

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
Allegato **4** alla proposta di deliberazione n. 576
del 11/03/2021 composto da pag. 18
Il Direttore di Direzione
Roberto Colangelo
(f.to digitalmente)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2020

CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 31 dicembre 2020)

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

Dott.ssa Pamela A. Mondino
(Firmato digitalmente)

Dott. Roberto Colangelo
(Firmato digitalmente)

SOMMARIO

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	9
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE.....	10
CUSTOMER SATISFACTION	12
SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI	13
CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY	14
LEGGE 244/2007 – art.2 c. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO	15
ADEMPIMENTI in materia di TUTELA DELLA SALUTE e SICUREZZA DEI LAVORATORI nei luoghi di lavoro	17

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 Valutazione. Tali rapporti assumono la forma dello Stato di Attuazione dei Programmi che viene predisposto ed approvato con le modalità sopra esplicitate.

Nell'anno 2020:

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 30/11/2019 che costituisce la sezione B.4 - *Stato di attuazione dei programmi deliberati negli anni precedenti e considerazioni sullo stato di attuazione* – del DUP 2020-2022 approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 5 del 05/03/2020 unitamente al Bilancio di previsione 2020-2022;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2019 che costituisce la parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2019 relativa all'*impiego delle risorse per programmi di attività*". La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 539 del 24/04/2020 e dal Consiglio Comunale con la deliberazione n. 24 del 8/06/2020²;
- sono state apportate modifiche alla sezione B.3 "Programmazione operativa" del DUP 2020-2022, con deliberazione di Consiglio Comunale n. 51 del 26/10/2020 ad oggetto "Programmazione 2020-2022 - Variazione del Bilancio finanziario e modifiche al Documento Unico di Programmazione (DUP)";

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

² Il D.L. 18/2020 ha posticipato il termine per l'approvazione del rendiconto di gestione dell'anno 2019 al 30 giugno 2020

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 30/09/2020 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 69 del 03/12/2020 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio³. Al punto 13 dello stesso atto sono state approvate ulteriori modifiche al DUP 2020/22 rispetto alla programmazione operativa.

CONTROLLO DI GESTIONE

Di seguito sono elencate le attività nell'anno 2020 relative al Controllo di Gestione (art. 6 e 7 Reg. sul Sistema dei Controlli Interni).

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI⁴

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione del Piano degli Obiettivi, nell'anno 2020:

- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 27 del 7 luglio 2016, ha approvato le Linee Programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato;
- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 5 del 5 Marzo 2020, ha approvato il Bilancio di Previsione 2020-2022 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2020-2022;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 465 del 3 aprile 2020, ha approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2020-2022;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 838 del 24 luglio 2020, ha approvato il Piano degli Obiettivi (PDO) 2020-2022. Il nuovo livello di programmazione rappresentato dal Portafoglio dei Prodotti e dei Servizi, introdotto con l'approvazione del PDO 2019-2021, è stato implementato con l'inserimento degli Indicatori Comuni per le Funzioni di Supporto delle Amministrazioni Pubbliche. L'iniziativa ha il suo fondamento nella necessità di misurare, tra gli ambiti della valutazione della performance organizzativa, la modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e l'efficiente impiego delle risorse, come altresì disposto dal D.Lgs. 150/2009 e s.m.i..

A seguito della sperimentazione condotta dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel corso del 2019, e su impulso fornito dal Nucleo Indipendente di Valutazione, sono stati inseriti nel Piano della performance gli indicatori comuni utili a monitorare l'andamento delle attività di supporto svolte tipicamente da tutte le amministrazioni con particolare riferimento a quattro aree: gestione delle risorse umane, gestione degli approvvigionamenti e degli immobili, gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione, gestione della comunicazione e della trasparenza;

- con determinazione del Direttore Generale n. 6369 del 15 settembre 2020, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2020-2022, vale a dire la declinazione operativa degli obiettivi approvati dalla Giunta, con l'attribuzione di responsabilità ai Dirigenti e la definizione di specifici indicatori e target, dando così l'avvio alla fase di programmazione di Secondo Livello. Oltre agli elementi di dettaglio sono stati definiti 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,

³ L'art. 54 del D.L. 14 agosto 2020, n. 104 (c.d. Decreto Agosto) ha infatti modificato l'art. 107 comma 2 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (c.d. Decreto Cura Italia) posticipando ulteriormente il nuovo termine, dal 30 settembre 2020 al 30 novembre 2020

⁴ Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane

sui quali proporre l'attivazione e realizzazione di progetti speciali incentivati con le risorse di cui all'art. 68 c. 2 lett. a) e b) del CCNL 21.5.2018 "Funzioni locali".

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

Tuttavia, la fase di programmazione è stata fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria nazionale dovuta al COVID-19, e la gestione della situazione emergenziale ha notevolmente impattato tutta la programmazione degli obiettivi, giunta a completa conclusione nel corso del mese di settembre.

Nel mese di dicembre è stata avviata l'attività di consuntivazione finale degli obiettivi, ai fini della valutazione della performance raggiunta, che si prevede di completare entro il mese di marzo 2021.

La Giunta Comunale, con deliberazione n. 1137 del 15 ottobre 2020, ha approvato la Quantificazione delle risorse variabili da destinare al fondo risorse decentrate anno 2020 comparto Funzioni Locali.

Con deliberazione n. 1138 del 15 ottobre 2020 la Giunta Comunale ha approvato la quantificazione delle risorse variabili da destinare al fondo risorse decentrate anno 2020 dell'area separata della Dirigenza.

Con determinazione del Direttore Direzione Organizzazione e Risorse Umane n. 8301 del 6 novembre 2020, è stata approvata la Quantificazione delle risorse variabili aggiuntive, correlate ai progetti di miglioramento e mantenimento quantitativo e qualitativo dei servizi, per l'incremento del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse Umane ai sensi dell'art. 67, commi 4 e 5 del CCNL 21 maggio 2018 Funzioni Locali, con riferimento all'anno 2020.

