano Aria e Clima è uno strumento di natura volontaria, non previsto da specifica normativa di settore, che il Sindaco ha ritenuto di adottare a seguito della sottoscrizione di diversi impegni sovranazionali. L'Amministrazione comunale, da tempo impegnata sui temi di riduzione delle emissioni inquinanti e climalteranti, si è confrontata con altre istituzioni e ha partecipato a reti e iniziative internazionali, tra cui il network C40 Cities Climate, la Urban Agenda Partnership for Air Quality, il Patto dei Sindaci, la Resilient Cities Network e l'iniziativa EIT Climate-KIC. Sono stati sottoscritti impegni di medio e lungo termine che integrano gli obblighi normativi per la qualità dell'aria e CO<sub>2</sub> con l'obiettivo di far diventare Milano una città carbon neutral nel 2050 e di contribuire al mantenimento dell'incremento della temperatura del pianeta entro 2° C.

Il Piano Aria e Clima è un dispositivo trasversale e di indirizzo strategico che interagisce con gli altri strumenti di pianificazione e programmazione che l'Amministrazione adotta periodicamente, orientandoli verso obiettivi comuni di riduzione delle emissioni di gas-serra, miglioramento della qualità dell'aria, adattamento ai cambiamenti climatici, equità sociale e protezione della salute. Tra questi strumenti di pianificazione e programmazione si annoverano, a titolo semplificativo, il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile, il Piano di Governo del Territorio, il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile, il Programma Triennale delle Opere Pubbliche, il Regolamento Edilizio, i provvedimenti viabilistici Area B e Area C, ed altri.



Milano

# Obiettivi Solidali: Milano per l'ambiente

## MILANO PER L'AMBIENTE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Piano Aria Clima</b>	Adozione del Piano Aria Clima	Entro il 31/12/2020	SI	100%

Il Piano individua le azioni necessarie per far rispettare gli impegni sopraindicati di contrasto all'inquinamento e ai cambiamenti climatici rispetto a tre orizzonti temporali distinti:

- **entro il 2021:** mettere a punto una strategia per il rispetto sul lungo periodo delle Linee-guida dell'OMS per inquinanti atmosferici tra cui PM10, PM2,5 e O3
- **entro il 2025:** rispettare i valori-limite delle concentrazioni degli inquinanti atmosferici PM10, PM2,5 e NO2 indicati dalla Direttiva 2008/50/EC (recepita dal D.Lgs. 155/2010).
- **entro il 2030:** ridurre ulteriormente le concentrazioni degli inquinanti atmosferici, avvicinandosi ai valori indicati dalle Linee-guida OMS; attuare azioni locali per ridurre le emissioni di CO2 del 45% rispetto al 2005. Tale quota sale al 60% se oltre al contributo delle azioni locali si tiene conto di quello delle azioni sovracomunali.
- **entro il 2050:** rispettare i valori indicati dalle Linee-guida OMS per la qualità dell'aria; rendere Milano "carbon neutral"; contribuire a contenere l'aumento locale della temperatura entro i 2° C.



Comune di  
Milano

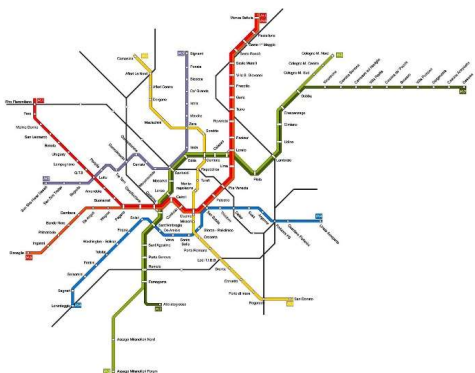
Piano  
AriaClima





## MILANO PER L'AMBIENTE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Area più pulita e spostamenti più facili e veloci</b>	M4: Avanzamento lavori intera commessa: percentuale avanzamento lavori su totale a finire	50%	62,90%	100%
	M4 : Avanzamento dei programmi lavori di scavo: Incremento del numero di km di gallerie costruite nell'anno	95%	100%	100%
	Prolungamento M5 a Monza: Aggiornamento SFTE a esito CdS	Entro il 31/12/2020	SI	100%
	Prolungamento M1 a Baggio: Approvazione SFTE	Entro il 31/12/2020	SI	100%



- M4: Avanzamento lavori intera commessa: percentuale avanzamento lavori su totale a finire

Nel 2020 sono proseguiti i lavori di realizzazione della linea metropolitana M4, riportando un avanzamento in termini economici della spesa al 31.12.2020 pari al **62,90%**, nel pieno rispetto del cronoprogramma adottato.

- M4: Avanzamento dei programmi lavori di scavo: Incremento del numero di km di gallerie costruite nell'anno.

