

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
Allegato 7 alla proposta di deliberazione n. 286
del 26/02/2024 composto da pag. 21
Il Direttore di Direzione
Roberto Nicola Colangelo
(f.to digitalmente)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2023

CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 31 dicembre 2023)

La Direttrice dell'Area Pianificazione e
Accountability

Pamela A. Mondino
(Firmato digitalmente)

Il Direttore della Direzione Bilancio e
Partecipate

Roberto Nicola Colangelo
(Firmato digitalmente)

SOMMARIO

CONTROLLO STRATEGICO	2
CONTROLLO DI GESTIONE	3
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI	3
ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE	4
RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL’ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016 E DELL’ART. 7 C. 2 D. LGS. 36/2023	7
INTERNAL AUDITING	9
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI	10
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE	10
CUSTOMER SATISFACTION	12
SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI	15
CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY	15
LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO	16
ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO	18

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 e approvato con le modalità sopra esplicitate.

Al 31/12/2023:

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 30/09/2022, che è confluito nella sezione B.4 – Stato di attuazione dei programmi deliberati negli anni precedenti e considerazioni sullo stato di attuazione – del DUP 2023/2025 approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale 13 del 16/03/2023;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2022, che costituisce parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2022 relativa all'*"impiego delle risorse per programmi di attività"*. La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione 385 del 23/03/2023 e dal Consiglio Comunale con la Deliberazione 25 del 27/04/2023;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 30/04/2023 approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale 50 del 27/07/2023 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/08/2023, che è confluito nella sezione B.4 – Stato di attuazione dei programmi deliberati negli anni precedenti e considerazioni sullo stato di attuazione – del DUP 2024/2026 approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale 92 del 21/12/2023.

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

² Il Comune di Milano ha nominato il Nucleo Indipendente di Valutazione (NIV). Il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi disciplina all'art. 27 il funzionamento del NIV 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 2023:

- il Consiglio Comunale, con Deliberazione 90 del 21/10/2021, ha approvato le Linee Programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 432 del 31/03/2023, ha approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione del Comune di Milano, nel quale sono confluiti il Piano della Performance e, di conseguenza, il Piano degli Obiettivi 2023-2025;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 550 del 20/04/2023, ha approvato la Relazione sulla Performance del Comune di Milano e il consuntivo del Piano degli Obiettivi per l'anno 2022;
- il Nucleo Indipendente di Valutazione ha validato la Relazione sulla Performance con proprio Documento in data 08/08/2023;
- il Consiglio Comunale, con Deliberazione 13 del 16/03/2023, ha approvato il Bilancio di Previsione 2023-2025 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2023-2025;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 425 del 30/03/2023, ha approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2023-2025;
- con Determinazione del Segretario Generale 3277 del 19/04/2023, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2023-2025 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 6780 del 04/08/2023, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2023-2025, 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. 79 commi 2 e 3 dell'art. 80 del CCNL 16/11/2022 per il personale dipendente appartenente al Comparto Funzioni Locali. Sono stati altresì individuati gli ambiti strategici di intervento per il miglioramento/mantenimento dei servizi e il raggiungimento di specifici obiettivi correlati all'attuazione del Programma di mandato dell'Amministrazione, sui quali proporre l'attivazione e realizzazione di progetti speciali incentivati con le risorse di cui all'art. 79, c. 2 lett. c) del CCNL 16 novembre 2022 e destinate ai sensi dell'art. 80 comma 2 del CCNL 16 novembre 2022 Comparto 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.

Il Piano degli Obiettivi è stato sviluppato in coerenza con l'assetto organizzativo - gestione dell'Ente. In tale contesto la Giunta Comunale, con proprie Deliberazioni 14 del 12/01/2023 e 143 del 16/02/2023, sulla scorta di specifici approfondimenti da ultimo effettuati dalla Direzione Generale con il supporto della Direzione Organizzazione e Risorse Umane, ha approvato la modifica e l'integrazione del Regolamento

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

sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano, autorizzando, altresì, il Direttore Generale all'adozione dei provvedimenti di attuazione del nuovo assetto macro strutturale.

Contestualmente, al fine di effettuare gli approfondimenti necessari a dare applicazione al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022-2024, sono state avviate specifiche analisi organizzativo – gestionali su tutte le strutture direzionali dell'Ente, con focus particolare sulla compagine afferente al middle management di ogni Direzione.

Grazie a tali analisi, anche nella prospettiva di dar corso a interventi di razionalizzazione ed efficientamento delle funzioni assegnate, il Direttore Generale, con proprie Determinazioni, ha disposto l'aggiornamento degli organigrammi delle Direzioni/Aree dell'Ente e delle competenze attribuite alle relative strutture organizzative, al fine di garantirne la completa, efficace ed efficiente operatività e funzionalità.

Come conseguenza dei nuovi assetti organizzativi, il Direttore Generale, con proprie Determinazioni redatte sulla base della nuova pesatura delle posizioni di responsabilità coinvolte dalle revisioni, ha disposto l'aggiornamento del *Sistema di Classificazione e Pesatura delle Posizioni Dirigenziali* e del *Sistema delle Posizioni Organizzative ed Alte Professionalità del Comune di Milano* (quest'ultimo ridenominato *Sistema delle Elevate Qualificazioni del Comune di Milano*) proseguendo la fase sperimentale della **Disciplina delle Posizioni Organizzative e Alte Professionalità** – oggi **Elevate Qualificazioni** – introdotta con deliberazione della Giunta Comunale 1217 del 30 ottobre 2020, nelle more di una complessiva revisione delle disciplina stessa da adottarsi in adeguamento alle previsioni contrattuali contenute nel nuovo CCNL 2019/2021 del comparto Funzioni Locali.

Nel mese di ottobre è stato avviato il monitoraggio sull'andamento degli obiettivi, conclusosi nelle prime settimane del mese di novembre. La rilevazione del livello intermedio di raggiungimento delle attività programmate e l'analisi delle criticità riscontrate non hanno dato luogo alla necessità di aggiornamento o riorientamento della programmazione.

Nel mese di dicembre è stata 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 2024.

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

Di seguito sono riportate le attività effettuate.

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

Nel periodo dal 01/01/2023 al 31/12/2023 è continuata l'elaborazione di valutazioni economico finanziarie.