La revisione macro-strutturale dell'Ente, approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 1263 del 26 luglio 2019, nella prospettiva di rendere la struttura amministrativa maggiormente coerente con gli obiettivi da realizzare nella seconda parte del mandato, è stata attuata – a far data dal 9 settembre 2019 - con determinazione del Direttore Generale n. 2466 del 1° agosto 2019.

Con conseguenti provvedimenti sindacali, sono stati conferiti sino alla scadenza del mandato sindacale i nuovi incarichi di responsabilità ai dirigenti con contratto a tempo indeterminato, nonché allineati, ove necessario, gli incarichi conferiti ai dirigenti assunti con contratto a tempo determinato.

Nel corso del 2020, nella prospettiva di garantire un ulteriore efficientamento, soprattutto in termini di consolidamento della macchina amministrativa, in vista del più ampio raggiungimento degli obiettivi/interventi da attuare entro la fine del mandato amministrativo, con deliberazioni n. 176 del 7 febbraio 2020 e n. 839 del 24 luglio 2020 la Giunta Comunale ha tra l'altro parzialmente riallineato la declaratoria di alcune competenze, assegnate a specifiche strutture organizzative che compongono la macrostruttura dell'Ente, cui è stata data attuazione, rispettivamente, con determinazioni del Direttore Generale n. 2440 del 1/04/2020 e n. 6714 del 28/09/2020.

ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE⁵

Qui di seguito sono riportate le attività effettuate nell'anno 2020.

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

Nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020 sono state effettuate le seguenti valutazioni:

- Approfondimento sulla gestione dei tributi locali nel Comune di Milano, con particolare riferimento a IMU e TARI.

⁵ Fonte: Area Fiscalità e Controlli – Direzione Bilancio e Partecipate

- Proposta di PPP servizio energia edifici comunali - formulazione documento di osservazioni al PEF e alla bozza di convenzione del Proponente.
- Concessione impianto sportivo di via Viterbo 4 Municipio 7 – verifica del PEF.
- Concessione servizio abitativo alloggi via Ortles modifica del PEF della concessione (attività in fase di conclusione).
- Concessione servizio caffetteria G.A.M. – verifica del PEF relativo alla modifica della concessione.
- Reinventing Cities – Ostello Doria – richiesta all’aggiudicatario di predisposizione del PEF unitario (fase di costruzione + fase di gestione) e relativa verifica.
- Concessione servizio caffetteria presso Biblioteca Sormani – predisposizione del PEF relativo alla gara.
- Cascina Nosedo – verifica del PEF relativo all’eventuale concessione a MM SpA.
- Concessione servizio caffetteria e bookshop presso Castello Sforzesco - verifica del PEF relativo alla modifica della concessione.
- Concessione impianto sportivo via del Cardellino – parere in merito alla modifica della concessione.
- Concessione impianto sportivo via Don Minzoni – parere in merito alla modifica della concessione.
- Concessione impianto sportivo via Madruzzo, 3 – parere in merito alla modifica della concessione.
- Concessione impianto sportivo via Pizzolpasso – parere in merito alla modifica della concessione.
- Concessione impianto sportivo via Ponte del Giuscano – parere in merito alla modifica della concessione.
- Concessione impianto sportivo via Terzaghi – parere in merito alla modifica della concessione.
- Concessione impianto sportivo via Valla – parere in merito alla modifica della concessione.
- Proroghe concessioni impianti sportivi in applicazione art. 216 D.L. 32/2000 – collaborazione con Area Sport per la definizione della metodologia di computo della durata della proroga.
- Studentato di via Trentacoste – verifica del PEF e parere ai sensi dell’art. 4 delle Note di Accompagnamento del Piano dei Servizi del vigente PGT.
- Parcheggio in project financing di via Borgogna – verifica del P.E.F. presentato dal Concessionario relativo al nuovo progetto definitivo.
- Concessione del servizio di distribuzione automatica di alimenti e bevande presso il Comune – modifica delle condizioni economiche contrattuali a seguito dell’emergenza epidemiologica.
- Accordo di collaborazione tra Comune di Milano e Federazione Ginnastica d’Italia per la gestione del Centro di Alta Specializzazione “S. Guglielmetti” di via Ovada, 40 – parere relativo al connesso Piano economico-finanziario.
- Concessione d’uso spazi MUDEC – riequilibrio economico finanziario.
- Reinventing Cities II – partecipazione ai lavori della segreteria tecnica.
- Predisposizione del Piano economico-finanziario (P.E.F.) della concessione d’uso dell’unità immobiliare denominata “Mercato Comunale Coperto Rombon”.
- Museo della Scienza e della Tecnologia – verifica del P.E.F. relativo alla proposta di PPP speciale relativo al Vivaio Didattico.
- Alloggi sfitti ambito Gallaratese - Baggio – partecipazione alla commissione di gara e verifica PEF presentato dal concorrente.
- Agenzia Sociale per la Casa – partecipazione alla Commissione di gara.
- Concessione servizio abitativo via Carbonia – modifica del P.E.F. del Concessionario a seguito di variante richiesta dall’Amministrazione.
- Concessione dell’impianto sportivo di via Cilea 61 – verifica del PEF.
- Studentato di via Cavedale (permesso di costruire convenzionato) – verifica del PEF e parere ai sensi dell’art. 4 delle Note di Accompagnamento del Piano dei Servizi del vigente PGT.
- Studentato di via Ripamonti 35/37 (permesso di costruire convenzionato) – verifica del PEF e parere (ulteriori rispetto a quelli già resi nel 2019).