Lo scavo delle gallerie è stato completato il 5 settembre 2020, superando il target previsto del **95%**

- Prolungamento M5 a Monza: Aggiornamento SFTE a esito CdS

In condivisione con gli Enti territoriali coinvolti e la Società interessata sono stati **definiti tutti gli elementi progettuali** per l'aggiornamento del PFTE

- Prolungamento M1 a Baggio: Approvazione SFTE

Nel corso del 2020, a chiusura della Conferenza dei Servizi, è stato **approvato il Progetto di Fattibilità Tecnica ed Economica** relativo al prolungamento della linea metropolitana M1 verso il Quartiere Baggio - Olmi – Valsesia. Ciò ha consentito il suo inserimento nello schema di Elenco Annuale 2021 del Programma Triennale delle Opere Pubbliche 2021-2022-2023



## MILANO PER L'AMBIENTE

	KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Area più pulita e spostamenti più facili e veloci</b>	Sviluppo degli itinerari ciclabili: Numero di km di itinerari ciclabili realizzati in segnaletica, struttura e indirizzamento	35	37,25	100%
	Nuove aree riservate alla mobilità pedonale: Numero di nuovi interventi di pedonalità riferiti al progetto "Piazze Aperte"	5	6	100%
	Realizzazione di nuovi punti di ricarica su spazio pubblico: Numero di nuovi punti di ricarica su spazio pubblico realizzati	150	161	100%



Al fine di migliorare le condizioni di vivibilità cittadina, della sicurezza stradale e ridurre il traffico veicolare sono state realizzate n° **6** interventi di pedonalità relativi al progetto «Piazze Aperte». Le località interessate sono: Piazzale Ferrara - Piazza Minniti - Via Pacini - Piazza Sicilia - Via Popoli Uniti - Viale Molise.

- Realizzazione di nuovi punti di ricarica su spazio pubblico: Numero di nuovi punti di ricarica su spazio pubblico realizzati

Nel corso del 2020 sono stati realizzati n° **161** nuovi punti di ricarica su spazio pubblico

- Sviluppo degli itinerari ciclabili: Numero di km di itinerari ciclabili realizzati in segnaletica, struttura e indirizzamento. Nell'ambito dello sviluppo degli itinerari ciclabili sono stati realizzati **37,25** km di percorsi ciclabili in segnaletica, contribuendo a migliorare in modo sostanziale le condizioni della ciclabilità in maggiore sicurezza per gli utenti.
- Nuove aree riservate alla mobilità pedonale: Numero di nuovi interventi di pedonalità riferiti al progetto "Piazze Aperte"



## MILANO PER L'AMBIENTE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Area più pulita e spostamenti più facili e veloci</b>	Completamento piano di installazione stazioni di bike sharing station base sul territorio	45%	46,67%	100%
	Avvio e monitoraggio sperimentazione su dispositivi di micromobilità elettrica: Garantire la disponibilità in servizio della quasi totalità della flotta autorizzata	90%	90%	100%

- Completamento piano di installazione stazioni di bike sharing station base sul territorio

Nel corso del 2020 sono state realizzate ulteriori 14 stazioni di bike sharing da 30 stalli e completata la fornitura di biciclette a pedalata tradizionale raggiungendo il **46,67%** del totale. Le 14 stazioni si vanno ad aggiungere alle 13 stazioni installate nel 2019, per cui al 31/12/2020 risultano in totale installate, collaudate ed operative 27 stazioni su 30 pari al 90% del totale complessivo. Risultano inoltre operative tutte le biciclette previste nel finanziamento. E' obiettivo dell'Amministrazione di concludere le attività entro giugno 2021.



- Avvio e monitoraggio sperimentazione su dispositivi di micromobilità elettrica: Garantire la disponibilità in servizio della quasi totalità della flotta autorizzata

La disponibilità del servizio di micromobilità viene monitorato attraverso un sistema on line gestito da AMAT srl. Tale sistema ha permesso di monitorare il **90%** del servizio





# Indicatori di funzionamento dell'Ente

## Indicatori Finanziari

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Capacità di utilizzo delle somme stanziare nel bilancio di previsione: percentuale di scostamento tra Bilancio di Previsione assestato e Bilancio consuntivo al 31/12/2020</b>	< 10%	-3,70%	100%
<b>Tempestività dei pagamenti: Indicatore di tempestività dei pagamenti</b>	-5%	-141%	100%
<b>Capacità di accertamento delle entrate previste: Percentuale di scostamento tra Entrate accertate e Entrate previste</b>	≥ 90%	102,7%	100%



Gli Indicatori di funzionamento dell'Ente, definiscono i parametri di misurazione del livello di funzionamento dell'attività organizzativa, delle condizioni economico-finanziarie e quello delle relazioni, che l'Amministrazione Comunale deve essere capace di rafforzare nel breve, medio e lungo periodo.

Gli indicatori Finanziari, rappresentano l'equilibrio economico-finanziario basato sul livello di entrate/spese, patrimonio, indebitamento. Fra questi, il parametro che misura la percentuale di scostamento tra Bilancio di Previsione assestato e Bilancio definitivo al 31/12/2020, dimostra la capacità dell'Amministrazione che, a fronte di una previsione di scostamento da contenere entro il 10%, è stata capace di impiegare in maniera virtuosa le risorse disponibili, contenendo così detto scostamento in misura pari al **-3,70%**.