Piani Economico Finanziari

- Parere relativo al PEF della concessione dello spazio da destinarsi a bar presso l'edificio comunale di Via Valvassori Peroni, 56.
- Parere relativo alla congruità del PEF connesso alla manifestazione di interesse presentata da Coop. Sociale Comunità del Giambellino per l'affidamento in concessione dell'immobile comunale di Via Bellini, 6.
- Parere riguardante il PEF per l'affidamento in concessione di servizi del Centro Sportivo Carraro.
- Parere relativo agli elementi economici dell'affidamento in concessione del servizio bookshop presso la Galleria d'Arte Moderna.
- Parere connesso alla determinazione degli elementi economici dell'affidamento in concessione del servizio di ristorazione presso il Museo del Novecento.
- Parere relativo agli elementi economici dell'affidamento in concessione del servizio di bar-caffetteria di Palazzo Reale.

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

- Parere relativo al Piano di sostenibilità economica della concessione d'uso del Teatro Munari, riequilibrato in esito all'impatto dell'emergenza epidemiologica da virus Covid-19.
- Parere riguardante il PEF per l'affidamento in concessione del "Servizio di digitalizzazione e archiviazione atti di edilizia e conservazione del materiale cartaceo".
- Parere relativo alla proposta per l'affidamento in concessione mediante project financing per servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti e applicativi informatici di smart city per la sicurezza e la mobilità - Progetto MInno, proponenti A2A e ATM.
- Palasharp: analisi aggiornamento PEF da parte del promotore.
- Parere relativo al riequilibrio del PEF della concessione del servizio di Residenza sociale temporanea presso gli alloggi comunali siti nelle Vie Antonini, Celio e Ortles.
- Parere relativo al PEF della concessione del servizio bookshop presso il Museo di Storia Naturale.
- Parere connesso al PEF della concessione di servizi del Centro sportivo comunale Cappelli.
- Parere riguardante il PEF per l'affidamento in concessione di servizi del Centro sportivo comunale Sant'Abbondio.
- Controllo PEF proponente e integrazione del testo convenzione – Concessione Servizio Sgombero Strade.
- Verifica del PEF presentato in sede di gara dal concessionario in uso dell'immobile di Via Ripamonti, 88 (Smart City Lab).
- Parere relativo al PEF della concessione del servizio di gestione del Centro sportivo comunale di Via Govone, 67.
- Verifica del PEF presentato, ai fini del riequilibrio, dall'Operatore che realizzerà e gestirà l'Ostello di Via Doria.
- Verifica del PEF presentato, ai fini del riequilibrio, dall'Operatore che ha realizzato e gestisce il Parcheggio PII Porta Volta.
- Verifica del PEF presentato dall'attuale Concessionario in uso del Teatro Arcimboldi relativo a un intervento di riqualificazione energetica dell'immobile teatrale.
- Verifica del PEF presentato da un Operatore teatrale relativo a un intervento di riqualificazione e gestione del Teatro di Via Gaudenzio Ferrari.
- Predisposizione delle versioni iniziali del PEF della concessione del servizio di gestione del C.D.I. di Via Giolli, 29.
- Verifica del PEF presentato da un Operatore economico relativo a una proposta di Project financing che prevede la riqualificazione e gestione di immobili di proprietà comunale in Via Boldinasco.

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

- Progetto Europeo TRIBUTE - ADRIAN 1239 FLC Certificate (periodo 01/07/2022 – 31/12/2022).
- Progetto Europeo TRIBUTE - ADRIAN 1239 FLC Certificate (periodo 01/01/2023 - 30/09/2023 chiusura progetto).

Altro

- Parere congruità compensi avvocati – Parcelle dal mese di gennaio a dicembre 2023.
- Proposta di manifestazione di interesse all'acquisizione in locazione dell'immobile sito in Milano, Piazza XXIV Maggio (ex Casello Daziario). Proponente: Enel S.p.A..
- Definizione della formula di determinazione del canone a favore del Comune di Milano per il servizio di teleriscaldamento e collaborazione alla predisposizione della documentazione finalizzata alla sottoscrizione della nuova Convenzione con la Società fornitrice del servizio.
- Integrazione Parere "Progetto di valorizzazione degli spazi e delle facciate di Palazzo Marino".
- Valorizzazione sponsorizzazione mostra "Rainbow: l'arcobaleno nell'arte, nella natura e nella cultura popolare" - presso il Mudec – 2023.

- Aggiornamento Progetto Metropolitana M5 - Valutazione ritorno potenziale pubblicitario – Singole stazioni.
- Valorizzazione sponsorizzazione per la manutenzione e l'attivazione sportiva, ricreativa e culturale delle aree site tra le Piazze Giulio Cesare, Elsa Morante e Burri e lungo le Vie Demetrio Stratos, Berio e Italo Calvino costituenti il "Parco Pubblico Citylife".
- Valorizzazione sponsorizzazione per la manutenzione e gestione del parco biblioteca degli alberi e per la gestione delle aree pedonali contigue.
- Valutazione ritorno potenziale pubblicitario – Naming linea – Metropolitana 1, 2, 3, 5.
- Progetto Gestione Velostazioni - Valutazione ritorno potenziale pubblicitario.
- Proposta di sponsorizzazione tecnica - esposizione 4 orologi bifacciali Audemars Piguet ROYAL OAK in Via Montenapoleone per il periodo a partire dal 01/09/2023 al 31/12/2023.
- Richiesta valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Ottagono.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - BOSCOLO/Cordusio e aggiornamento.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - SONY/Corso Como e aggiornamento.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Swarovsky/Ottagono.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - DILS/San Babila.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - DENTSU CREATIVE – Nestlè – Piazza Mercanti e aggiornamento.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - IG Piazza San Carlo e aggiornamento.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Jo Malone/Piazza San Carlo.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Jo Malone/Piazza XXV Aprile.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Sephora/Piazza della Scala.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Gucci/Ottagono.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Levi Strauss/Porta Venezia.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - A2A/Corso Garibaldi.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Lego/Piazza San Babila.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Linea pelle/Piazza Lampedusa.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Lendlease/Piazza Modotti.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - ABC/Piazza dei Mercanti.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Iaki/Corso Vittorio Emanuele.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Enel/Corso Buenos Aires.

- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Eni Plenitude/ Piazza Duca d'Aosta.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Victoria's Secret/Galleria del Corso e aggiornamento.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Xerjoff-Max up/Via della Croce Rossa.
- Valorizzazione valore potenziale di ritorno d'immagine per pubblicazione avviso pubblico "Natale a Milano 2023" - Banca Investis/Piazza del Carmine e aggiornamento.
- Valutazione del canone relativo all'immobile sito in Via Formentini 10 di proprietà del Comune, da assegnare in concessione e destinare in via continuativa a finalità culturali e di promozione di Milano.
- Calcolo degli interessi compensativi sulle spese di lite dovute da Parkimed S.r.l. al Comune di Milano, come da sentenza del Consiglio di Stato 4990/2023.
- Analisi delle proposte di PPP (Partenariato Pubblico Privato) pervenute per la riqualificazione, gestione e manutenzione dei centri sportivi Mediolanum Tennis Squash di Via Vincenzo Monti 57/A e Sport Master di Via Govone 67 di proprietà del Comune di Milano.
- Parere relativo alla proposta transattiva pervenuta da Edison Facility Solutions nell'ambito della composizione bonaria della controversia civile avanti il Tribunale di Milano R.G. 62316/2019.
- Analisi proposta sviluppo immobiliare realizzazione albergo negli spazi di Via Dogana, c.d. "Secondo Arengario".
- Analisi proposta "Fondazione Gariwo" relativa alla ristrutturazione di immobili in Via Conca del Naviglio.
- Relazione tecnico-finanziaria relativa agli aspetti economico-finanziari dell'operazione di incremento della partecipazione azionaria detenuta da ATM in M4.
- Analisi istruttoria relativa alla nuova proposta di acquisto in diritto di superficie delle Palazzine Liberty site in Via Molise da parte dell'operatore REDO S.p.A..
- Sponsorizzazione Bagni. Verifica del piano economico finanziario presentato dall'operatore.
- Determinazione del valore del "beneficio privato" ai sensi dell'art. 4 NdA del Piano dei Servizi per le seguenti opere:
 - Proposta progettuale di convenzionamento con la Fondazione Main Dans La Main per il recupero della ex stalla della Cascina "Case Nuove" di Via Corelli.
 - Intervento in ampliamento dello spazio espositivo Armani/Silos.
 - Proposta di convenzionamento per la riqualificazione di immobili siti in Via Ortles e Via Gargano, con contestuale attivazione di servizi privati di interesse pubblico e generale.
- Stesura della bozza di Convenzione e dell'Allegato relativo al Meccanismo di decurtazione delle rette comunali nell'ambito della valutazione delle proposte di Project financing concernenti la riqualificazione e gestione di 5 R.S.A. e annessi C.D.I. del Comune di Milano, presentate da vari Operatori economici in esito alla pubblicazione di un avviso di manifestazione di interesse.
- Determinazione del costo per rilascio on line copie delle Relazioni Incidenti Stradale.

RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL'ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016 E DELL'ART. 7 C. 2 D. LGS. 36/2023⁵

L'articolo 8.1.1 del vigente Contratto di servizio tra il Comune di Milano e MM S.p.A. (Determinazione Dirigenziale 49 del 26/03/2019, con particolare riferimento al punto D.1 *Servizi di ingegneria e architettura art 8.1*, primo capoverso, dello schema di contratto), prevede che "... per le attività e i servizi di supporto - tecnico ed amministrativo di cui all'art. 3 primo capoverso, viene riconosciuto, quale corrispettivo per le prestazioni svolte, l'importo previsto dalla tariffa professionale in vigore con applicazione della percentuale

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

di sconto individuata, in relazione alla qualità delle prestazioni rese, nell'ambito del range di congruità approvato con provvedimento del Direttore Generale del Comune, in esito ad apposita indagine di mercato, effettuata dalla competente Direzione Comunale. (...) Il range di percentuale di sconto applicabile è oggetto di revisione biennale, salvo il caso in cui, a seguito di analisi di mercato, che viene svolta dal Comune con cadenza annuale, dovessero emergere scostamenti, in aumento o in diminuzione pari o superiori al 5% (cinque per cento) della media di sconto applicata. In tal caso il Comune procede ad una rivalutazione dei suddetti parametri anche prima della scadenza del biennio di riferimento.”.

Il percorso di verifica annuale, intrapreso nell'anno 2022, mediante l'analisi dei dati dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici riferiti al periodo 01/09/2019 - 31/12/2021, previsto in attuazione della Deliberazione di Giunta Comunale 178 dell'08/02/2019 e ai sensi dell'art. 8.1.1 del vigente contratto sopracitato, si è concluso con la Determinazione del Direttore Generale 1210 del 20/02/2023 con oggetto *“Approvazione, in attuazione della Deliberazione di Giunta Comunale 178 dell'8 febbraio 2019 ed ai sensi del vigente Contratto di servizio tra il Comune di Milano e MM S.p.A., della revisione biennale del range di congruità da applicare ai fini della determinazione dei corrispettivi per le attività e i servizi tecnico - amministrativi soggetti a tariffa professionale”.*

Tale atto ha aggiornato il range di sconto di congruità economica - ricompreso tra 24,42% e 26,42% - da applicare ai fini della determinazione dei corrispettivi dei servizi di ingegneria e architettura soggetti a tariffa professionale, da affidare a MM S.p.A., oltre a disporre che il predetto range si applichi per due anni, ai sensi del vigente Contratto di servizio, a decorrere dal 1° gennaio 2023 e fino al 31 dicembre 2024, fatto salvo quanto previsto dall'art. 8.1.1 del Contratto stesso in ordine ai possibili esiti dell'analisi annuale di mercato. La successiva Determinazione del Direttore Generale 2335 del 23/03/2023 con oggetto *“Servizi di ingegneria e architettura e relative attività complementari da affidare ad AMAT S.r.l. - Applicazione dei parametri per la determinazione delle offerte economiche, ai sensi del comma 2 dell'art. 192 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, approvati con Determinazione Dirigenziale 1210 del 20 febbraio 2023”* ha aggiornato lo sconto di congruità economica da applicare agli affidamenti di servizi di ingegneria e architettura alla società in house AMAT S.r.l..

Nel periodo dall'01/01/2023 al 31/12/2023, a seguito dell'analisi delle offerte economiche pervenute, sono stati rilasciati 100 pareri di congruità economica per offerte MM S.p.A. con importo totale pari a € 38.110.782,09, comprensivo di 4% CNPAIA e 22% IVA (di cui 38 per servizi di ingegneria e architettura con l'applicazione dei criteri e del range di sconto – ricompreso tra 30,24% e 32,24% – previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 7487/2019, 55 per servizi di ingegneria e architettura con l'applicazione dei criteri e del range di sconto – ricompreso tra 24,42% e 26,42% – previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 1210/2023, 4 per servizi di accatastamento e 3 per prestazioni professionali a vacazione); 1 parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. limitatamente all'attività di supporto, assistenza e coordinamento in fase di installazione della nuova stazione idrometrica MM S.p.A. (Offerta per l'integrazione del sistema di allertamento piena area esondabile parco Lambro, a supporto della gestione dell'emergenza esondazione fiume Lambro in regime di Protezione Civile del Comune di Milano. Soluzione I - € 2.448,47); 1 parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. limitatamente all'attività di verifica e manutenzione ordinaria (Offerta per la gestione e manutenzione del sistema di allertamento piena area esondabile parco Lambro, a supporto della gestione dell'emergenza esondazione fiume Lambro in regime di Protezione Civile del Comune di Milano e manutenzione ordinaria a tutto il 31/12/2023 - € 837,35) e 3 pareri di congruità economica per offerte di affidamento ad AMAT S.r.l. di progetti speciali (attività di Direzione Esecutiva del Contratto, Direzione Lavori, Coordinamento della Sicurezza e Collaudo per la realizzazione di 6 velostazioni finanziate nell'ambito del progetto Mobility4MI - € 65.003,69; attività di supporto tecnico al Comune di Milano - External expertise and services - per lo sviluppo del progetto europeo TRIBUTE - Attività integrative del WP T2 - € 83.000,00; attività legate all'assistenza tecnica al Project management and coordination riferite allo sviluppo del progetto “Milan East Gate hub: final design” MEGA2 - € 146.389,00).