- Concessione centro sportivo di via Parenzo – verifica del PEF e richiesta di chiarimenti (attività in fase di conclusione).
- Fondazione Biffi Onlus (ampliamento RSA e RST di via dei Ciclamini, 34) – verifica del PEF.
- Richiesta della Società Ginnastica Milanese Forza e Coraggio di moratoria pagamento rate del mutuo assistito da fideiussione comunale – parere.
- Concessione servizio di ristorazione del Museo del Novecento – assenso alla fruizione da parte del Concessionario dello scalone di Piazzetta Reale quale ulteriore ingresso al Ristorante del Novecento – parere e valutazione economica del vantaggio attribuito al Concessionario.
- Parcheggio in project financing di via Vittadini – richiesta di riequilibrio del PEF (attività in fase di conclusione).
- Istanza presentata da ASD Lorenteggio di ammissione a Fondo di garanzia Comune di Milano – Banca Prossima – parere.
- Studentato – via Morghen 10 – via Grazzini 6 e 8 - richiesta di istruttoria preliminare ex art. 40 R.E. relativa ad un intervento di ristrutturazione e nuova costruzione – verifica PEF e parere ex art. 4 comma 2 lett. d) delle Note di Accompagnamento del Piano dei Servizi del vigente P.G.T..
- Concessione d'uso impianto sportivo viale Ungheria 5 (ACD Macallesi) – verifica del PEF.
- Contratto custodia SOGEMI delle Palazzine Liberty e delle aree fabbricati ex Mercati Carni e Avicunicolo – collaborazione alla stesura del contratto per gli aspetti economici.
- Valutazione dei bilanci de La Torrazza Cooperativa di Abitanti ai fini della verifica delle difficoltà economiche rappresentate dalla cooperativa medesima, debitrice nei confronti del Comune di Milano del corrispettivo per il diritto di superficie concesso per la realizzazione del parcheggio di via Maffei.
- Studentato via Durando – Piano Attuativo Obbligatorio (PA9) via Durando, Andreoli e Morghen - verifica del PEF.
- Piano Finanziario TARI 2020 – definizione del PEF del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani.
- Via Creta - servizio abitativo quale Servizio di Interesse pubblico e generale ai sensi del P.d.S. - richiesta di Permesso di Costruire Convenzionato presentata dalla società Immobiliare Pantano s.s. – verifica PEF e parere (attività in fase di conclusione).
- Parere di congruità compensi avvocati del Comune di Milano (periodi gennaio–febbraio, marzo-maggio, dicembre) ai sensi dell'Appendice n. 5 del Regolamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano.
- Valutazione del Piano di Fattibilità Economica relativo alla concessione d'uso dell'impianto sportivo di Via Brivio,1.
- Stima costi di costituzione e avvio della nuova Agenzia per la casa in vista dell'elaborazione del relativo Business Plan e PEF.
- Verifica di congruità canoni concessione d'uso individuati da Area Patrimonio Immobiliare e relativi ad unità immobiliari della Galleria (proponenti Duomo 21 S.r.l., Felix S.r.l., Savini S.r.l.).

Predisposizione di Piani Economico Finanziari

- Predisposizione del P.E.F. per l'affidamento in concessione del servizio di gestione ostello presso la Fabbrica del Vapore.
- Analisi della seconda proposta per la costruzione del nuovo stadio di San Siro e la riqualificazione dell'area circostante.
- Analisi e supporto all'elaborazione della bozza di convenzione nell'ambito della proposta di PPP relativa alla riqualificazione e successiva gestione del Lido di Milano – concessione di lavori e gestione; emissione del parere economico finanziario.
- Analisi Convenzione e PEF proposta di PPP per la riqualificazione e la successiva gestione del Centro natatorio di via del Cardellino – Leasing in costruendo.

- Parere su PEF proposta di PPP per la riqualificazione e successiva gestione del Centro Sportivo Omodeo di via Betti-via Cechov.
- Parere su PEF proposta di PPP riqualificazione Centro Ippico Lombardo.
- Elaborazione di un primo parere su proposta di PPP per la ristrutturazione e gestione dell'immobile di via Ucelli di Nemi in zona Ponte Lambro.
- Elaborazione primo parere di fattibilità e sostenibilità della proposta di PPP per la riqualificazione energetica e gestione impiantistica della Scuola Gramsci di via Tosi.
- Parere preliminare su fattibilità PPP nell'ambito della concessione per la gestione delle aree verdi di Cava Ongari e Bosco in Città.
- Analisi PEF offerta gara PPP "Abitare in Borgo" Cascina De Lemene - concessione di lavori e servizi.
- Analisi PEF offerta gara PPP "Palaghiaccio via dei Ciclamini" - Agorà – concessione di lavori e gestione.
- Parere su PEF per rilascio fideiussione alla Fondazione Collegio Università di Milano.
- Riformulazione parere di congruità sulla manifestazione di interesse di Librerie Feltrinelli S.r.l. per l'affidamento degli spazi di via U. Foscolo, 3.
- Partecipazione Gdl ed analisi economica preliminare del progetto di sponsorizzazione per la riqualificazione delle vie Montenapoleone – Verri - Sant'Andrea.

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

- Progetto Europeo URBACT III (2014-2020) – CITIES4CSR (Comprehensive municipal strategies to foster and stimulate corporate responsibility in urban areas) – 1° fase.
- Progetto Europeo SEE ME IN (Social Entrepreneurship as an Enabling environment for Migrants' Employment and Integration Project) (periodo 1/10/2019 – 31/03/2020).

RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL'ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016⁶

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

Nel periodo 01/01/2020 – 31/12/2020, a seguito dell'analisi delle offerte economiche pervenute, sono stati rilasciati n. 103 pareri di congruità economica per offerte MM S.p.A. (importo totale offerte € 32.367.602,93, riferito ad un importo totale di opere/servizi pari a € 724.851.260,97; l'importo lavori viene conteggiato un'unica volta per commessa, anche se le offerte potrebbero essere più di una).