Per quanto riguarda la capacità di accertamento delle entrate previste e in particolare la percentuale di scostamento tra Entrate accertate e Entrate previste l'Amministrazione è riuscita a raggiungere una percentuale del **102,7%** raggiungendo di gran lunga il target prestabilito.



# Indicatori di funzionamento dell'Ente

## Indicatori del Sistema delle Relazioni

	KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Livello di risposta alle istanze dei cittadini su tutti i canali che alimentano il CRM</b>	N. Canali unificati	Unificazione dei canali «Chiamate telefoniche», «Scrivi», «Canali Sociali»	4	4	100%
	Contatti censiti nel CRM		≥ 50%	69%	100%

Il Comune di Milano investe risorse significative per il miglioramento dell'interlocuzione e del rapporto con i cittadini milanesi, potenziando i canali di comunicazione e riunificandoli nel proprio CRM.

L'operazione, considerata anche la situazione pandemica del Covid-19, ha registrato nel 2020 il consolidarsi di alcuni indicatori e il miglioramento di altri.

In particolare per quanto riguarda il numero dei Canali unificati è stato possibile procedere al raggruppamento di **4** canali di comunicazione in un unico sistema di interlocuzione.

I contatti con il portale istituzionale CRM sono stati pari al **69%**, risultando ben oltre il 50% del target previsto





# Indicatori di funzionamento dell'Ente

## Indicatori del Sistema delle Relazioni

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Livello di risposta alle istanze dei cittadini su tutti i canali che alimentano il CRM</b>	Chiamate Telefoniche	5 minuti	2,4 minuti	100%
	Scrivi	15 giorni	13,1 giorni	100%
	Mail Istituzionali censite nel CRM	20 giorni	15,3 giorni	100%
	Social	5 giorni	1,6 giorni	100%
	Tasso di risposta	60%	82%	100%

Per quanto attiene ai «tempi di risposta»:

- le chiamate telefoniche hanno un tempo medio di attesa in coda di **2,4** minuti;
- i ticket aperti tramite «scrivi» ricevono risposta entro **13,1** giorni;
- Le mail istituzionali vengono gestite in **15,3** giorni, intendendo per tale il tempo trascorso dalla data della creazione del ticket e la data di chiusura.
- le richieste tramite «social» vengono sostanzialmente gestite in poco più di una giornata, in effetti si è riscontrato che il tempo trascorso tra la data di presa in carico e la data di chiusura è di **1,6** giorni



Per quanto attiene al «Tasso di risposta»:

- Il numero dei Contatti risposti rispetto al numero complessivo dei contatti in ingresso hanno raggiunto l'**82%**.

## Emergenza Covid-19: Organizzazione per la gestione delle attività

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Coordinamento attività per fronteggiare l'emergenza</b>	90%	100%	100%
<b>Coordinamento di iniziative innovative a sostegno dell'emergenza sociale ed economica dei cittadini</b>	≥ € 13.000.000	€ 20.751.299	100%

In considerazione dello stato di emergenza sanitaria, l'Amministrazione comunale ha adottato gli interventi volti a garantire sia il funzionamento e l'organizzazione degli uffici comunali, sia lo svolgimento dei servizi essenziali e le misure di sostegno ai cittadini per fronteggiare la situazione di crisi.



Con le finalità di fronteggiare le ricadute sociali, economiche ed occupazionali dell'emergenza sanitaria, prestando aiuto, nell'immediato, a coloro che più di altri si sono trovati in condizione di disagio per la perdita di lavoro e poi sostenendo anche la ripresa delle attività e la ricostruzione del tessuto socio economico della città, è stato istituito dall'Amministrazione in **Fondo di Mutuo Soccorso**, avviando un progetto di raccolta fondi aperto alla partecipazione economica di singoli cittadini, di imprese e di associazioni.

Grazie alla raccolta FMS, a somme derivanti da stanziamenti di Bilancio e a somme derivanti da rimodulazione di risorse PON si è arrivati ad una somma raccolta di € **20.751.299**. Suddetta somma è stata destinata per **misure di sostegno per i disoccupati** a causa della crisi Covid-19, ai **dipendenti a tempo determinato a cui non è stato rinnovato il contratto**, ai **precari**, ai **lavoratori autonomi** in crisi, alle **collaboratrici familiari** e altre categorie di **lavoratori fragili**, all'integrazione delle risorse derivanti da contribuzione statale connesse all'erogazione di «**buoni spesa**» alle **piccole imprese del settore socio-educativo**, penalizzate dal periodo di lockdown e alle **piccole imprese del settore culturale**, colpite dall'inattività derivante dal periodo di blocco.