A seguito dell'aggiornamento del Quadro Economico dell'intervento (Interventi finanziati con fondi Patto per Milano, PON Metro, PNRR, ecc.) sono stati rilasciati 14 pareri per offerte MM S.p.A. finalizzate all'adeguamento/aggiornamento di incarichi precedentemente affidati.

INTERNAL AUDITING

L'Area Internal Auditing è posta nell'ambito della Direzione Generale, con riporto diretto al Sindaco per la programmazione e la rendicontazione delle attività di controllo, e assiste l'Amministrazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance.

L'Area svolge attività di assurance, consulenza e risk assessment.

Il Piano di Audit 2023/2025 è stato approvato dal Sindaco con lettera del 18/07/2023 e, in un'ottica innovativa rispetto alle precedenti annualità, viene attuato in un orizzonte temporale triennale con una programmazione di dettaglio della prima annualità e una focalizzazione sull'apporto che le attività di controllo possono dare al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Attività di assurance

Nel periodo 01/01/2023 – 31/12/2023 sono stati conclusi 10 interventi di assurance che hanno portato all'individuazione di azioni di miglioramento a supporto del management dell'Ente nell'esecuzione di processi, procedure e delle relative attività di controllo. Nello specifico sono state coinvolte le seguenti Direzioni: Educazione, Rigenerazione Urbana, Cultura, Casa, Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani, Specialistica Infrastrutture del Territorio, Sicurezza Urbana, Organizzazione e Risorse Umane, Specialistica Autorizzazioni e Concessioni – SUAP, Strutture di Supporto alle Funzioni del Sindaco. Inoltre, sono state condotte 14 attività di monitoraggio relative a 57 azioni rispetto ad audit svolti in precedenza (Direzioni coinvolte: Bilancio e Partecipate, Servizi Civici e Municipi, Tecnica e Arredo Urbano, Cultura, Educazione, Casa, Sicurezza Urbana, Rigenerazione Urbana, Demanio e Patrimonio, Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani, Verde e Ambiente, Specialistica Infrastrutture del Territorio).

In un'ottica di incremento della qualità dell'azione amministrativa e dell'efficacia nella gestione delle risorse, gli audit e le attività di monitoraggio hanno consentito di proporre interventi volti a favorire:

- il disegno, la funzionalità e l'integrazione dei sistemi di controllo;
- la compliance con la normativa e le procedure adottate dall'Ente;
- l'implementazione dei modelli operativi del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione);
- la digitalizzazione dei processi attraverso l'integrazione progressiva delle attività gestite nell'ambito dei sistemi informativi in uso;
- la semplificazione dei procedimenti e una maggior chiarezza e trasparenza delle informazioni rese ai cittadini;
- l'omogeneità e l'efficienza delle procedure.

Attività di consulenza

Sono state svolte, altresì, 38 attività di consulenza a supporto del Direttore Generale e del Segretario Generale al fine di supportare le valutazioni circa l'adozione di possibili misure correttive e migliorative in ordine ad aspetti organizzativi e gestionali con particolare riferimento a:

- le ragioni del formarsi di debiti fuori bilancio, dando conto del contesto normativo, procedurale e organizzativo in cui si sono generati;
- le procedure di concessione degli impianti sportivi e le conseguenti attività di vigilanza e controllo;

- la procedure relative ai concorsi di progettazione, con particolare riferimento alla fase di nomina della Commissione giudicatrice e di selezione dei progetti.

Risk Assessment

È stata, completata l'attività di Operational Risk Assessment (ORA) 2023 relativa ai processi certificati ISO 9001:2015 dell'Ente, sulla base di un set di KRI (Key Risk Indicator) volti a valutare la probabilità, l'impatto e l'applicazione di misure di mitigazione del rischio. Sono state coinvolte le Direzioni dell'Ente al fine di aggiornare i dati utilizzati per il calcolo dei KRI. Gli esiti dell'ORA hanno consentito di supportare il rinnovo della certificazione di qualità dei processi del Comune di Milano per l'anno 2023 e hanno concorso alle valutazioni finalizzate all'adozione del Piano di Audit in un'ottica risk based.

È inoltre proseguita l'attività di mappatura e analisi finalizzata alla progressiva copertura dell'insieme dei processi gestiti dall'organizzazione. Sono state coinvolte le Direzioni dell'Ente per tale attività, definendo, di concerto con le altre strutture dell'Ente deputate al disegno dei processi e alla loro re-ingegnerizzazione, un framework comune sulla metodologia da utilizzare e sui tool a supporto delle attività.

Sono state inoltre svolte attività di supporto alla Segreteria Generale ai fini della redazione del PIAO 2023/2025 e PIAO 2024/2026, con particolare riferimento alla valutazione del rischio corruttivo dei processi e delle conseguenti misure di mitigazione adottate nell'ambito degli ambiti trasversali e dei modelli operativi assegnati ai diversi livelli organizzativi.

La metodologia di Risk Assessment utilizzata è stata incentrata sia sull'Analisi dei Modelli Operativi attualmente in uso dall'Amministrazione, sia sui rispettivi processi associati e le rispettive fasi/attività che li compongono, oltre che sui Sistemi Informativi in uso, definendo per ciascuno i livelli di rischio relativi.

È stata infine avviata, di concerto con la Direzione ITED, un'attività di implementazione di una banca dati in cui raccogliere i dati disponibili inerenti alla mappatura dei processi, al fine di rendere più efficiente l'attività di risk management e di audit.

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.

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE⁶

Il Sistema di Gestione Qualità e 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.

Anche nel corso dell'anno 2023 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 prima sorveglianza per il Mantenimento della certificazione dei sistemi di gestione SGQA ai sensi delle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

⁶ Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane.