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

- MM S.p.A. - Offerta economica per i servizi tecnici necessari al Comune di Milano per attività di Facility Management sul patrimonio di edilizia scolastica per il periodo gennaio - dicembre 2020 (importo totale offerta € 2.876.158,87).
- MM S.p.A. - Offerta economica per servizi tecnici necessari al Comune di Milano per attività di Facility Management sul patrimonio di edilizia scolastica per la prosecuzione della fase transitoria per il periodo gennaio – agosto 2021 (importo totale offerta € 1.909.557,31).

⁶ Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Bilancio e Partecipate

- MM S.p.A. - Divisione Casa - Revisione compenso ai sensi art. 16.7 della Convenzione sottoscritta in data 30 giugno 2015.
- Milano Ristorazione S.p.A. - Offerta per servizio di accoglienza, informazione e misurazione della temperatura presso le sedi comunali dal 19/05/2020 al 12/06/2020.
- Milano Ristorazione S.p.A. - Offerta per servizio di accoglienza (triage e uscita) ed ampliamento delle attività di ausiliario e pulizia presso le scuole di infanzia e nidi comunali affidate a Milano Ristorazione ed attività aggiuntive di pulizia presso le scuole di infanzia e nidi comunali ove presente personale comunale (importo totale offerta € 6.384.679,23 per il periodo 7 settembre – 22 dicembre 2020).
- Milano Ristorazione S.p.A. - Offerta per servizio di accoglienza (triage e uscita) ed ampliamento delle attività di ausiliario e pulizia presso le scuole di infanzia e nidi comunali affidate a Milano Ristorazione ed attività aggiuntive di pulizia presso le scuole di infanzia e nidi comunali ove presente personale comunale. Periodo gennaio-giugno 2021 (importo totale offerta € 10.254.073,77).
- Milano Ristorazione S.p.A – Conferma per il biennio 2021-2022 del contratto di servizio tra Comune di Milano e Milano Ristorazione.
- AMAT S.r.l. - Fornitura e posa in opera del sistema di controllo attraverso il completamento dei varchi elettronici degli accessi alla costituenda zona a traffico limitato “Area B”. Supporto Tecnico e Coordinamento per la Progettazione e Realizzazione di 3 varchi elettronici comprensivi di pannello a messaggio variabile, di cui alla Delibera di Giunta Comunale n. 818/2019 (importo totale offerta € 10.277,99, riferito ad un importo totale di opere/forniture pari a € 193.082,34).
- AMAT S.r.l. - Fornitura e posa in opera del sistema di controllo attraverso il completamento dei varchi elettronici degli accessi alla costituenda zona a traffico limitato “Area B”. Supporto Tecnico e Coordinamento per la Progettazione e Realizzazione di varchi elettronici comprensivi di pannello a messaggio variabile, di cui alla nuova ipotesi di confine contenuta nel documento AMAT n. 200350012_00 per l’ambito Quinto Romano (importo totale offerta € 30.037,49, riferito ad un importo totale di opere/forniture pari a € 64.360,78).
- AMAT S.r.l. - Servizio di misura ed analisi delle emissioni degli impianti termici e della qualità dell’aria attraverso sistemi avanzati di misurazione multiparametrica - Attività preliminari (importo totale offerta € 269.323,73).
- AMAT S.r.l. – Proposta di progetto per lo sviluppo del Portafoglio degli Indicatori di Prestazione (KPI) per il servizio di Gestione del Patrimonio abitativo di proprietà comunale con annessi usi diversi (importo totale offerta € 33.507,84).
- AMAT S.r.l. – Proposta di affidamento ad AMAT delle attività legate allo sviluppo del progetto BICIPLAN della Città Metropolitana Milanese - protocollo 14/12/2020 (importo totale offerta € 145.787,93).
- AMAT S.r.l. – Fornitura e posa in opera di varchi elettronici per il rilevamento infrazioni. Servizi di Progettazione, Direzione di Esecuzione del Contratto, Direzione lavori, Coordinamento della sicurezza in fase di Progettazione e di Esecuzione, Verifica di conformità e collaudo tecnico-amministrativo dei sistemi di controllo e regolazione del Traffico e del Territorio (importo totale offerta € 150.106,05, riferito ad un importo totale di opere/forniture pari a € 749.871,94).
- AMAT S.r.l. – Programma Attività Annuale 2021.

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Nel seguito si riepilogano le attività più significative svolte nel 2020.

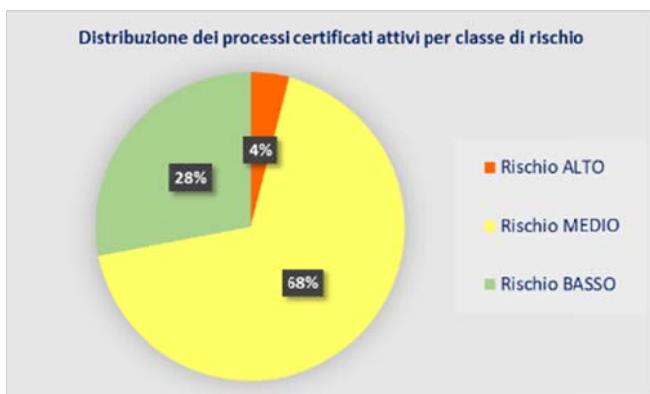
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE⁷

La finalità del Sistema di Gestione Qualità ed Ambiente si rivolge a contribuire alla diffusione di un metodo di lavoro basato sulla gestione e monitoraggio delle prestazioni dei processi di erogazione dei servizi, al perseguimento del miglioramento continuo e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Pur nel contesto emergenziale dell'anno 2020, che ha comportato alternanza di lavoro in presenza e lavoro agile in remoto, l'Unità Processi Organizzativi e Sistema di Gestione Qualità (della Direzione Area Innovazione e Digitalizzazione Processi - Direzione Generale) insieme alla rete dei Referenti Qualità delle Direzioni e alla Direzione Internal Auditing hanno garantito le attività di aggiornamento, revisione e monitoraggio dei processi certificati dell'SGQA e realizzate le azioni propedeutiche alla certificazione annuale. La Certificazione Qualità e Ambiente di 1° Sorveglianza ai sensi delle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e l'Estensione della Certificazione a cinque nuovi processi (3 DSIAD, 1 DCUA, 1 Direzione Sicurezza Urbana) sono state completate il 22 dicembre 2020.