## Milano Summer School

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Tempo medio di lavorazione istanze senza anomalie</b>	gg. 6	gg. 6	100%
<b>Tempo medio di lavorazione con riattivazione accesso alla piattaforma on-line</b>	gg. 3	gg. 3	100%
<b>Tempo medio per verifica, formulazione ed invio email risposte</b>	gg. 3	gg. 3	100%

Dal 15 giugno 2020 alcune disposizioni normative, sia a carattere nazionale che regionale, volte a fronteggiare l'emergenza sanitaria da COVID-19, hanno reso possibile l'accesso ai centri estivi per bambini ed adolescenti da 3 a 17 anni e di svolgere attività ludiche, ricreative ed educative, previo obbligo di adozione di appositi protocolli di sicurezza.

Pertanto la Giunta comunale ha messo in atto un'iniziativa denominata "**Milano Summer School**" volta a realizzare un'offerta di accoglienza, di gestione e di svago dei bambini e dei ragazzi della città di Milano durante il periodo estivo.

Per l'attuazione della citata iniziativa, il Comune ha pubblicato specifico avviso pubblico rivolto agli operatori del settore finalizzato alla ricognizione di eventuali iniziative da promuovere nell'ambito di "Milano Summer School", nonché all'approvazione di progetti, anche con il coinvolgimento dell'ATS e delle altre Autorità locali.

Sulla base delle iniziative pervenute è stata istituita una Task Force per riformulare ed adeguare tutti gli atti, i relativi allegati e le risposte da inviare ai gestori che chiedevano chiarimenti sulle modifiche introdotte nel passaggio tra la precedente e la nuova normativa.



**TASK FORCE "Milano Aiuta"**

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Buoni spesa distribuiti</b>		19.000	19.365	100%
<b>Famiglie servite con distribuzione pacchi alimentari</b>	<b>N° pacchi alimentari distribuiti</b>	45.000	49.957	100%
	<b>N° famiglie servite con pacchi alimentari</b>	6.300	6.346	100%
<b>Ricollocare d'urgenza soggetti fragili inseriti in strutture collettive</b>	<b>N° strutture residenziali di emergenza attivate</b>	3	6	100%
	<b>N° utenti ricollocati a seguito dell'emergenza</b>	> 350	450	100%
<b>Rispondere alle richieste di aiuto dei cittadini - N° ticket chiusi/ N° ticket aperti (%)</b>		90%	98%	100%

Milano Aiuta è una rete di associazioni, imprese, cooperative che, sotto la regia del Comune di Milano, si sono rese disponibili ad aiutare gli anziani, le persone più fragili, quelle in isolamento obbligatorio o fiduciario, durante l'emergenza sanitaria dovuta al coronavirus. Attraverso lo 020202, il contact center del Comune (in funzione dal lunedì al sabato in orario 8-20) e all'indirizzo [milanoaiuta@comune.milano.it](mailto:milanoaiuta@comune.milano.it), i cittadini hanno potuto ottenere informazioni: in particolare, fare richiesta di spesa e farmaci a domicilio, di assistenza domiciliare, di accompagnamento e trasporto per visite e commissioni urgenti. Le richieste sono state gestite, in collaborazione con la Protezione civile, dagli uffici appositi dell'Assessorato alle Politiche sociali.

Alla pagina [milanoaiuta@comune.milano.it](mailto:milanoaiuta@comune.milano.it) vengono forniti dettagli su:

- come ricevere assistenza
- attivare i servizi dedicati a persone fragili a rischio infezione Coronavirus, già contagiate o in quarantena per sospetto contagio
- come diventare volontario.







## TASK FORCE "Milano Aiuta"

Per sostenere le famiglie residenti a Milano che, a seguito dell'emergenza sanitaria da COVID-19 si sono trovate in difficoltà e hanno visto ridotta la loro capacità di acquisto, è stato approvato l'Avviso per l'erogazione dei buoni spesa (deliberazione di Giunta n. 1490/2020). L'erogazione dei buoni spesa è stata resa possibile tramite l'utilizzo della carta prepagata POSTEPAY di Poste Italiane o tramite l'applicazione per telefono cellulare. Il Progetto Speciale Milano Aiuta, nato per rispondere con urgenza alle esigenze della cittadinanza milanese nel difficile momento di emergenza sanitaria, ha coinvolto numerosi dipendenti, di ogni profilo e categoria, provenienti da tutte le Direzioni dell'Amministrazione. I partecipanti al progetto sono stati reclutati per adesione volontaria attraverso un reperimento interno. Il progetto si è articolato in cinque ambiti principali:

1. Dispositivo di Aiuto Alimentare: la creazione di un sistema di distribuzione di aiuti alimentari attraverso la costruzione di una filiera di magazzini di raccolta/acquisto delle derrate appartenenti al sistema FEAD, ridestinando allo scopo strutture, contratti e risorse (umane e finanziarie) ordinariamente destinate ad altro. Questa sezione del progetto ha gestito anche l'avviso per i Buoni Spesa e loro distribuzione alla cittadinanza secondo le modalità compatibili con le restrizioni vigenti.
2. Milano Aiuta: l'organizzazione, in collaborazione con il COC della Protezione Civile e 020202, di un sistema di ricezione delle richieste di aiuto della popolazione milanese, dove il cittadino è stato guidato ed instradato da soggetti appartenenti al terzo settore, al SSPT o da altri servizi comunali. Sono stati ridefiniti i processi e le modalità giuridiche di accesso ai servizi in funzione della straordinarietà della situazione e sono state mappate le risposte ai cittadini con il CRM.
3. Redistribuzione dei soggetti gravemente emarginati: acquisizione, allestimento e gestione di spazi, ordinariamente destinati ad altro, per l'ospitalità di soggetti gravemente emarginati e senza fissa dimora, dove gli ospiti sono stati collocati in più spazi col fine di restringere i gruppi e dunque i rischi di contagio.
4. Attivazione di strutture residenziali di emergenza per soggetti Covid, in quarantena, o con genitori/care giver ricoverati.
5. Organizzazione e gestione, con Direzione Demanio e con Protezione Civile, di un sistema di acquisizione dei fabbisogni e di distribuzione di DPI a soggetti del terzo settore impegnati in servizi essenziali, in assenza di forniture possibili sul mercato.

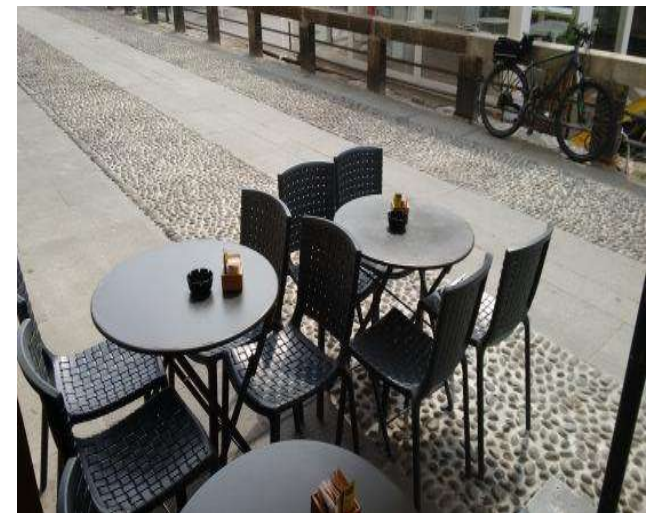


## Occupazioni straordinarie connesse all'attività di somministrazione di alimenti e bevande e delle altre attività commerciali (Delibera CC 13 del 14/5/2020)

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>N. di pratiche rilasciate entro 15 giorni dalla data di protocollazione</b>	70%	73,40%	100%
<b>N. di pratiche rilasciate entro 30 giorni dalla data di protocollazione</b>	80%	86,2%	100%
<b>N. provvedimenti rilasciati in un mese</b>	1000	1186	100%

Il progetto ha assicurato il rapido svolgimento di tutte le attività e gli interventi necessari per dar corso ai processi autorizzatori di occupazioni temporanee di suolo pubblico per la posa di tavolini, ombrelloni, pedane ed analoghe strutture di carattere temporaneo, prontamente rimovibili, connessi all'esercizio dell'attività di somministrazione di cibi e bevande in bar, ristoranti, locali di intrattenimento e simili, nonché delle altre attività commerciali.

Lo scopo è stato quello di consentire l'ampliamento degli spazi di posizionamento di detti arredi, anche oltre i limiti previsti dall'atto concessorio già rilasciato all' esercente, per garantire il rispetto delle disposizioni sul distanziamento e sugli ingressi contingentati necessarie alla prevenzione della diffusione del COVID-19 e per favorire la ripresa delle attività commerciali nel territorio del comune di Milano. A tal fine è stato elaborato un procedimento accelerato, della durata di 15 giorni, basato sull'intera informatizzazione del processo e conseguente dematerializzazione di ogni documento. Si è pertanto incrementato e intensificato l'impegno lavorativo per processare le migliaia di istanze pervenute, all'interno di un procedimento molto complesso che ha richiesto l'acquisizione di pareri da più Direzioni, verifiche di planimetrie e partecipazione in task force con gli altri organi dell'Amministrazione.





## Erogazione dei servizi funebri e cimiteriali in presenza durante l'emergenza covid-19

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Servizi da garantire</b>	Servizi garantiti	SI	100%

L'emergenza sanitaria dovuta al COVID-19 ha, purtroppo, determinato una mortalità giornaliera di gran lunga superiore al valore medio registrato nei precedenti anni (es. 46,09 morti/giorno nel 2019). Il picco di mortalità si è verificato tra la fine di marzo e l'inizio di aprile 2020, con oltre 150 decessi giornalieri.

La situazione emergenziale ha impattato fortemente su tutti i servizi erogati dall'Area Servizi Funebri e Cimiteriali, sia per le attività di autorizzazione alla sepoltura o alla cremazione dei defunti, sia per le attività tecnico-operative presso i cimiteri, il crematorio e l'obitorio. L'Amministrazione ha dovuto quindi rivedere gli aspetti procedurali/organizzativi del servizio, per consentire l'erogazione di tutti i servizi essenziali.