Al 31/12/2023 i dati di contesto dell' SGQA sono:

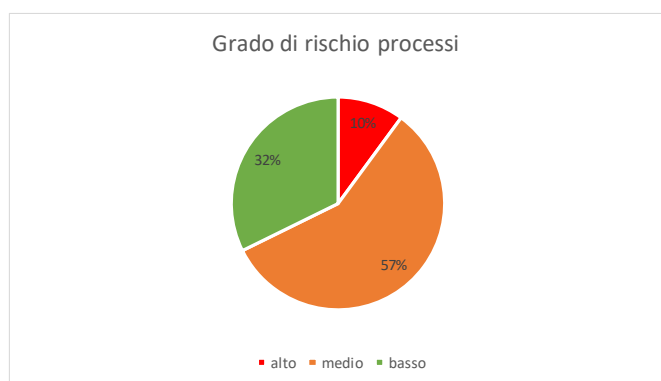
- 346 processi certificati;
- 22 Direzioni e 1 Area coinvolte;
- 345 siti (100 sedi comunali e 245 sedi scolastiche) in cui vengono erogati i processi certificati.

Nel corso del 2023 si è tenuta una sessione di formazione e aggiornamento (28 novembre 2023) sulla norma ISO 9001:2015 con il coinvolgimento di oltre 130 dipendenti a consolidamento o nuova formazione del personale operante nell'ambito del SGQA.

L'aggiornamento del risk assessment ha interessato 346 processi, di cui 7 sospesi e 2 da sottoporre a certificazione per la prima volta.

Sui 346 processi è stato definito il livello di rischio secondo la metodologia di Risk Assessment 2023. Per i processi sospesi è stata mantenuta l'ultima valutazione effettuata prima della sospensione. La classificazione per classi di rischio sui 346 processi certificati è la seguente:

processi con rischio operativo stimato come alto:	36	(10%)
processi con rischio operativo stimato come medio:	198	(57%)
processi con rischio operativo stimato come basso:	112	(32%).



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

- l'aggiornamento e revisione dei processi certificati con le Direzioni secondo il Piano Attività SGQA 2022-2023 concordato nel Comitato SGQA:
 - revisioni derivanti da raccomandazioni dell'Audit di Rinnovo 2022;
 - revisioni derivanti da suggerimenti/raccomandazioni delle Verifiche Interne 2022-2023;
 - 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, ecc.);
 - eliminazione di 7 processi certificati in quanto superati da digitalizzazione o usciti dall'ambito operativo di competenza del Comune di Milano;
 - introduzione di 2 nuovi processi, sottoposti a prima certificazione nel corso della verifica di sorveglianza 2023.
- La realizzazione delle Verifiche Interne 2023 in preparazione alla visita di mantenimento prevista per l'anno 2023: il programma delle verifiche interne si è sviluppato nel periodo novembre 2022 – febbraio 2023 in modalità in presenza (rispetto alla programmazione iniziale un audit rinviato a marzo per esigenze di servizio dell'unità coinvolta). Il programma di verifiche interne 2022/2023 ha riguardato:
 - 31 sessioni di Verifica Interna Qualità (relative complessivamente a 81 processi certificati ISO 9001:2015);

- 3 sessioni di Verifica Interna Ambientale (presso 2 sedi operative in ambito, procedure gestionali ISO 14001 e 2 processi certificati 9001:2015 e 14001:2015).
- La predisposizione dei documenti necessari alla certificazione annuale (Riesame di Direzione, Manuale Qualità e Ambiente, 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 e ufficiale per tutti gli interlocutori SGQA.
- La preparazione del Programma della 1^a visita di Sorveglianza della certificazione Qualità ISO 9001:2015 ha riguardato:
 - 108 processi certificati afferenti a 16 Direzioni: Gabinetto del Sindaco, Direzione Generale, Direzioni Sicurezza Urbana, Demanio e Patrimonio, Verde e Ambiente, Tecnica e Arredo Urbano, Avvocatura, Bilancio e Partecipate, Centrale Unica Appalti, Servizi Civici e Municipi, Specialistica Incassi e Riscossione, Specialistica Autorizzazioni Concessioni – SUAP, Innovazione Tecnologica e Digitale, Welfare e Salute, Lavoro Giovani Sport, Organizzazione e Risorse umane;
 - 36 sessioni di audit esterno, svolte in presenza.
- Il conseguimento del Mantenimento della certificazione di qualità ISO 9001:2015, in seguito alla visita ispettiva svolta tra il 19 e il 23 giugno 2023 con un team di 11 Auditors esterni. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 14 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità.
- La preparazione del Programma di Rinnovo ISO 14001:2015 ha riguardato:
 - 3 procedure gestionali e 1 processo certificato, afferenti a 2 Direzioni: Area Verde della Direzione Verde e Ambiente, Unità Arredo e Decoro Urbano della Direzione Tecnica e Arredo Urbano e 2 siti operativi;
 - 6 sessioni di audit esterno, svolte in presenza.
- Il conseguimento del Mantenimento della certificazione ambientale ISO 14001:2015, in seguito alla visita ispettiva svolta nelle giornate del 12-13 giugno 2023 con un team di 2 Auditors esterni. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 4 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità.
- Pianificazione e avvio delle attività propedeutiche alla preparazione della visita ispettiva di sorveglianza prevista per il mese di giugno 2024, con la condivisione del Piano di Lavoro nel Comitato Referenti QA svolto in data 05 ottobre 2023.
- La predisposizione e l'avvio nel mese di ottobre 2023 del Programma di Verifiche interne 2023/2024.

CUSTOMER SATISFACTION⁷

Nel corso del 2023 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 e svolte dal **1° gennaio al 31 dicembre 2023**, 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 primo grado. La rilevazione relativa all'anno scolastico 2022-2023 si è svolta nel periodo ottobre 2022 - maggio 2023. Ad ottobre 2023 è stata avviata la rilevazione relativa all'anno scolastico 2023/2024.
- **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 primo grado. La rilevazione si è svolta durante il periodo giugno - agosto 2023.