A seguito delle attività di revisione e di estensione della certificazione, i dati di contesto dell'SGQA a fine 2020 sono:

- 365 processi certificati (di cui 352 processi *attivi* e 13 *sospesi*)⁸;
- 22 Direzioni e 3 Aree coinvolte;
- 347 siti in cui vengono erogati i processi certificati;
- 85% circa del personale dell'Ente coinvolto;
- 875 dipendenti formati sul tema della Qualità (Norma ISO 9001);
- 352 processi *attivi* che si ripartiscono nelle seguenti classi di rischio operativo valutato dalla Direzione Internal Auditing:
 - 17 processi a rischio ALTO (4%)
 - 237 processi a rischio MEDIO (68%)
 - 98 processi a rischio BASSO (28%)



Le attività salienti svolte nel corso del 2020 hanno riguardato:

- la mappatura dei processi ISO certificati con evidenza anche dei singoli siti di erogazione del processo, ora

⁷ Fonte: Area Innovazione e Digitalizzazione Processi – Direzione Generale

⁸ Processi con flussi operativi non più aderenti all'attuale operatività ma non ancora completamente definiti rispetto al quadro normativo in evoluzione o all'impiego di nuove piattaforme informatiche

acquisita come mappatura standard del SGQA del Comune di Milano;

- la revisione e aggiornamento dei processi certificati dell' SGQA, in cui sono state recepite le seguenti modifiche:
 - adeguamento alle raccomandazioni evidenziate nell' Audit di Rinnovo Certificazione del 2019;
 - per 21 processi, la significativa ridefinizione del flusso operativo conseguente ad adeguamenti normativi, nuovi applicativi o aggiornamento delle prassi effettive (Revisioni di Tipo A - urgenti);
 - per 25 processi, lievi variazioni del flusso operativo relative a inserimento di step-attività aggiuntiva, modifica del KPI (indicatore di performance del processo), integrazione di informazioni documentate (Revisioni di Tipo B);
 - per 41 processi la modifica della Direzione/Area/Unità di afferenza conseguente alla riorganizzazione con decorrenza dal 9 settembre 2019 (Delibera n. 1263/2019);
 - eliminazione di 4 processi in quanto ambiti operativi non più di responsabilità del Comune di Milano (es. passaggio di competenza alla Città Metropolitana);
 - accorpamento di processi (3 in 1 processo) con flussi operativi di fatto integrabili in una sequenza di attività più ampia e trasversale;
 - 'sospensione' di 13 processi con flussi operativi non più aderenti all'attuale operatività, ma non ancora completamente definiti rispetto al quadro normativo in evoluzione o all'impiego di nuove piattaforme informatiche; i 13 processi "sospesi" afferiscono a: Direzione Casa (9), Direzione Centrale Unica Appalti (2), Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport (1), Direzione Cultura (1);
- la sinergia e collaborazione con l'Unità Valutazione Rischi della Direzione Internal Auditing che ha effettuato la rivalutazione del Risk Score Ponderato su tutti i processi certificati a valle degli aggiornamenti e revisioni dei processi sopra indicati;
- la revisione del formato dei Report e Check List utilizzati per le Verifiche Interne, finalizzata a mettere in evidenza quattro ambiti chiave '*Principi generali dell' SGQA*', '*Gestione Processo*', '*Fornitori*', '*Cliente interno/esterno*' e poter evidenziare e monitorare più efficacemente le azioni correttive o di miglioramento sugli ambiti specifici;
- la realizzazione delle Verifiche Interne propedeutiche alla 1° Sorveglianza, pianificate inizialmente nei mesi di marzo-aprile 2020 e poi svolte tra giugno-luglio 2020 in modalità mista (in presenza/in remoto). L'obiettivo dell'attività si è focalizzato sul riscontro di processi non ancora verificati (nel corso di verifiche interne 2018-2019 o durante il Rinnovo Certificazione 2019) e con specifica selezione di processi con attività in outsourcing e con rischio medio-alto. Le Verifiche Interne 2020 hanno riguardato:
 - 61 processi afferenti a 15 Direzioni;
 - 20 sessioni di Verifica Interna Qualità ISO 9001:2015;
 - 3 sessioni di Verifica Interna Ambientale ISO 14001:2015;
- il supporto alle Direzioni per la mappatura di 5 nuovi processi da certificare in sede di 1° Sorveglianza 2020;
- la predisposizione dei documenti necessari alle certificazioni annuali (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 1° Sorveglianza della certificazione Qualità e Ambiente ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, realizzato in stretta collaborazione con i Referenti QA e colleghi delle Direzioni. In particolare, il più articolato programma relativo agli Audit esterni di 1° Sorveglianza ISO 9001:2015 ha riguardato:
 - 65 processi certificati afferenti a 18 Direzioni/Aree;
 - 5 nuovi processi da certificare;
 - 39 sessioni di audit in remoto;
- il conseguimento della 1° Sorveglianza della certificazione ambientale ISO 14001:2015, realizzata

unicamente in modalità remota il 29 e 30 ottobre 2020 con un team di 2 Auditors esterni e con il coinvolgimento dell'Area Verde Agricoltura e Arredo Urbano della Direzione Quartieri e Municipi e dell'Unità GEV della Direzione Sicurezza Urbana. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato tre raccomandazioni e nessuna Non Conformità;