## Ampliamento degli interventi educativi e di assistenza nei confronti degli ospiti dei Centri Diurni Disabili durante il periodo estivo anno 2020 caratterizzato dall'emergenza sanitaria Covid 19

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>N. Giorni di apertura estiva</b>	19	34	100%
<b>N. di uscite sul territorio effettuate</b>	5	6	100%
<b>N. mostre attività laboratoriale</b>	5	6	100%

Il progetto ha previsto lo svolgimento di una serie di attività finalizzate ad ampliare ed arricchire gli interventi educativi e di assistenza, nei confronti degli ospiti dei Centri Diurni Disabili, durante il periodo estivo caratterizzato dall'emergenza sanitaria del Covid 19. Tali attività (pet therapy, golf, laboratorio di ceramica, musicoterapia, ippoterapia...), che nello specifico sono normalmente svolte da appaltatori esterni all'organico e convenzionati con il Comune di Milano, sono state realizzate anche a domicilio con personale interno e finalizzate a dare continuità al percorso di inclusione sociale.

Il programma ha riguardato:

- Passeggiate inclusive in zone urbane;
- L'orto ed il giardinaggio;
- Attività ricreative nei parchi del quartiere;
- Partecipazione a mostre;
- Laboratori ricreativi.





## Progetti speciali per la didattica durante l'emergenza COVID19 per l'anno 2020

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>N di studenti raggiunti dalla DaD (%)</b>	95%	95%	100%
<b>N. di docenti formati (%)</b>	100%	100%	100%
<b>N. di docenti coinvolti attivamente nella realizzazione di progetti e attività speciali per la DaD</b>	100% 59 docenti CIA 7 educatori CIA 156 docenti POLO	100%	100%

Il Civico Centro di Istruzione per l'Adulto e l'Adolescente (CIA) A. Manzoni del Comune di Milano offre ad adolescenti, giovani ed adulti la preparazione adeguata per sostenere esami presso Scuole Statali o Paritarie, in modo da poter recuperare anni di studio e conseguire il Diploma. Il «Centro» raccoglie molti studenti ogni anno, anche lavoratori, italiani e stranieri, fornendo un sostegno formativo ad una popolazione scolastica che, per varie motivazioni, non troverebbe accoglienza nelle scuole dello Stato e divenendo, a questo proposito, anche un utile strumento per il contrasto alla dispersione scolastica.

Proprio per queste sue finalità e per sopperire all'interruzione dell'attività didattica in presenza, dovuta all'emergenza pandemica che ha caratterizzato gran parte de 2020, è stato messo a punto un progetto finalizzato allo sviluppo della Didattica a Distanza (DaD) e il potenziamento dell'offerta formativa nel periodo estivo per gli studenti del Polo Manzoni e del CIA, realizzato principalmente tramite l'attivazione delle piattaforme e degli strumenti informatici idonei alla DaD e allo svolgimento di attività di aiuto allo studio e preparazione agli esami di idoneità nel periodo estivo per gli studenti del CIA dei corsi diurni e serali.







## Consolidamento della polizia di prossimità per la promozione della sicurezza partecipata: efficientamento del servizio dei Vigili di Quartiere, in collaborazione con la Direzione Quartieri e Municipi

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Estensione della rimodulazione del servizio presso le macroaree definite</b>	100%	100%	100%
<b>Analisi e definizione di punti di stazionamento e hot spot in collaborazione con i Municipi</b>	31/12/2020	31/12/2020	SI

### VIGILI



### DI QUARTIERE



I Vigili di Quartiere si dedicano principalmente al contrasto del degrado urbano e al presidio del territorio. Raccolgono le segnalazioni dei cittadini, con l'obiettivo di assicurare la presenza sul territorio e di accrescere la percezione di sicurezza da parte della cittadinanza.

A seguito della positiva esperienza sperimentata durante il 2019 nel Municipio 6, l'Amministrazione si è posta come Obiettivo per il 2020 quello del consolidamento della Polizia di prossimità per la promozione della sicurezza partecipata, attraverso l'efficientamento del servizio dei Vigili di Quartiere.

Dal 1° Luglio 2020 è stata avviata l'estensione della sperimentazione della rimodulazione del servizio a tutti i Comandi di Zona; le attività hanno riguardato l'intero territorio di ciascuno dei 9 Municipi cittadini, che è stato suddiviso in tre macroaree.

All'interno delle macroaree sono stati definiti degli hotspot sui quali focalizzare l'intervento, definiti anche attraverso incontri con ciascun Municipio per l'ascolto del territorio. E' stata disposta la presenza di un'unità mobile fissa, su due postazioni, e sei pattuglie dedicate a tre macro-aree per ogni Municipio, suddivise su turni mattina e pomeriggio, che hanno presidiato tutto il territorio con passaggi costanti, fermandosi nelle zone definite come maggiormente sensibili, in cui il pattugliamento è proseguito a piedi. Tutto ciò ha permesso di migliorare l'interlocuzione con cittadini e di raccogliere più agevolmente le loro segnalazioni.





## Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Avanzamento della attività di recupero case sfitte (indizione gare)</b>	100%	100%	100%
<b>Case sfitte recuperate</b>	30%	36,60%	100%
<b>Consegna degli alloggi agli utenti</b>	800	639	79,87%

- L'attività di recupero degli alloggi Erp sfitti condotta nel 2020, nonostante le difficoltà legate al lock down, ha consentito di rendere disponibili per l'assegnazione n. 1.098, raggiungendo il **36,60%** delle unità previste dal progetto «ContaCase», da assegnare nel triennio 2019-2021.
- All'interno delle unità abitative, sono state sottoscritti **639** contratti con gli utenti finali. Lo scostamento rispetto al target previsto è stato determinato dall'introduzione di nuove procedure legate all'emergenza covid-19 ed alle criticità dei bandi di assegnazione della Regione Lombardia
- Nell'immagine è rappresentato il «ContaCase» come appare sul Portale Istituzionale aggiornato al 2 aprile 2021

Case da recuperare entro aprile 2021



-632

Case già recuperate da maggio 2018



2368



## Attuazione forme di conciliazione della prestazione lavorativa con i tempi di vita

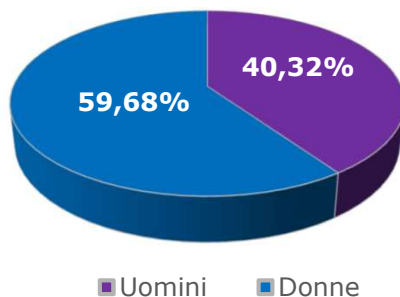
KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Estensione del Lavoro Agile a tutto l'Ente</b>	10% dei lavoratori agili dell'ente	100%	100%

Con un'iniziale sperimentazione del Lavoro Agile presso 9 direzioni, nel periodo novembre 2019 - febbraio 2020 l'Amministrazione ha avviato la seconda fase del Piano di dispiegamento con il coinvolgimento delle restanti 16 Direzioni nel percorso di accompagnamento e formazione interna rivolto ai manager e ai middle manager.



L'insorgere dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ha accelerato fortemente il processo di dispiegamento pianificato e ha trasformato forzatamente lo smartworking in modalità ordinaria di prestazione lavorativa a distanza per oltre la metà della forza lavoro del Comune di Milano, utilizzando le modalità semplificate consentite dai decreti ministeriali di gestione dell'emergenza sanitaria. Potendo contare sull'infrastruttura tecnologica e su una formazione a distanza di accompagnamento e conoscenza delle caratteristiche del lavoro da remoto, dal 24 febbraio al 31 luglio 2020 sono stati avviati allo smartworking, nella forma del Lavoro Agile Straordinario (LAS), **7.507 dipendenti**.

### 7.507 dipendenti in LAS



A seguito dell'emanazione della Legge 77/2020 di conversione del decreto Rilancio è stato chiesto alle Direzioni di condurre una puntuale attività di ricognizione delle funzioni compatibili con il lavoro a distanza sulla scorta dei criteri contenuti nelle vigenti Linee guida per il Lavoro Agile, attribuendo a ciascuna componente i contingenti di personale impiegato, con l'obiettivo di garantire il regolare ed efficace funzionamento degli uffici e dei servizi, nel rispetto dei correlati standard qualitativi e dei termini di conclusione dei procedimenti. Nell'ultima parte dell'anno, caratterizzata da un rientro graduale dei dipendenti in sede e un numero modulabile di giornate di lavoro agile mensili differenti fra le direzioni in funzione delle esigenze organizzative, della tutela della salute e della conciliazione di vita lavoro, sono stati attivati 6.581 lavoratori agili (dato al 31 dicembre 2020).



## Attuazione azioni di contrasto ai fenomeni di evasione ed elusione tariffaria e tributaria e di riciclaggio

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Referenti formati</b>	100%	100%	100%
<b>% controlli effettuati</b>	80%	100%	100%

L'attuale situazione di emergenza sanitaria è stata particolarmente attenzionata dall'Unità di Informazione Finanziaria della Banca d'Italia, in quanto espone il sistema economico-finanziario a rilevanti rischi di comportamenti illeciti: l'indebolimento economico di famiglie e imprese potrebbe accrescere i rischi di usura e facilitare l'acquisizione diretta o indiretta delle aziende da parte delle organizzazioni criminali. Al fine di accrescere la sensibilità degli operatori presso i Comuni e in particolare nell'Amministrazione comunale di Milano, snodo importante per l'attuazione di operazioni di riciclaggio di denaro, stante la sua internazionalità, nei mesi di maggio e giugno 2020, sono stati incontrati per l'annuale sessione di aggiornamento e formazione tutti i **47 Referenti Antiriciclaggio** e gli incaricati delle direzioni.

Nell'ambito delle erogazioni da parte del Comune di Milano di misure di sostegno delle classi più deboli durante la crisi derivata dal Covid-19, è stato necessario mettere a sistema le informazioni necessarie alla verifica delle istanze presentate per l'ottenimento di benefici economici, attraverso applicativi e al supporto di cruscotti.