⁷ Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

- **Scuola Natura on day:** indagine sul gradimento degli insegnanti delle escursioni giornaliere presso una Casa Vacanza del Comune. La proposta è stata offerta alle scuole primarie e secondarie di primo grado nel periodo gennaio - maggio 2023.
- **Orientamento scolastico:** rilevazione sulla qualità percepita dei servizi erogati dall'Unità CODIS – Interventi di Contrasto alla Dispersione Scolastica: 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 2022/2023 si è svolta nel periodo ottobre 2022 - giugno 2023. A ottobre 2023 è stata avviata la rilevazione relativa all'anno scolastico 2023/2024.
- **Nidi d'infanzia, sezioni primavera e centro prima infanzia:** rilevazione sulla qualità percepita dai genitori del servizio educativo rivolto ai bambini 0-3 anni nell'anno educativo 2022/2023. La rilevazione si è svolta nel mese di maggio 2023.
- **Sezioni ospedaliere:** rilevazione sulla qualità percepita del servizio erogato dalle sezioni didattiche presso gli Ospedali Istituto dei Tumori, San Raffaele, San Paolo. Target: bambini, ragazzi, ricoverati presso i reparti di degenza e loro genitori. La rilevazione si è svolta durante il periodo febbraio - giugno 2023.
A ottobre 2023 è stata avviata la rilevazione relativa all'anno scolastico 2023/2024.

LAVORO, GIOVANI E SPORT

- **Polo Linguistico Manzoni:** rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti del liceo e dell'ITE, svolta nel mese di maggio 2023.
- **Informagiovani:** indagine sul gradimento delle iniziative proposte dall'Informagiovani; target ragazzi e giovani. La rilevazione è terminata a dicembre 2023 ed è stata pianificata in modo analogo per il 2024.
- **PCTO:** indagine sul gradimento delle proposte di PCTO svolte presso il Comune di Milano dagli studenti degli ultimi tre anni delle superiori. La rilevazione è in corso da ottobre 2022.

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 2022/2023 si è svolta da ottobre 2022 a luglio 2023. A ottobre 2023 è stata avviata la rilevazione relativa all'anno scolastico 2023/2024.
- **Corsi di formazione base per Agenti:** indagine per rilevare il gradimento del 70° corso di formazione e del corpo docente. La rilevazione è stata effettuata l'ultimo giorno del corso che si è tenuto dal 19 dicembre 2022 al 6 aprile 2023.
- **Corso di formazione Ufficiali:** indagine per rilevare il gradimento del corso di formazione e del corpo docente. La rilevazione è stata effettuata l'ultimo giorno del corso che si è tenuto dal 16 maggio 2023 al 19 luglio 2023.

DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D. Lgs. 179/2016:** la rilevazione del gradimento è continuativa; i risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Service 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 per stranieri provenienti dall'estero.**
 - **Richiesta di estratti di stato civile.**

- **Valutazione dell'esperienza complessiva con i servizi anagrafici:** la rilevazione coinvolge tutti gli utenti che hanno prenotato un appuntamento con i servizi anagrafici ed è stata attivata in forma continuativa da ottobre 2023.

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D. Lgs. 179/2016:** 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 utenze domestiche.**
 - **Presentazione delle dichiarazioni Tari utenze non domestiche** (da dicembre 2023).

DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE

- **Assistente virtuale WhatsApp 020202:** rilevazione continuativa del gradimento dello strumento di interazione con il cittadino e delle informazioni in esso disponibili.
- **Prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali a cura degli operatori di 020202:** la rilevazione del gradimento si è conclusa a dicembre in quanto sostituita da una rilevazione più approfondita sul servizio Infoline.
- **Servizio erogato da infoline 020202** attivata a dicembre 2023.
- **Customer sui servizi in rete prevista dal D. Lgs. 179/2016:** 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.**

DIREZIONE RIGENERAZIONE URBANA

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D. Lgs. 179/2016:** 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 2022. L'indagine CATI, effettuata da una società specializzata, si è svolta tra aprile e maggio 2023; i risultati sono stati presentati alle associazioni dei consumatori.

DIREZIONE MOBILITA'

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D. Lgs. 179/2016:** 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 pass sosta.**

SEGRETERIA GENERALE

- **Questionario sui temi della prevenzione della corruzione e sulla trasparenza:** l'indagine ha coinvolto gli iscritti ad alcuni Ordini professionali al fine di raccogliere opinioni, bisogni e attese in merito al tema del valore pubblico che il Comune di Milano può contribuire a creare per i propri cittadini e la comunità tutta. L'attività si riferisce alla fase di "Consultazione dei portatori di interesse dell'Amministrazione Comunale" dell'obiettivo 5 denominato "Potenziamento coinvolgimento stakeholder al fine di meglio valutare l'impatto esterno di procedure e modelli operativi previsti nel PIAO" e si è svolta nei mesi di novembre e dicembre 2023.

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI⁸

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, anche senza registrazione, al Portale Istituzionale nella sezione "Scrivi".
- 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** per ricevere informazioni su come presentare un reclamo.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati complessivamente gestiti, attraverso la piattaforma CRM Dynamics 365, 14.634 reclami, pervenuti per la maggior parte via sito web (98,39%).

Solo una parte residuale è pervenuta per lettera cartacea, posta elettronica, sportello (235). I reclami per il periodo gennaio - dicembre 2023 rappresentano circa il 12,08% dei ticket scritti presentati dai cittadini.

La maggior parte dei reclami (79,00%) si concentra in 4 Direzioni e riguarda problematiche relative a Recupero Evasione e Coattiva (31,79%), Servizi Civici e Municipi (27,86%), Sicurezza Urbana (10,23%) e Mobilità (9,12%). Il restante 21,00% comprende l'insieme delle altre Direzioni.

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY⁹

Nel corso dell'esercizio 2023, 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 2023 sono state effettuate le seguenti attività coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall'Unità Privacy.

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. In particolare, sono stati organizzati alcuni momenti formativi in presenza con il personale della Direzione Educazione, prevalentemente con quello dell'Area Infanzia, e della Presidenza del Consiglio.

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.

⁸ Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

⁹ Fonte: Unità Privacy – Direzione Generale

Violazione dei dati personali

Valutazioni e verifiche, in relazione a 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.

Esercizio diritti degli interessati

Al fine di razionalizzare la gestione delle richieste di esercizio dei propri diritti da parte degli interessati, a cominciare in particolare dal diritto all'oblio, in collaborazione con la Direzione ITED è stato realizzato un apposito format, di prossima messa in esercizio.

Monitoraggio degli adempimenti relativi al controllo dei Responsabili del trattamento

Al fine di agevolare l'attività degli staff delle Direzioni, in particolare di quelle che hanno un considerevole numero di contratti che comportano il trattamento di dati personali, è stato predisposto e inviato un foglio Excel impostato con formule che consente un monitoraggio automatico ed efficace, nel caso anche quotidiano, circa gli adempimenti previsti dalle Linee Guida interne in materia di designazione dei Responsabili del Trattamento.

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:

- la razionalizzazione del parco immobiliare;
- l'impiego delle auto di servizio.

