

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
Allegato 4 alla proposta di deliberazione
n. 7 del 05/01/2023 composto da pag. 21
Il Direttore di Direzione
Roberto Colangelo
(f.to digitalmente)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2022

CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 30 settembre 2022)

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	5
RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL’ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016.....	8
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI	8
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE	8
CUSTOMER SATISFACTION.....	10
SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI	12
CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY	13
LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO	14
ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO	19

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.

Al 30 settembre 2022:

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2021, che costituisce parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2021 relativa all'“*impiego delle risorse per programmi di attività*”. La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 321 del 18/3/2022 e dal Consiglio Comunale con la deliberazione n. 36 del 2/5/2022. Inoltre 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 2022-2024 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 43 del 13/6/2022;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/05/2022 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 61 del 28/7/2022 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio.

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 e i requisiti per la nomina dei relativi componenti.

CONTROLLO DI GESTIONE

Di seguito sono elencate le attività 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 2022:

- 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. 580 del 25 maggio 2021, ha approvato il Piano Organizzativo del lavoro agile (POLA) del Comune di Milano;
- la Giunta Comunale con deliberazione n. 550 del 22 aprile 2022 ha approvato la Relazione sulla Performance del Comune di Milano e il consuntivo del Piano degli Obiettivi per l'anno 2021;
- il Nucleo Indipendente di Valutazione ha validato la Relazione sulla Performance con proprio Documento in data 30 maggio 2022;
- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 43 del 13 giugno 2022, ha approvato il Bilancio di Previsione 2022-2024 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2022-2024;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 963 del 1 luglio 2022, ha approvato il Piano degli Obiettivi (PDO) 2022 – 2024 e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2022 - 2024;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 1095 del 29 luglio 2022 ha approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2022 – 2024. In funzione di quanto disposto dal Decreto Legge 9 giugno 2021 n. 80, convertito con modificazioni in Legge 6 agosto 2021 n.113, è stato introdotto il PIAO, finalizzato al raggiungimento di un duplice obiettivo fondamentale: integrare gli atti di programmazione in una prospettiva strategica unitaria in un'ottica di semplificazione ed orientare, in maniera ancora più marcata, i sistemi di programmazione e rendicontazione verso la misurazione degli outcomes e del valore pubblico generato. Nelle sezioni in cui si articola il PIAO, sono contenuti i riferimenti alla previsioni generali definite nella sezione strategica del DUP; i riferimenti relativi all'efficacia dell'azione amministrativa; gli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza; il modello organizzativo adottato dall'Ente; i modelli di organizzazione del lavoro, anche da remoto, adottati dall'Amministrazione; la consistenza di personale e la stima dell'evoluzione dei fabbisogni; gli strumenti e le modalità con cui viene condotto il monitoraggio;
- con determinazione del Segretario Generale n. 5816 del 19 luglio 2022, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2022-2024 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. 6422 del 4 agosto 2022, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2022-2024, 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

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

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.

Nel mese di ottobre sarà dato avvio al monitoraggio sull'andamento degli obiettivi e sarà successivamente predisposta la fase di consuntivazione finale degli obiettivi ai fini della valutazione della performance raggiunta, che si prevede di completare entro il mese di marzo 2023.

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. Ad avvio del 2022, il Direttore Generale, con proprie **determinazioni n. 493 del 31 gennaio 2022, n. 635 e n. 676 del 3 febbraio 2022**, ha, quindi, conseguentemente disposto la definizione di dettaglio delle funzioni ascritte alle Aree/Direzione Specialistiche/Strutture Organizzative in cui si articolano le diverse Direzioni apicali, procedendo anche al riallineamento e riformulazione di alcune competenze.

Successivamente, al fine di soddisfare ulteriori esigenze organizzativo-gestionali emerse nell'ambito delle attività istruttorie relative alla conseguente ridefinizione degli organigrammi di dettaglio delle diverse Strutture dell'Ente, la Giunta Comunale con propria **deliberazione n. 279 del 10 marzo 2022** ha approvato la modifica e l'integrazione del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano, con riguardo al riallineamento della declaratoria delle competenze assegnate alle Direzioni come descritte nella Tabella 2 del Regolamento ed alla rettifica degli errori materiali rilevati nel testo regolamentare.

A conclusione del lavoro di analisi sull'assetto organizzativo di dettaglio di tutte le strutture direzionali e sul relativo assetto delle posizioni di responsabilità del *middle management*, con riguardo agli impatti derivanti dall'attuazione del processo di revisione ordinamentale ed organizzativa, avviato a cavallo tra il 2021 e il 2022 con le richiamate deliberazioni di Giunta Comunale n. 1647 del 23 dicembre 2021 e n. 279 del 10 marzo 2022 e con i conseguenti provvedimenti attuativi, il Direttore Generale ha da ultimo disposto, con proprie **determinazione n. 2717 del 6 aprile 2022 e n. 3276 del 27 aprile 2022**, l'approvazione/aggiornamento/conferma degli organigrammi di dettaglio delle Direzioni/Aree/Direzione Specialistiche/Strutture Organizzative, al fine di garantire la completa, efficace ed efficiente operatività e funzionalità di tali strutture organizzative.

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

Qui di seguito sono riportate le attività effettuate.