- il conseguimento della 1° Sorveglianza della certificazione ambientale ISO 9001:2015, realizzata unicamente in modalità remota tra il 23 e il 27 novembre 2020 con un team di 8 Auditors esterni e il coinvolgimento di Gabinetto Del Sindaco, Segreteria Generale, Direzione Generale e delle Direzioni Mobilità e Trasporti, Organizzazione e Risorse Umane, CUA, Economia Urbana e Lavoro, Quartieri e Municipi, Sicurezza Urbana, Demanio e Patrimonio, Transizione Ambientale, Tecnica, Avvocatura, Bilancio e Partecipate, Servizi Civici Partecipate e Sport, Educazione, Politiche Sociali, Specialistica Incassi e Riscossioni. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 19 raccomandazioni e nessuna Non Conformità;
- il conseguimento dell'Estensione della Certificazione di 5 nuovi processi (di cui 3 della Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale, 1 della Direzione Centrale Unica Appalti e 1 della Direzione Sicurezza Urbana), realizzata unicamente in modalità remota tra il 19 e il 22 dicembre 2020. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 1 raccomandazione e nessuna Non Conformità.

CUSTOMER SATISFACTION⁹

Nell'anno 2020, è stata revisionata la procedura gestionale della Customer Satisfaction e dei relativi allegati, recependo l'evoluzione delle attività dell'Area CRM nel supporto alle Direzioni nell'ottimizzazione della gestione delle interazioni con gli utenti.

Con l'obiettivo di misurare la soddisfazione percepita dagli utenti, sono state effettuate le seguenti indagini di Customer relative prevalentemente a servizi erogati direttamente dall'Amministrazione, oltre a quelli forniti da una partecipata (AMSA). Di seguito le indagini eseguite, raggruppate per Direzione.

EDUCAZIONE:

- **Polo Linguistico Manzoni:** studenti liceo e ITE. Conclusa.
- **Scuola natura:** 3 target (bambini primaria; ragazzi secondaria; insegnanti). L'iniziativa è stata sospesa a febbraio causa dell'emergenza sanitaria. Sono stati elaborati i dati del primo semestre.
- **Estate insieme:** indagine sul gradimento delle iniziative estive (rivolta ai partecipanti). Conclusa.
- **Fuori comune:** indagine sul gradimento delle iniziative estive (rivolta ai partecipanti). Conclusa.
- **Informagiovani:** indagine online di gradimento delle iniziative proposte dall'Informagiovani; target ragazzi e giovani. Rilevazione sul primo semestre conclusa, sono in corso di elaborazione i dati del secondo semestre.
- **Sezioni ospedaliere:** indagine per rilevare la qualità percepita del servizio erogato dalle Sezioni ospedaliere da minori ricoverati e relativi genitori; l'indagine è stata sospesa a causa dell'emergenza sanitaria.
- **Scuola Natura On Air:** indagine per rilevare la qualità percepita delle iniziative a distanza organizzate dalle Case Vacanza per le scuole primarie e secondarie di 1° grado. La rilevazione si conclude con l'anno scolastico 2020/2021.

SICUREZZA URBANA:

- **Corsi di educazione stradale nelle scuole 2019/2020 (insegnanti):** indagine sospesa a causa dell'emergenza sanitaria. Sono stati elaborati i dati raccolti prima dell'emergenza.

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

- **Corsi di educazione stradale nelle scuole 2020/2021 (insegnanti):** sono state avviate le attività di adeguamento del questionario per valutare il gradimento delle iniziative a distanza che verranno proposte nel corso dell'anno scolastico.
- **Corsi di formazione per Agenti:** 2 indagini – concluse.
- **Corso di formazione rivolto ai Vigili di quartiere** in materia di truffe agli anziani. Indagine rivolta ai partecipanti. Conclusa.

SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT:

- **Customer sui servizi in rete prevista dal D.Lgs. 179/16:** avviata a luglio per il servizio di prenotazione appuntamenti. Risultati disponibili sul portale nella sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati. Da novembre sono state avviate le rilevazioni sulle richieste di residenza e dei certificati di stato civile tramite ElixForm, e dei certificati anagrafici dal portale.
- **Assistente virtuale 020202:** è la nuova modalità di interazione con il cittadino (chat-bot che fornisce risposte in tempo reale sui principali temi/servizi) attiva da maggio 2020. Al termine dell'interazione viene proposto un questionario anonimo di valutazione del servizio. L'indagine del primo semestre si è conclusa ed è stata attivata una rilevazione di monitoraggio continuo.

POLITICHE SOCIALI

- **Co-progettazione e co-gestione di progetti a carattere sperimentale di interventi domiciliari afferenti all'area "interventi di gruppo" e all'area "interventi di custodia sociale:** la rilevazione è stata sospesa a causa dell'emergenza sanitaria.

TRANSIZIONE AMBIENTALE/ASSESSORATO PARTECIPAZIONE, CITTADINANZA ATTIVA E OPEN DATA

- **Cittadini e cambiamenti climatici: un'analisi esplorativa:** questionario realizzato per raccogliere le opinioni dei cittadini sui cambiamenti climatici, verificandone conoscenze e interesse.

ASSESSORATO PARTECIPAZIONE, CITTADINANZA ATTIVA E OPEN DATA

- **Milano ti ascolta:** questionario realizzato nel contesto del periodo compreso tra la fine della fase 1 e l'inizio della fase 2, per conoscere le percezioni dei cittadini e migliorare le iniziative già attive durante l'emergenza, orientando le scelte future. Conclusa, risultati pubblicati sul sito.