Parco Immobiliare¹⁰

Nel periodo in esame l'Area Patrimonio Immobiliare ha introitato l'importo complessivo di € 516.679,97:

- € 9.100,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie quarantennale sull'area di Via A. Garelli/ Nicola Romeo a Milano alla società Unareti S.p.A.;
- € 39.079,97 (cap. 4101/12) per la cessione di una quota condominiale corrispondente a 476,585/1000 relativa a un appartamento (ex portineria) in Via San Bernardo 21, Milano alla Sig.ra Anna Irene Sordellini;
- € 108.400,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie trentennale sull'area di Via Boschi-Di Stefano, Milano all'Università degli Studi di Milano - Bicocca;
- € 30.100,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Via Gabetti, Milano al Sig. Marabini Andrea;
- € 330.000,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie trentennale in Via Esterle 17, Milano alla Casa della Cultura Musulmana (€ 495.000,00 in totale da pagare in 3 rate di cui 2 pari a € 330.000,00 già introitate con pagamento al momento della stipula dell'atto).

Inoltre, è stato stipulato il trasferimento a titolo gratuito dal Comune di Milano alla Fondazione delle Stelline della porzione immobiliare ubicata in Corso Magenta 63, Milano.

Nell'ambito delle procedure di valorizzazione del patrimonio in disuso dell'Amministrazione Comunale, in data 12/12/2023 è stato stipulato l'atto di costituzione di un diritto di superficie novantennale relativo al complesso immobiliare sito in Via Taverna 85, Milano, a favore della Fondazione Paletti Ricci Onlus.

In data 12/10/2023 è stato stipulato l'atto di costituzione di un diritto di superficie novantennale relativo al complesso immobiliare sito in Via Taverna 72, Milano, a favore della Fondazione VIDAS.

¹⁰ Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

In data 19/12/2023 è stato stipulato l'atto di costituzione di un diritto di superficie trentennale per l'area sita in Via Breda 88, Milano, a favore della società MUX3 s.n.c. di Murdocca Rocco e C..

Inoltre, in data 28/12/2023, è stato stipulato l'atto di acquisto di aree e fabbricati di proprietà di A2A S.p.A. ubicate in Via Giampietrino 24, in attuazione del progetto della Grande Funzione Urbana Bovisa-Goccia denominato della "Corniche", definito con Deliberazione di Giunta Comunale 105 del 10/02/2021 che ne ha stabilito gli elementi essenziali e le linee di indirizzo, al prezzo di € 4.000.000,00 escluse imposte e tasse.

Impiego del parco veicolare¹¹

Nell'arco del periodo di riferimento, l'Amministrazione ha aderito:

- all'Accordo Quadro "Veicoli in Noleggio 2 lotto 1" stipulato da Consip S.p.A. per il servizio di noleggio a lungo termine senza conducente di 78 veicoli di nuova produzione e immatricolazione occorrenti a Direzioni diverse dell'Amministrazione Comunale. Alla data del 31.12.2023 i veicoli consegnati sono 61 e i restanti verranno consegnati nei prossimi mesi;
- all'Accordo Quadro "Veicoli in Noleggio 2 Lotto 3" stipulato da Consip S.p.A. per il servizio di noleggio a lungo termine senza conducente di 38 veicoli commerciali di nuova produzione e immatricolazione occorrenti a Direzioni diverse dell'Amministrazione Comunale. Alla data del 31/12/2023 i veicoli consegnati sono 18 e i restanti verranno consegnati nei prossimi mesi.

Per garantire la continuità del servizio, in attesa della consegna di tutti i veicoli di entrambi gli Accordi Quadro di cui sopra, si è provveduto alla proroga tecnica dapprima fino al 31/12/2023, quindi al 30/04/2024, del precedente servizio di noleggio di 90 veicoli occorrenti a Direzioni diverse e relativo all'adesione a Convenzione Consip "Noleggio autoveicoli 12 – lotti 1, 3 e 4" del 2017.

Si è proceduto, inoltre, ad aderire all'Accordo Quadro "Veicoli in Noleggio 2" Lotto 3 stipulato da Consip S.p.A. con la Società Leasys S.p.A. per il noleggio a lungo termine senza conducente di 6 veicoli commerciali di nuova produzione e immatricolazione per il periodo dal 16/12/2023 al 15/12/2027. Si è provveduto a inviare l'ordinativo di fornitura.

È proseguita la procedura per la modernizzazione e la sostituzione del parco automezzi vetusti di proprietà del Comune di Milano, attraverso l'acquisto di nuovi mezzi da lavoro:

- relativamente alla procedura aperta a evidenza pubblica in quattro lotti per la fornitura di mezzi da lavoro occorrenti al NUIR sono stati consegnati i lotti 1, 2 e 3. È stata, invece, revocata l'aggiudicazione del lotto 4 in quanto la società aggiudicataria non può fornire il mezzo previsto da capitolato perché fuori produzione;
- relativamente alla procedura aperta a evidenza pubblica in un unico lotto per la fornitura di veicoli furgonati da adibire a officine mobili occorrenti al NUIR, la procedura è stata aggiudicata e i mezzi sono stati consegnati;
- ad aprile 2023 è stato aggiudicato l'affidamento della fornitura di automezzi occorrenti ai servizi funebri e cimiteriali del Comune di Milano (un autocarro allestito, 5 terne e un mini-escavatore). Il servizio è stato avviato in pendenza della stipulazione del contratto e l'Amministrazione è in attesa della fornitura del lotto 1 (autocarro), mentre per il lotto 2 (5 terne e un mini-escavatore) i mezzi sono stati consegnati.

Al fine di mantenere una costante funzionalità nel rispetto delle norme di sicurezza del parco mezzi dell'Amministrazione, è stata bandita una procedura aperta di rilevanza comunitaria per il servizio di manutenzione su veicoli diversi e macchine operatrici di proprietà del Comune di Milano. La procedura è stata aggiudicata e il servizio è stato avviato in data 26/09/2023.

Si è provveduto ad avviare la procedura di gara per il servizio di manutenzione su veicoli diversi e gruppi elettrogeni di proprietà del Comune di Milano, in 2 lotti, mediante espletamento di procedura aperta a evidenza pubblica con il criterio del minor prezzo tramite l'utilizzo della piattaforma SINTEL di ARIA, per il periodo 01/05/2024 – 30/04/2026.

¹¹ Fonte: Area Facility Management – Direzione Demanio e Patrimonio

In attesa dell'espletamento della suddetta gara si è proceduto alla proroga tecnica del precedente servizio di manutenzione su autovetture e furgoni fino a 35 q (Lotto 1) e su autocarri – autocarri allestiti – rimorchi e gruppi elettronici (Lotto 2) fino al 30/04/2024.