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

Nel periodo dal 1° gennaio 2022 al 30 settembre 2022 è continuata l'elaborazione di valutazioni economico finanziarie.

⁴ Fonte: Area Valutazioni Controllo e Gestione Economica Partecipate – Direzione Bilancio e Partecipate

Piani Economico Finanziari

- Parere Stadio S. Siro.
- Parere Rinnovo Concessione d'uso "Bar Bianco"

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

- Progetto Europeo SEE ME IN (Social Entrepreneurship as an Enabling environment for Migrants' Employment and Integration Project). Ultima rendicontazione e conclusione (periodo gennaio-giugno 2022)
- Progetto Europeo TRIBUTE- ADRIAN 1239 FLC Certificate (periodo 1/10/2020 – 31/03/2021).

Altro

- Parere congruità compensi avvocati – Parcelle marzo, maggio, luglio 2022
- Relazione Istruttoria PPP Contratto EPC Fondazione Scala
- Relazione Istruttoria PPP MINNOVO
- Relazione Istruttoria Sponsorizzazione CityLife
- Relazione Istruttoria Concessione Palazzine Liberty v.le Molise
- Parere su indennizzo per inadempimento contrattuale - contratto di diritto superficario "Palazzo delle Stelline"
- Parere su immobili da adibire a sede di uffici comunali – Via Sile
- Parere su progetto di valorizzazione degli spazi e delle facciate di Palazzo Marino
- Parere Proposta di Sponsoring – Vigorelli Via Arona 19
- Parere congruità potenziale pubblicitario per proposta di sponsorizzazione tecnica per l'installazione di un quinto orologio su palo in via Montenapoleone.
- Parere congruità potenziale pubblicitario per proposta di sponsorizzazione tecnica per l'installazione di un orologio su palo in via Bagutta.
- Valorizzazione sponsorizzazione "Milano è Viva al Castello – Ex Estate Sforzesca" – 2022- Sponsorizzazione tecnica per il servizio di biglietteria
- Valorizzazione sponsorizzazione "Milano è Viva al Castello – Ex Estate Sforzesca" – 2022- Sponsorizzazione tecnica Dehor Letterario
- Valorizzazione sponsorizzazione "Milano è Viva al Castello – Ex Estate Sforzesca" – 2022- Sponsorizzazione tecnica Spettacolo nel portico dell'Elefante
- Aggiornamento valorizzazione diritto di superficie Nuova proposta San Siro
- Determinazione dei costi della Cittadella degli Archivi
- Parere su proposta di convenzionamento di servizi di interesse generale per gli spazi dei Magazzini Raccordati in via Sammartini ("Progetto Sammartini – Distretto di Architettura per Milano") – valutazione ai sensi dell'art. 4 delle N.T.A. del Piano dei Servizi vigente P.G.T.
- Istanza di Permesso di Costruire Convenzionato presentata da Quanta Club s.r.l. S.S.D. per la realizzazione di nuovo Palazzetto per l'hockey-in-line quale Servizio privato di interesse pubblico e generale ai sensi del P.d.S. vigente PGT – valutazione del bilanciamento economico tra benefici pubblici e privati ai sensi dell'art. 4 c.2 delle N.A. del P.d.S. vigente P.G.T
- Istanza di Permesso di Costruire Convenzionato presentata da Social Greenway S.r.l. per la realizzazione di opere di restauro/risanamento conservativo su fabbricato di proprietà di R.F.I. S.p.A. in regime di comodato d'uso, finalizzate all'attivazione di un Servizio Culturale quale Servizio privato di interesse pubblico e generale ai sensi del P.d.S. vigente PGT
- Richiesta di Permesso di Costruire Convenzionato presentata da Tara Bianca S.r.l. – Parere circa la congruità del Piano Economico-Finanziario del servizio a Residenza per Studenti Universitari anche in termini di

bilanciamento economico tra benefici pubblici e privati, ai sensi dell'art. 4.2 lett. d) delle N.A. del vigente PdS.

- Parere relativo alla convenzione con la Società Green Stone SICAF S.p.A. – Comparto Stone 6, relativo all'edificio ubicato in Milano, via Lepontina 4 e avente ad oggetto la realizzazione e gestione di un intervento di edilizia universitaria convenzionata (ai sensi dell'art. 4 comma 1 delle N.T.A. del P.d.S. vigente P.G.T.)
- Concessione in uso del Teatro della Quattordicesima – modifiche al parere recante la data del 9 luglio 2021 relativo alla stima del valore del canone da porre a base di gara;
- Concessione in uso del Teatro della Quattordicesima – modifiche al parere recante la data del 15 marzo 2022 relativo alla stima del valore del canone da porre a base di gara
- Parere in merito al congruo livello di redditività per l'Operatore economico organizzatore del Mercatino del Natale 2022-2023 in Piazza del Duomo
- Concessione in diritto di superficie, per 30 anni, dell'immobile comunale di Ripa Porta Ticinese, 83 destinato a Ostello convenzionato - parere relativo al Piano Economico-Finanziario della concessione riequilibrato in esito all'impatto dell'emergenza epidemiologica da virus COVID-19 (relativamente alle annualità 2020 e 2021)
- Piano Finanziario TARI 2022-2025: predisposizione documentazione da inviare a ARERA e validazione del Piano