L'obiettivo principale di queste attività era poter verificare le dichiarazioni effettuate e descrivere lo stato economico e patrimoniale dei cittadini milanesi richiedenti aiuti al fine di poter intervenire in maniera adeguata nei confronti dei soggetti più deboli, in un regime di risorse scarse.





## Governance ed evoluzione del Milan Urban Food Policy Pact in raccordo con la Food Policy di Milano

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Incremento candidature MUFPP Awards</b>	3	5	100%
<b>Espansione della rete di città partner</b>	5	21	100%
<b>Incremento dello stakeholder engagement nella Food Policy di Milano</b>	5	30	100%



**MILAN  
URBAN  
FOOD  
POLICY  
PACT**

L'obiettivo del Milan Urban Food Policy Pact è quello di promuovere l'azione dei Sindaci per lo sviluppo di politiche alimentari che guidino verso sistemi alimentari sostenibili, inclusivi e resilienti. Il Milan Pact Awards è il premio internazionale, indetto da Comune di Milano e Fondazione Cariplo nell'ambito della rete del Milan Urban Food Policy Pact, per raccogliere e premiare le migliori pratiche di food policy a livello internazionale.

Per il 2020 l'edizione speciale «Milan Pact Talks», legata alla risposta alimentare durante il covid, ha raccolto 109 video pratiche sul sito e sul canale YouTube del MUFPP, superando, con un incremento di 5 nuove pratiche, l'edizione

La video libreria delle nuove pratiche, suddivise nelle sei categorie definite dal MUFPP Framework for Action resta a disposizione delle città firmatarie per lo scambio. Le 6 categorie sono: Governance, Sustainable Diets & Nutrition, Social & Economic Equity, Food Production, Food Supply and Distribution, Food Waste



Le città firmatarie che per la prima volta hanno concretamente partecipato alle attività del Patto, e in particolare hanno inviato video pratiche delle loro azioni di food policy durante l'emergenza ai Milan Pact Talks, sono state 21. La Food Policy di Milano, nell'ambito dello sviluppo del Dispositivo Aiuto Alimentare, ha coinvolto 30 nuovi attori che hanno contribuito alle attività del Dispositivo e per questo hanno ricevuto Civica Benemerenzza.



## Attuazione interventi per la realizzazione delle politiche attive per il lavoro: conciliazione, smart working, genitorialità

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2020
<b>Realizzazione seminario europeo sui temi dell'adozione di politiche di work life balance e di una genitorialità responsabile e condivisa</b>	1	1	100%
<b>Avvio delle attività sperimentali all'interno di aziende (di diversa dimensione) di un percorso volto a favorire politiche di conciliazione (Family Audit e MAAM all'interno del progetto MASP)</b>	≥ 5	14	100%

In data 21 febbraio 2020 a Bruxelles si è tenuto il seminario europeo «**Towards a European Action Plan Implementing the European Pillar of Social Rights : Work-Life Balance – Master Parenting in Work and Life**» a cui il Comune di Milano ha partecipato, in qualità di capofila, insieme ad altri 48 rappresentanti di autorità locali e regionali, imprese, organizzazioni e istituzioni europee di altre nazioni. Gli obiettivi del seminario si sono focalizzati su:

- presentazioni di buoni esempi nella promozione di un equilibrio vita-lavoro tra città, regioni e imprese con uno specifico focus, ma non esclusivo, sulle categorie di donne disoccupate e senza qualifiche;
- discussione dei nuovi modelli di conciliazione e sinergie vita-lavoro che vanno oltre l'azione individuale e necessitano di cooperazione tra i genitori, i governi locali e le amministrazioni;
- ragionare su azioni concrete da proporre alla nuova Commissione e al Parlamento Europeo;



Se è innegabile che le responsabilità di cura continuino a gravare sulle donne, mantenendo una disuguaglianza di genere riscontrabile in molti paesi europei, è altrettanto vero che l'introduzione di politiche di work-life balance, rivolte quindi non solo alle donne, ma all'intero contesto sociale, portano ad un mutamento di visione fortemente innovativo, spostando l'asse da un problema di genere ad un problema dell'individuo.

In questa chiave di lettura l'Amministrazione ha aderito a percorsi formativi MASTER PER NEO-GENITORI e processo di valutazione delle misure di conciliazione Family Audit. Alla manifestazione di interesse del Comune di Milano hanno aderito **14 imprese**, che potevano scegliere di partecipare ad entrambi percorsi formativi o solo uno di essi.



# Delibera n. 401 del 16 aprile 2021

se il link diretto non parte, copiare e incollare il seguente link sulla barra degli indirizzi:

<https://www.comune.milano.it/documents/34774/904060/Delibera+Giunta+n.+410+del+16-04-2021+Approvazione+Consuntivo+PdO+2020.pdf/fd0c0771-e6ed-518d-fff1-ec1760e60472?t=1622197009244>