È continuato il servizio per il pagamento del pedaggio autostradale e dei canoni Telepass/Viacard per i veicoli dell'Ente per il 2023. A dicembre 2023 si è proceduto all'approvazione della spesa necessaria per il pagamento dei canoni Telepass/Viacard e pedaggi autostradali effettuati dai veicoli dell'Ente per l'anno 2024.

È proseguito anche per il 2023 il servizio di Bikesharing, gestito attraverso 250 tessere non nominali distribuite alle Direzioni. Nel corso dei mesi di novembre e dicembre si è provveduto all'affidamento del servizio di bike sharing per i dipendenti per l'anno 2024 e all'approvazione della spesa per il pagamento in forma cumulativa del bollo auto per l'anno 2024.

Per rendere più efficiente il servizio di Car Sharing e per allinearsi alle esigenze delle richieste che pervengono all'ufficio, dopo apposito confronto con le organizzazioni sindacali nei primi mesi del 2023, si è proceduto ad articolare il servizio su 2 turni dal lunedì al venerdì (mattino ore 8:00 – 16:12 e pomeriggio ore 12:48 – 20:30) ed è stata prevista la reperibilità di un autista il sabato dalle ore 9:00 alle 19:00. In tal modo si è estesa la copertura del servizio a una fascia oraria più ampia, con una limitazione del ricorso alle prestazioni straordinarie. L'orario turnato è entrato in vigore l'08/05/2023 ed è proseguito nei mesi successivi con i turni disposti con esito positivo. Nel contempo è stato effettuato un monitoraggio capillare delle prestazioni straordinarie al fine di contenerne il ricorso.

L'unità è destinataria di due nuove assunzioni nel corso dei primi mesi del 2024, necessarie a compensare due cessazioni degli ultimi mesi del 2023.

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO¹²

Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2023 – 31/12/2023)

Nel periodo in esame:

- sono stati effettuati 452 sopralluoghi di valutazione dei rischi nelle sedi comunali identificate quali "luoghi di lavoro" e allo scopo di aggiornarne il relativo DVR;
- sono state eseguite 954 esercitazioni di esodo obbligatorie ai sensi del D. Lgs. 81/2008;
- sono stati elaborati 56 DUVRI per la valutazione dei rischi interferenziali definiti rischiosi.
- sono state effettuate 76 Call conference.

Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2023 – 31/12/2023)

- **Analisi di laboratorio per Amianto e FAV:** 4.325.
- **Relazioni:** 1.368 (di cui 642 di Censimento, 699 di Monitoraggio, 27 Verbali di sopralluogo).

¹² Fonte: Area Patrimonio Strumentale e Archivi – Direzione Demanio e Patrimonio

Controlli legionella (periodo 01/01/2023 – 31/12/2023)¹³

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 batterio 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. Inoltre, i controlli vengono effettuati anche dalla società SAIE-IECOTEC S.r.l. per il sito del Cimitero di Lambrate e dalla società APLEONA S.p.A. per le case vacanza di proprietà comunale in Pietra Ligure e Andora. Si annoverano infatti scuole, strutture sanitarie aggiuntive quali consultori o studi medici ATS all’interno di proprietà del Comune, centri natatori scolastici e non, spogliatoi scolastici, sportivi, o dei servizi di Polizia Locale o cimiteriali, docce nei dormitori pubblici, 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.

Il Servizio prevede l’effettuazione di analisi in laboratorio di campioni di acqua prelevata in vari punti del circuito ACS o delle Torri evaporative del sito oggetto di verifica e, ove necessario, il trattamento di sanificazione della rete distributiva ACS secondo le Linee Guida dell’ARPA/ATS e valuta anche possibili soluzioni innovative tecnologiche alternative offerte dal mercato al fine di migliorare il servizio di controllo batterico.

Questi i rilievi da segnalare:

- analisi di laboratorio per legionella: 1.960 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica);
- sanificazioni legionella: 135 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica).

Servizio di Sorveglianza Sanitaria (periodo 01/01/2023 – 31/12/2023))

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.

Visita preimpiego (con certificazione)	354
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)	213
Visita rientro malattia	225
Visita periodica iniziale	789
Visita periodica successiva	4.704
Esame funzionale clinico rachide	857
Esame occhi e vista	2.029
Visita ortottica di 2° livello	10
Visita oculistica + ortottica x VDT	1.196
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	1
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	60
Colloquio psicologico	1.958

¹³ Fonte: Area Gestione Impianti - Direzione Tecnica

Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2023 – 31/12/2023)

Il Servizio ha erogato i corsi obbligatori ai sensi del D. Lgs. 81/2008, attivandoli così come ripartiti per tipologia e indicati nelle tabelle di seguito riportate:

	Primo soccorso	Aggiornamento Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
Corsi	32	33	57	21	120	81	15	29	388
% Corsi	8,25%	8,50%	14,69%	5,41%	30,93%	20,88%	3,87%	7,47%	100%
Ore	368	188	443	91	801	395	39	0	2.325
% Ore	15,83%	8,09%	19,05%	3,91%	34,45%	16,99%	1,68%	0	100%
Partec.	448	395	744	159	2.152	1.305	153	535	5.891
% Partec.	7,60%	6,71%	12,63%	2,70%	36,53%	22,15%	2,60%	9,08%	100%

Bimestri		Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
Gen/Feb	Corsi	8	6	11	8	25	19	3	6	86
	Ore	96	24	83	35	160	114	10	0	522
	Partecipanti	93	54	118	42	385	301	39	161	1.193
Mar/Apr	Corsi	9	7	17	6	29	15	3	6	92
	Ore	108	28	129	28	164	58	4	0	519
	Partecipanti	127	96	259	57	516	236	31	91	1.413
Mag/Giu	Corsi	5	9	15	1	23	24	4	6	87
	Ore	60	36	106	4	168	114	4	0	492
	Partecipanti	66	131	168	4	428	411	33	100	1.341
Lug/Ago	Corsi	1	2	2	0	4	4	2	5	20
	Ore	12	8	13	0	28	12	12	0	85
	Partecipanti	11	16	19	0	132	43	34	9	264
Set	Corsi	2	2	4	2	9	10	3	0	32
	Ore	8	8	40	8	61	43	9	0	177
	Partecipanti	31	16	68	21	188	134	16	0	474
Ott/Nov/ Dic	Corsi	7	7	8	4	30	9	0	6	71
	Ore	84	84	72	16	220	54	0	0	530
	Partecipanti	120	82	112	35	503	180	0	174	1.206
TOT	Corsi	32	33	57	21	120	81	15	29	388
	Ore	368	188	443	91	801	395	39	0	2.325
	Partecipanti	448	395	744	159	2.152	1.305	153	535	5.891