Pareri su proroghe concessioni impianti sportivi causa COVID-19

- impianto di via Feltre;
- impianto di via Gonin;
- impianto di via Lago di Nemi;
- impianto di via Messina, 48;
- impianto Alzaia Naviglio Grande, 160;
- impianto Alzaia Naviglio Grande, 146;
- impianto via Rossetti, 4;
- impianto concessionario Unione Lombarda;
- impianto via Bonfadini;
- impianto di via Botta (Piscina Caimi);
- impianto di via Candiani;
- impianto di via Pizzolpasso;
- impianto di via De Sica;
- impianto di via Bari;
- impianto di via Valla;
- impianto Vismara;
- impianto di viale Ungheria;
- impianto di via Murat;
- impianto di via Uguccione da Pisa;
- impianto concessionario ASD Niguarda Calcio;
- impianto concessionario Fatima;
- impianto concessionario Forza e Coraggio;
- impianto di via Lampugnano, 80.

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

Il percorso di revisione biennale previsto dalla determinazione del Direttore Generale 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”, per l’aggiornamento delle aliquote e dei criteri per l’attività di stazione appaltante si è concluso con la determinazione del Direttore Generale n. 6108 del 27/07/2022 avente ad oggetto “Aggiornamento delle aliquote da riconoscere a MM SpA ai sensi dell’art. 8.1.2 del vigente Contratto di servizio quali corrispettivi per l’attività di Stazione Appaltante in attuazione della deliberazione di Giunta Comunale n. 178 dell’8 febbraio 2019”.

Per ciascun scaglione definito in base all’importo dell’intervento a base di gara, come risultante dal quadro economico al netto delle spese tecniche, è stata individuata l’aliquota per definire il compenso omnicomprensivo per le attività e i servizi di supporto tecnico-amministrativo, compreso il Responsabile Unico del Procedimento.

Nel periodo 01/01/2022 – 30/09/2022, a seguito dell’analisi delle offerte economiche pervenute, sono stati rilasciati n. 42 pareri di congruità economica per offerte MM S.p.A. (importo totale offerte € 9.473.502,34⁶ riferito ad un importo totale di opere/servizi pari a € 217.535.875,70; l’importo lavori viene conteggiato un’unica volta per commessa, anche se le offerte potrebbero essere più di una).

È stato inoltre rilasciato il parere di congruità economica per l’offerta pervenuta da AMAT Srl per il Progetto speciale relativo alle attività di organizzazione del Piano di monitoraggio PUMS di Città Metropolitana sul territorio del Comune di Milano, ottimizzando lo sviluppo delle attività previste nel PUMS del Comune di Milano. (importo totale offerta € 16.300,00 compresa IVA 22%).

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 Organizzazione e Sviluppo Professionale, attraverso il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente dell’Ente.

Nel seguito si riepilogano le attività più significative svolte in corso d’anno, al 30 settembre 2022.

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.

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.

⁷ Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane.

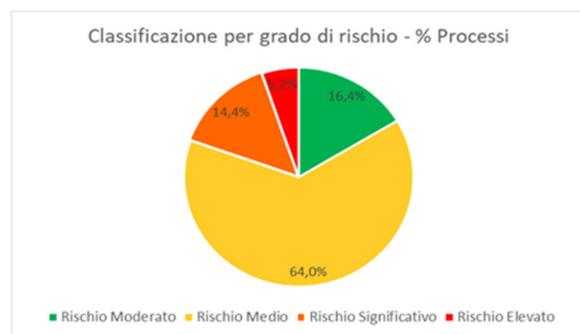
Anche nel corso dell'anno 2022 la collaborazione tra l'Ufficio Gestione Sistema Qualità Processi (Direzione Organizzazione e Risorse Umane), i Referenti Qualità delle Direzioni e l'Area Internal Auditing ha garantito il presidio della revisione e monitoraggio dei processi certificati e la realizzazione della verifica di parte terza di Rinnovo delle certificazioni dei sistemi di gestione SGQA ai sensi delle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, che ha dato avvio al nuovo triennio di Certificazione 2022-2024.

Al 30 settembre 2022 i dati di contesto dell'SGQA sono:

- 351 processi certificati;
- 22 Direzioni e 1 Area 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).

La classificazione per classi di rischio sui 347 processi certificati attivi, secondo la metodologia di Risk Assessment 2022 è la seguente:

- | | | |
|---|---------------|-------------------|
| – il 5,2 % è stato valutato a rischio operativo stimato come | ELEVATO | – n. 18 processi |
| – il 14,4 % è stato valutato a rischio operativo stimato come | SIGNIFICATIVO | – n. 50 processi |
| – il 64 % è stato valutato a rischio operativo stimato come | MEDIO | – n. 222 processi |
| – il 16,4 % è stato valutato a rischio operativo stimato come | MODERATO | – n. 57 processi |



Le attività salienti svolte nel corso dell'anno hanno riguardato:

- l'aggiornamento e revisione dei processi certificati:
 - revisioni derivanti da raccomandazioni dell'Audit di 2ª Sorveglianza 2021;
 - revisioni derivanti da suggerimenti/raccomandazioni delle Verifiche Interne 2021-2022;
 - revisioni ai flussi derivanti da aggiornamento di norme di riferimento, denominazione di Unità organizzative coinvolte, descrizioni di attività, contenuti/format delle informazioni documentate, modifica dei KPI;
 - revisioni del flusso derivanti da modifica delle prassi operative per eventi intercorsi (es. nuove normative con impatto sul flusso, introduzione di nuovi applicativi/digitalizzazione, etc.);
 - eliminazione di 11 (undici) processi certificati in quanto superati da digitalizzazione o usciti dall'ambito operativo di competenza del Comune di Milano.
- La realizzazione delle Verifiche Interne 2022, in preparazione alla visita di rinnovo prevista per l'anno 2022: il

programma delle verifiche interne si è sviluppato nel periodo novembre 2021 – febbraio 2022 in modalità remota (su piattaforma Teams) come conseguenza dell'emergenza pandemica. Il programma di verifiche interne 2021/2022 ha riguardato:

- 41 sessioni di Verifica Interna Qualità (relative complessivamente a 92 processi certificati ISO 9001:2015);
 - 3 sessioni di Verifica Interna Ambientale (presso 1 sede operativa in ambito e 4 processi certificati 9001:2015 e 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 Rinnovo della certificazione Qualità ISO 9001:2015 ha riguardato:
 - 111 processi certificati afferenti a 21 Direzioni/Aree: Gabinetto del Sindaco, Direzione Generale e delle Direzioni Mobilità, Sicurezza Urbana, Demanio e Patrimonio, Verde e Ambiente, Tecnica e Arredo Urbano, Rigenerazione Urbana, Avvocatura, Bilancio e Partecipate, Centrale Unica Appalti, Servizi Civici e Municipi, Educazione, Specialistica Incassi e Riscossione, Specialistica Autorizzazioni Concessioni – SUAP, Innovazione Tecnologica e Digitale, Cultura, Casa, Welfare e Salute, Lavoro Giovani Sport, Organizzazione e Risorse umane;
 - 60 sessioni di audit esterno, di cui 42 svolte in presenza e 18 svolte da remoto.
 - Il conseguimento del Rinnovo della certificazione di qualità ISO 9001:2015, in seguito alla visita ispettiva svolta tra l'11 e il 22 luglio 2022 con un team di 13 Auditors esterni. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 28 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità.
 - La preparazione del Programma di Rinnovo ISO 14001:2015 ha riguardato:
 - 7 processi certificati, afferenti a 3 Direzioni: Area Verde della Direzione Verde e Ambiente, Unità Arredo e Decoro Urbano della Direzione Tecnica e Arredo Urbano e Unità GEV della Direzione Sicurezza Urbana e 3 siti operativi;
 - 8 sessioni di audit esterno svolte in presenza.
 - Il conseguimento del Rinnovo della certificazione ambientale ISO 14001:2015, in seguito alla visita ispettiva svolta nelle giornate del 20-21-22 luglio 2022 con un team di 2 Auditors esterni. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 4 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità.

CUSTOMER SATISFACTION⁸

Nel corso del 2022 sono state progettate diverse rilevazioni sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati dall'Amministrazione o dalle partecipate, al fine di misurarne la soddisfazione. Di seguito le rilevazioni pianificate, in corso o svolte da **gennaio a settembre**, suddivise per Direzione.

EDUCAZIONE

- **Scuola natura:** indagine sul gradimento di un'esperienza educativa presso le Case Vacanza del Comune fuori città, rivolta alle scuole primarie e secondarie di 1°. Per motivi legati ancora all'emergenza sanitaria, non è

⁸ Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

stata prevista la partecipazione delle scuole dell'infanzia. La rilevazione relativa all'anno scolastico 2021/22 si è svolta nel periodo ottobre-maggio. Attualmente è in corso la rilevazione del gradimento per la proposta dell'anno scolastico 2022/23

- **Scuola natura On Air:** indagine per rilevare la qualità percepita delle iniziative organizzate a distanza dalle Case Vacanza e rivolte alle scuole primarie e secondarie di 1°. La rilevazione si è svolta nel periodo ottobre 2021-maggio 2022.
- **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°. La rilevazione si è svolta durante il periodo giugno-agosto 2022.
- **Fuori comune:** indagine sul gradimento delle escursioni giornaliere per attività ludico-ricreative e formative nelle Case vacanza del Comune per minori accompagnati e non. La rilevazione si è svolta durante il periodo giugno-settembre 2022.
- **Orientamento scolastico:** 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 minori con sostegno). Target: genitori, insegnanti, operatori, ragazzi. La rilevazione relativa all'anno scolastico 2021/22 si è svolta nel periodo ottobre-giugno. Attualmente è in corso la rilevazione del gradimento riferita all'anno scolastico 2022/23
- **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 2021, quella dei genitori è stata avviata a **dicembre 2021** si è conclusa a **gennaio 2022**; i risultati sono stati presentati alle associazioni dei consumatori.

LAVORO, GIOVANI E SPORT

- **Polo Linguistico Manzoni:** indagine per rilevare la qualità percepita dagli studenti del liceo e dell'ITE. La rilevazione si è svolta nel mese di **maggio 2022**
- **Informagiovani:** indagine online di gradimento delle iniziative proposte dall'Informagiovani; target ragazzi e giovani. La rilevazione è continuativa e attualmente in corso.