AMSA

- L'indagine CATI è stata effettuata da una società esterna, vincitrice di procedura ad evidenza pubblica. Il Servizio Customer ha fornito le indicazioni per lo svolgimento dell'indagine ed effettuato supporto e controllo sulle attività della società esterna. Indagine conclusa, risultati pubblicati sul portale del Comune.
- Sono state avviate le attività propedeutiche alla realizzazione della rilevazione sui servizi erogati da AMSA nel 2020, condividendo il questionario con le parti interessate tra cui le associazioni dei consumatori. L'indagine è prevista per la primavera 2021.

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI¹⁰

Nell'anno 2020, è stata revisionata la procedura gestionale delle gestione dei reclami e dei relativi allegati. E' continuata la registrazione delle interazioni con i cittadini per mezzo della quale vengono tracciati i flussi di comunicazione multicanale che consentono la produzione di reportistica alle Direzioni.

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

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.

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY¹¹

Nel corso dell’esercizio 2020, in continuità con gli anni precedenti, l’Unità Privacy ha effettuato una costante attività di coordinamento e coinvolgimento delle varie unità organizzative dell’Amministrazione anche attraverso incontri/confronti con modalità on line, nonché mediante azioni di supporto e consulenza a tutela della privacy d’interesse per tutto il Comune.

In particolare nell’esercizio 2020 sono state effettuate le seguenti attività coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall’Unità privacy.

Registro delle attività di trattamento (UNIO)

Ai fini della tenuta del Registro dei trattamenti previsto dall’art. 30 del Regolamento UE 2016/679, sono state effettuate attività di assistenza costante per assicurare la conformità al contesto organizzativo e al quadro normativo.

Si è provveduto alla verifica sullo stato di aggiornamento dei trattamenti censiti e inseriti nel Registro dalle singole strutture a cui è demandato il compito di presidiare tale ambito tenendo aggiornati i trattamenti stessi e le relative informazioni.

La verifica si è svolta secondo le seguenti fasi:

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

Responsabili esterni del trattamento dei dati personali

Supporto alle Direzioni interessate al fine di perfezionare l’approccio in merito all’applicazione delle Linee Guida del 21/12/2018 relative ai Responsabili del trattamento dei dati personali:

- dando indicazioni alle strutture sulla gestione della procedura: dalla designazione alle attività di controllo previste;
- monitorando l’osservanza da parte delle Direzioni in ordine all’esecuzione delle attività a loro demandate e previste dalla citate linee Guida.

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 considerazione del particolare momento emergenziale, è stato realizzato, in

¹¹ Fonte: Unità Privacy – Direzione Generale

accordo con l'Area Organizzazione e Sviluppo professionale, un modulo formativo per il personale neo assunto in modalità on line accessibile dall'area SharePoint.

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 Lavoro> Privacy) relativa alla gestione delle violazioni in materia di dati personali.

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

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

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

Parco Immobiliare¹²

Nel periodo in esame l'Area Patrimonio Immobiliare ha introitato l'importo complessivo di € 37.546.083,75:

- € 5.225.000,00 (cap. 4101/2) per la vendita della caserma di Piazza Venino, 3;
- € 531.000,00 (cap. 4101/12) per la vendita dell'area di via Ponti, 3;
- € 1.632.519,00 (cap. 4101/21) per diritto di superficie dell'area sita in via Clelia del Grillo Borromeo;
- € 30.100.000,00 (cap. 4101/2) per la cessione della piena proprietà dell'edificio sito in via Cassiodoro;
- € 3.887,00 (cap. 4101/21) per diritto di superficie dell'area sita in via Quinto Romano;
- € 53.677,75 (cap. 4101/12) per la cessione della piena proprietà dell'area sita in via Andrea Doria.

Strumentazione Informatica¹³

Nel 2020 la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale ha effettuato le seguenti attività:

- continuazione delle attività di razionalizzazione dei contratti di acquisto, accorpando numerosi singoli affidamenti in convenzioni Consip, razionalizzando tempi e costi di acquisto.
- Ampliamento delle modalità di accesso ai servizi digitali e dell'interazione digitale con i cittadini quali SPID, PagoPA, NoiPA e ANPR e l'arricchimento di funzionalità sulla nuova infrastruttura del Fascicolo Digitale del Cittadino, tra le quali la nuova modalità di pagamento online delle sanzioni al codice della strada (ADI - Avvisi di Infrazione Verbali).
- Proseguimento nel piano di razionalizzazione dei server del CED, riducendo il numero di server fisici e ampliando l'infrastruttura di server virtuali con aumento dell'efficacia ed efficienza del centro di calcolo.
- Ampliamento dell'utilizzo di infrastruttura in CLOUD per l'erogazione di servizi applicativi.
- Ammodernamento della rete, in particolare:
 - 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;