SICUREZZA URBANA

- **Corsi di educazione stradale e legalità nelle scuole** indagine per valutare il gradimento delle iniziative organizzate dalla Scuola del Corpo di Polizia Locale; target insegnanti. La rilevazione inerente all'anno scolastico 2021/2022 è conclusa; la rilevazione per l'anno scolastico 2022/23 è in corso.
- **Corsi di formazione per Agenti:** indagini per rilevare il gradimento del corso e del corpo docente. Le rilevazioni sono in corso.
- **Corso di formazione Ufficiali:** indagine per rilevare il gradimento del corso e del corpo docente. La rilevazione è in corso.

DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D.Lgs. 179/16:** la rilevazione del gradimento è continuativa. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito 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.
 - richiesta di cambio di residenza/indirizzo
 - richiesta di certificati di stato civile
 - richiesta di certificati anagrafici

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D.Lgs. 179/16:** la rilevazione del gradimento è continuativa. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito 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.
 - presentazione delle dichiarazioni TARI

DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D.Lgs. 179/16:** la rilevazione del gradimento è continuativa. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito 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.
 - prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali attraverso il sito
- **Prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali a cura degli operatori di 020202:** rilevazione sul gradimento del servizio erogato. L'indagine è continuativa.
- **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.

DIREZIONE RIGENERAZIONE URBANA

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D.Lgs. 179/16:** la rilevazione del gradimento è continuativa. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito 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.
 - richiesta di visure e copie di fascicoli edilizi

DIREZIONE VERDE E AMBIENTE

- **Supporto metodologico e monitoraggio presso l'Unità Igiene Ambientale** nell'indagine Customer Satisfaction sui servizi forniti da Amsa nell'anno solare 2021. L'indagine CATI, effettuata da una società esterna, vincitrice di procedura ad evidenza pubblica, si è svolta tra aprile e maggio 2022; i risultati sono stati presentati alle associazioni dei consumatori. Nel mese di dicembre 2022 saranno avviate le attività preliminari alla rilevazione sui servizi erogati nell'anno 2022, la rilevazione si svolgerà tra aprile e maggio 2023.

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI⁹

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.
- 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 periodo gennaio-settembre 2022 sono stati gestiti, attraverso la piattaforma CRM Dynamics 365, complessivamente **13.845 reclami**, pervenuti per la maggior parte via sito web (**98,5%**). Solo una parte residuale

⁹ Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

è pervenuta per lettera cartacea, posta elettronica, reclamo cartaceo o lettera giro posta (205). I reclami per il periodo gennaio-settembre 2022 rappresentano il 12% dei ticket scritti dai cittadini.

La maggior parte dei reclami (84%) si concentra in 4 Direzioni e riguarda problematiche relative a Servizi Civici e Municipi, Riscossione, Sicurezza Urbana e Mobilità. Il restante 16% comprende l'insieme delle altre Direzioni.

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY¹⁰

Nel corso dell'esercizio 2022, 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 prevalentemente on line, nonché mediante azioni di supporto e consulenza a tutela della privacy d'interesse per tutto il Comune.

In particolare, nell'esercizio 2022 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 avviata 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 svolge in diverse fasi, di cui svolte/in corso:

- invio ad ogni Direzione di una scheda (file excel) da compilare con le informazioni riguardanti ogni singola struttura (Direzione/Area/DP/DS);
- avvio analisi dei dati indicati nei prospetti e confronto con le informazioni contenute nel Registro (UNIO) e nel Sistema di monitoraggio.

Informative privacy

Al fine di fornire indicazioni sulla redazione delle informative privacy da parte delle strutture competenti, è in corso la redazione di specifiche Linee guida in merito.

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, 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

Avviata la revisione della check audit allegata alle Linee Guida del 21/12/2021 e l'aggiornamento delle stesse.

Policies

Avviata la revisione della policy relativa ai Data Breach, con riferimento in particolare alle nuove modalità di notifica al Garante nazionale per la Protezione dei Dati Personali dell'eventuale violazione intervenuta.

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.

¹⁰ Fonte: Unità Privacy – Direzione Generale

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 Immobiliare¹¹

Nel periodo in esame l'Area Patrimonio Immobiliare ha introitato l'importo complessivo di € 759.016,00:

- € 35.610,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie quarantennale sull'area di via Ippocastani a Cesano Boscone all'Unareti Spa;
- € 51.112,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in via Tito Speri, Milano alla Reale Immobili Spa;
- € 3.294,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie per 29 anni sull'area di via Cavriana, Milano alla Snam Spa;
- € 625.000,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in via Marazzani, Milano alla British School of Milan;
- € 44.000,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie quarantennale sull'area di via Lampedusa, Milano alla società Unareti Spa.

È stato redatto l'atto relativo alla permuta tra Fondazione IRCCS e Comune di Milano di alcune aree per un valore di € 107.745,00.

Si è, inoltre, stipulato un diritto di superficie trentennale per l'ex edificio scolastico in via Ogetti con Save The Children Onlus che prevede un canone annuale pari a € 2.400,00 e un valore di opere previste pari ad € 1.100.000,00.

Strumentazione Informatica¹²

La Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale ha effettuato le seguenti attività:

- Aggiornamento ed evoluzione dell'infrastruttura e dei contesti applicativi del Portale istituzionale
- Analisi per la migrazione dell'infrastruttura di autenticazione con SPID e CIE all'ultima versione di prodotto CIAM (Citizen Identity and Access Management)
- Effettuati i primi test tecnici di compatibilità con l'autenticazione mediante SPID di tipo giuridico per incrementare la pervasività dei servizi online rivolti alle aziende
- Integrazione nuove applicazioni con l'infrastruttura di autenticazione (CIAM): SIDE, GeoPost, FAD Formazione a Distanza, Elixforms Anagrafe e Servizi civici, Geoeventi
- Analisi e progettazione della gestione delle richieste per i diritti degli interessati (es. richiesta cancellazione)
- Campagne di bonifica utenti in coerenza con l'informativa privacy legata all'accesso ai servizi online, il bacino d'utenza attuale attiva risulta essere di circa 900.000 persone fisiche
- Sottomissione del bando PNRR per l'adozione di SPID e CIE
- Integrazione di nuovi dovuti e pagamenti su PagoPA, relativa sottomissione del bando PNRR e implementazione del catalogo dei pagamenti

¹¹ Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

¹² Fonte: Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale

- Integrazione di nuovi servizi su App IO e relativa sottomissione del bando PNRR
- Avviati i tavoli di lavoro per le sperimentazioni delle piattaforme: Interoperabilità dei dati Nazionale (PDND), Notifiche (PDN), Pass Disabili (CUDE);
- Pubblicati e conclusi i primi due processi partecipativi: Piano Aria Clima e Nuovo codice di comportamento del Comune di Milano. Messa online delle nuove funzionalità di referendum e consultazione sulla piattaforma di Partecipazione e pubblicazione dei primi due referendum: abrogativo e propositivo per lo Stadio di San Siro
- Messa online della nuova piattaforma di MilanoGiovani per le iniziative rivolte ai giovani minori di 35 anni
- Evoluzione della funzionalità di notifica e pagamento ADI sull'App del Fascicolo del cittadino
- Avvio SIDE – Sistema Informativo dei Demografici
- Stampa Tessere elettorali, attestanti il titolo per l'esercizio del diritto di voto su stampanti laser (ora ad aghi)
- Gestione Iscrizioni Anagrafiche Comune su Comune, per richieste provenienti da ANPR
- Raccolta dati voti Politiche 2022 e invio al Ministero dell'Interno dei dati ufficiosi
- Digitalizzazione del servizio di richiesta rilascio e rinnovo pass disabili e realizzazione del nuovo Sistema Gestionale per l'istruttoria delle domande presentate sui due canali (digitale e sportello)
- Avvio e messa a regime del nuovo sistema di gestione delle sedute del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari
- Avvio in esercizio del nuovo software per il Canone Unico Pubblicità con pagamenti in PagoPA dal 2/5/2022
- Acquisizione dichiarazioni TARI online Utenze Domestiche Persone Fisiche
- Gestione istanze da Ravvedimento TARI massive e da sportello
- Gestione TEFA - Ordinario Tari 2022 (adeguamento dei processi di Emissione pagamenti PagoPa e SDD)
- Adeguamenti tracciato Agenzia delle Entrate Catasto
- Razionalizzazione dei contratti di acquisto, accorpendo numerosi singoli affidamenti in convenzioni Consip, razionalizzando tempi e costi di acquisto
- Collegamento della rete dati del Comune di Milano alla infrastruttura Milan Internet eXchange (MIX Srl), per consentire una più rapida e sicura transizione al Cloud
- Avviato intervento per collegamento alla infrastruttura TOP-IX (TORino Piemonte Internet eXchange), consorzio che, come il MIX, ha lo scopo di creare e gestire un punto neutrale della rete globale Internet che interconnette le reti indipendenti di diversi operatori, quali ad esempio Internet Service Provider, fornitori di connettività, cittadini, imprese, Pubbliche amministrazioni e fornitori di contenuti (Content Providers)
- Avviata fase esecutiva del progetto di ammodernamento della rete cablata per il Sistema di Controllo Traffico e Territorio (SCTT)
- In ambito "Progetto Sedi" sono in fase di esecuzione gli interventi di cablaggio rete dati presso le sedi di via Principe Eugenio, via Giusti, via Pepe, via S. Tomaso, via Dogana-Marconi, mentre si è completata la dismissione della sede di Via Ogetti 20. Si stanno inoltre ammodernando i dispositivi del Wi-Fi Uffici Pubblici presso varie sedi del Comune tra cui le principali sedi museali, il Castello Sforzesco, la biblioteca Sormani e la Fabbrica del Vapore
- L'infrastruttura di videosorveglianza e di Wi-Fi pubblico presso Biblioteca degli Alberi Milano è stata completata e collaudata
- 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 della Direzione ITED ha collaborato nella redazione dei contenuti del PIAO in relazione alle attività di dispiegamento tecnologico e formativo, proseguendo con il tavolo di lavoro e di confronto permanente con la Direzione Organizzazione e Risorse Umane per quanto attinente alle diverse soluzioni di Lavoro Agile e di digitalizzazione del processo per la stipula degli accordi individuali e in relazione al cantiere

#6 denominato “Innovazione Tecnologica” e agli ambiti correlati rispetto ai temi di Formazione, Monitoraggio e Organizzazione delle sedi.

Tra le attività, è stata consolidata la modalità di prenotazione delle sedi, passando dalla modalità sperimentale alla soluzione stabile.