¹² Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

¹³ Fonte: Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale

- ammodernamento del sistema di comunicazione digitale utilizzato dalla Polizia Locale basato sul protocollo di trasmissione TCP IP;
- approfondimento di soluzioni software per il sistema SCTT da rendere disponibili per gli utenti della Centrale di Controllo del Traffico e della Centrale Operativa della Polizia Locale.
- Incremento della gestione dell'informazione geografica e della Toponomastica ed aumento del patrimonio informativo presente sul portale Open Data.
- Attuazione del programma di governo degli sviluppi applicativi, secondo il modello definito di Enterprise Architecture, introducendo un sistema di misura dell'adozione delle linee guida:
 - sono state adottate con delibera di Giunta nr. 620 del 22/05/2020 le linee guida e standard di Enterprise Architecture (EA) insieme alle linee guida SmartCity;
 - sono stati prodotti i processi di gestione Incident, Change e validazione dei progetti secondo le linee guida di Enterprise Architecture;
 - è stata avviata la revisione delle linee guida sulla sicurezza informatica;
 - sono state predisposte le pagine wiki pubbliche per la consultazione delle linee guida di Enterprise architecture: <https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/linee-guida-ict/wiki>;
 - è stato predisposto il link per il demand dei progetti di EA e la relativa gestione: <https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/ea-demand/issues/gantt>;
 - sono stati avviati i tavoli di lavoro inerenti all'ecosistema digitale urbano e avviate le progettazioni di Milano Sostenibilissima e del Mobility as a service (Maas).
- Innovazione e implementazione delle piattaforme che abilitano l'interoperabilità applicativa, la produzione di APIs secondo gli standard nazionali e internazionali, la correlazione di informazioni e lo sviluppo di servizi integrati per i cittadini e per il miglioramento dei processi interni (es. Orchestrazione servizi e microservizi, Data Lake, Block Chain, su piattaforme/infrastrutture di tipo private/public cloud e adozione di tecnologie container):
 - il numero di APIs pubblicate dall'01/01/2020 è di 70 per un totale di 283 APIs a catalogo (compresi gli aggiornamenti di versione);
 - il gruppo di lavoro ha proseguito con le attività di collaborazione e condivisione dei progetti di interoperabilità con la rete di pubbliche amministrazioni aderenti, predisponendo una lettera di richiesta a CONSIP per l'attivazione di una convenzione che consenta di ottenere uno sconto sui servizi di supporto della piattaforma di Interoperabilità WSO2, utilizzata da diversi Comuni metropolitani;
 - avviata la sperimentazione per la realizzazione di una console di gestione Hybrid Cloud;
 - implementata l'infrastruttura esistente del Data Lake con nuove risorse hardware necessarie;
 - avvio della procedura per l'affidamento del progetto di reingegnerizzazione della piattaforma Data Lake basata su standard internazionali;
 - rilasciata la versione 4.5 delle API di Toponomastica all'interno del Master Data.
- Ampliamento della digitalizzazione di alcuni rilevanti processi di presentazione di istanze al Comune, eliminando i flussi di presentazione cartacei come Bandi, Concorsi reperimento personale, Cambio residenza, Ambito educazione tramite il SUSE e PMgest.

Impiego del parco veicolare¹⁴

Nell'ambito delle attività di manutenzione e modernizzazione del parco automezzi di proprietà, è stata lanciata la gara per l'acquisto di una macchina operatrice per l'Area Servizi Funebri e Cimiteriali.

¹⁴ Fonte: Area Facility Management – Direzione Demanio e Patrimonio

Si è proceduto all'avvio del servizio di noleggio senza conducente di un furgone con allestimento occorrente all'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.).

Si è proceduto ad aderire alle Convenzioni Consip per:

- affidamento del servizio di noleggio di n. 8 veicoli ad alimentazione elettrica occorrenti a Servizi diversi dell'Amministrazione Comunale, in sostituzione di altrettanti veicoli;
- affidamento del servizio di noleggio a lungo termine senza conducente di n. 8 veicoli commerciali occorrenti per nuove esigenze dell'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.) del Comune di Milano.

È proseguito anche per il 2020 il servizio di Bikesharing, gestito attraverso n. 200 tessere non nominali distribuite alle Direzioni.

ADEMPIMENTI in materia di TUTELA DELLA SALUTE e SICUREZZA DEI LAVORATORI nei luoghi di lavoro¹⁵

Nell'anno 2020 si è provveduto ad effettuare:

Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2020 – 31/12/2020):

- 428 sopralluoghi negli ambienti di lavoro + interventi tecnici
- 6 supporto prove di evacuazione
- 45 DUVRI elaborati

Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2020– 31/12/2020)¹⁶:

- Analisi di laboratorio per Amianto e FAV: 5.694
- Relazioni: 794 (di cui 81 di Censimento, 643 di Monitoraggio, 70 Verbali di sopralluogo)
- Analisi di laboratorio per legionella: 2.712
- Sanificazioni legionella: 69

Servizio di Sorveglianza Sanitaria (periodo 01/01/2020 – 31/12/2020):

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

Visita preimpiego (con certificazione)	108
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)	1.259
Visita rientro malattia	369
Visita periodica iniziale	531
Visita periodica successiva	3.687
Esame funzionale clinico rachide	943
Esame occhi e vista	1.381
Visita ortottica di 2° livello	24

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

¹⁶ Fonte: Ufficio Coordinamento Controlli Amianto - Direzione Tecnica

Visita oculistica + ortottica x VDT	1.103
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	17
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	51
Colloquio psicologico	551

Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2020 – 31/12/2020)

	Primo soccorso	Aggiornamento Primo soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
Corsi	52	19	54	10	165	67	13	23	403
% corsi	12,90%	4,71%	13,40%	2,48%	40,94%	16,63%	3,23%	5,71%	100,00%
Partec.	768	148	574	49	2.318	915	156	2.103	7.031
% Partec.	10,92%	2,10%	8,16%	0,70%	32,97%	13,01%	2,22%	29,91%	100,00%

Bimestri		Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI	
Gen/Feb	Corsi	4	4	17	0	36	3	2	4		
	Partecip	65	68	291	0	624	62	40	276		
Mar/Apr	Corsi	0	0	2	0	18	15	2	6		
	Partecip	0	0	40	0	224	270	21	1.364		
Mag/Giu	Corsi	21	0	7	0	47	30	6	5		
	Partecip	356	0	37	0	580	433	75	66		
Lug/Ago	Corsi	5	0	1	1	2	2	0	0		
	Partecip	50	0	6	12	14	22	0	0		
Set/Ott	Corsi	14	9	16	3	42	8	1	4		
	Partecip	236	57	123	18	661	62	11	120		
Nov/Dic	Corsi	8	6	11	6	20	9	2	4		
	Partecip	61	23	77	19	215	66	9	277		
TOT	corsi	52	19	54	10	165	67	13	23		403
	partecip	768	148	574	49	2.318	915	156	2.103		7.031