È stato inoltre pubblicato in allegato al PIAO, il Piano Triennale dell’Informatica, aggiornato rispetto agli obiettivi strategici nazionali e dell’Amministrazione.

- In tema di virtualizzazione del desktop per il lavoro da remoto e in sicurezza, ITED ha effettuato un nuovo affidamento attraverso procedura SDAPA (ulteriore rispetto al rinnovo licenze), al fine di capitalizzare la soluzione adottata durante il periodo pandemico e individuata come una modalità organizzativa e di sicurezza perdurabile nel tempo. L’affidamento è stato coperto per circa il 50% con fondi PON/ReactEU. Inoltre:
 - è stata avviata la sperimentazione per la virtualizzazione della fonia fissa attraverso app su smartphone al fine di ridurre i costi delle apparecchiature e delle linee telefoniche
 - è stata conclusa la sperimentazione di utilizzo thin client in sostituzione delle postazioni di lavoro desktop presso la Direzione Avvocatura
- 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 e sviluppo di applicazioni geografiche per il rilascio dei permessi di occupazione di suolo pubblico.
- Aumento del patrimonio informativo presente sul portale Open Data, sviluppo dei Linked Open Data e di applicazioni per la visualizzazione avanzata dei dati.
- Sviluppo delle piattaforme per la gestione dei big data e incremento del patrimonio dei cruscotti direzionali disponibili alle direzioni del Comune.
- Gestione degli aspetti tecnici della partecipazione del Comune al progetto Mobility as a Service (MaaS).
- Sviluppo e consolidamento della piattaforma di interoperabilità del Comune e partecipazione alla sperimentazione della Piattaforma Digitale Nazionale Dati.

- Attivazione del processo di Demand centralizzato di ITED per l'individuazione dei fabbisogni informatici e attuazione del piano di trasformazione Digitale in sinergia con il modello di lavoro e di conformità introdotto con:
 - il processo di Enterprise Architecture, e di misura dell'adozione delle linee guida
 - Il processo di governance e monitoraggio dei progetti ICT attraverso il gruppo di lavoro PMO e relativa organizzazione in struttura
 - La razionalizzazione dell'esercizio applicativo e l'introduzione di un modello TCO in fase di consolidamento insieme alla costruzione di una base di conoscenza dei sistemi in uso all'Amministrazione
 - La distribuzione delle attività progettuali con le diverse strutture della Direzione ITED e relativo workshop.
- Prosecuzione degli incontri e delle relazioni con i soggetti aderenti al protocollo d'intesa per lo scambio di best practices denominato "Protocollo d'insieme" approvato con Delibera Giunta Comunale (30/04/2021 n. 467).
- Attuazione del processo di controllo 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 organizzato il gruppo di lavoro per la progettazione della partecipazione ai bandi PNRR e il monitoraggio nell'attuazione e rispetto dei tempi.
- Avvio del progetto di PMO per i fondi finanziati
- 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);
 - 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.
- Prosecuzione del supporto alle Direzioni di linea in relazione ai progetti verticali di Smart City e a conclusione dell'affidamento relativo alle piattaforme di Ecosistema Digitale Urbano (piattaforma interattiva di Control Room Virtuale e Southbound) attraverso gara aperta. Il progetto esecutivo comprenderà i casi d'uso sperimentati con Safer Milan e Smart IP Lorenteggio, oltre ad eventuali e successive evoluzioni.
- Presa in carico della piattaforma di "intelligenza urbana" introdotta dalla Direzione Resilienza Urbana nel 2021.
- Preparazione dei documenti di strategia del modello di Ecosistema Digitale Urbano e organizzazione dei relativi eventi allo scopo di costituire un tavolo di lavoro – forum – con gli attori della città e organi istituzionali/accademici attraverso gli incontri in programmazione:
 - Milano Digital Week 2022
 - La Smart City e la gestione della privacy dei cittadini (febbraio 2023)

- Conclusione 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 e avvio dell'estensione a nuovi casi d'uso (es. irrigazione) correlabili per proseguire nella costruzione dell'Ecosistema Digitale Urbano;
- Collaborazione ai progetti PNRR e ai bandi finanziati per le componenti informatiche, quali ad esempio:
 - Casva
 - Smart Creativity Hub
 - MaaS e Living Lab
 - Mobility Data Driven
- Fornitura di 1250 cellulari di servizio nell'ambito dei vari progetti della fonia mobile tesi a migliorare la reperibilità in mobilità dei lavoratori dell'Ente e la fruibilità delle applicazioni installate sui dispositivi, oltre a 400 tablet per la Direzione Sicurezza Urbana. È stato inoltre avviato il progetto di sostituzione degli apparecchi di fonia fissa, in particolare per i nuovi assunti, con smartphone di ultima generazione, più economici in quanto forniti a noleggio nella convenzione Consip di telefonia mobile 8
- Incremento della banda verso internet da 1Gb/s a 5Gb/s sui due link presso Via Vico 18 (operatore Tim) e Via Bergognone 30 (operatore Fastweb).

Impiego del parco veicolare¹³

Nell'ambito delle attività di manutenzione e modernizzazione del parco automezzi di proprietà, nel mese di gennaio 2022 è stata bandita una procedura aperta a 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. I lotti n. 1, 2 e 3 sono stati aggiudicati e l'Amministrazione è in attesa della consegna dei mezzi. È stata revocata l'aggiudicazione del lotto 4 in quanto la società aggiudicataria non può fornire il mezzo previsto da capitolato perché fuori produzione. Nel corso del 2023 verrà bandita una nuova gara per il suddetto lotto.

Nel mese di gennaio 2022 è stata bandita una procedura aperta a 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. Nel mese di luglio la procedura è stata aggiudicata e l'Amministrazione è in attesa della fornitura dei mezzi.

Si è proceduto ad aderire alle Convenzioni Consip per:

- affidamento del servizio di noleggio di 2 veicoli operativi occorrenti per le attività dell'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.) del Comune di Milano. I veicoli sono stati consegnati nei mesi di febbraio e marzo 2022
- affidamento del servizio di noleggio a lungo termine senza conducente di 3 veicoli operativi occorrenti per le attività proprie dell'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.) mediante adesione all'Accordo Quadro Consip "Veicoli in Noleggio 1 Lotto 2". L'Amministrazione è in attesa della consegna dei veicoli.

È proseguito anche per il 2022 il servizio di Bikesharing, gestito attraverso 250 tessere non nominali distribuite alle Direzioni.

¹³ Fonte: Area Facility Management – Direzione Demanio e Patrimonio

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO¹⁴

Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2022 – 30/09/2022)

Nel periodo in esame:

- ✓ sono stati effettuati 471 sopralluoghi di valutazione dei rischi nelle sedi comunali identificate quali “luoghi di lavoro” e allo scopo di aggiornarne il relativo DVR
- ✓ sono state eseguite 552 esercitazioni di esodo obbligatorie ai sensi del d.lgs. 81/08
- ✓ sono stati elaborati 50 DUVRI per la valutazione dei rischi interferenziali definiti rischiosi.

Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2022 – 30/09/2022)¹⁵

- Analisi di laboratorio per Amianto e FAV: 5.748
- Relazioni: 729 (di cui 447 di Censimento, 235 di Monitoraggio, 47 Verbali di sopralluogo)

Controlli legionella (periodo 01/01/2022 – 30/09/2022)¹⁶

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

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 addizionali 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: 1.157 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica)
- Sanificazioni legionella: 128 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica)

Servizio di Sorveglianza Sanitaria (periodo 01/01/2022 – 31/08/2022)

Per la Sorveglianza sanitaria sono state eseguite le visite mediche svolte a vario titolo, come indicato in tabella e che comprendono accertamenti ematochimici, strumentali e specialistici finalizzati all’espressione dei Giudizi di Idoneità da parte dei Medici Competenti. I dati disponibili si riferiscono al 31.08.2022

¹⁴ Fonte: Area Patrimonio Strumentale e Archivi – Direzione Demanio e Patrimonio

¹⁵ Fonte: Ufficio Coordinamento Controlli Amianto - Direzione Tecnica

¹⁶ Fonte: Area Gestione Impianti - Direzione Tecnica

Visita preimpiego (con certificazione)	105
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)	639
Visita rientro malattia	167
Visita periodica iniziale	404
Visita periodica successiva	2224
Esame funzionale clinico rachide	533
Esame occhi e vista	836
Visita ortottica di 2° livello	4
Visita oculistica + ortottica x VDT	736
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	26
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	78
Colloquio psicologico	863

Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2022 – 30/09/2022)

Il Servizio ha erogato i corsi obbligatori ai sensi del D.Lgs.81/08, attivandoli così come ripartiti per tipologia e indicati nelle tabelle di seguito riportate:

	Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
Corsi	23	42	101	38	98	50	4	22	378
% Corsi	6,08%	11,11%	26,72%	10,05%	25,93%	13,23%	1,06%	5,82%	100,00 %
Ore	260	170	723	181	573	189	29	570	2.695
% Ore	9,65%	6,31%	26,83%	6,72%	21,26%	7,01%	1,08%	21,15 %	100,00 %
Partec.	212	380	986	271	1.272	672	3	741	4.537
% Partec.	4,67%	8,38%	21,73%	5,97%	28,04%	14,81%	0,07%	16,33 %	100,00 %

Bimestri		Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normative	FAD
Gen/feb	Corsi	5	12	25	15	25	14	0	6
	Ore	60	48	174	76	130	52	0	70
	Partecip	49	110	256	108	364	211	0	43
Mar/apr	Corsi	7	13	34	17	25	20	0	4
	Ore	88	54	230	80	124	76	0	28
	Partecip	53	111	343	122	317	268	0	31
Mag/giu	Corsi	7	14	30	3	30	13	2	5
	Ore	72	56	217	14	194	48	17	188
	Partecip	66	127	271	27	394	150	3	72
Lug/ago	Corsi	1	1	4	2	8	1	1	0
	Ore	12	4	37	8	41	1	4	0
	Partecip	14	12	36	8	47	3	0	0
Sett	Corsi	3	2	8	1	10	2	1	7
	Ore	28	8	65	3	84	12	8	284
	Partecip	30	20	80	6	150	40	0	595
TOT	Corsi	23	42	101	38	98	50	4	22
	Ore	260	170	723	181	573	189	29	570
	Partecip	212	380	986	271	1.272	672	3	741

I valori del mese di settembre sono stimati.