

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE  
Allegato 4 alla proposta di deliberazione n.1584  
del 23/10/2024 composto da pag. 18  
Il Direttore di Direzione  
Roberto Nicola Colangelo  
(firmato digitalmente)

## REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2024

### CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 30 giugno 2024)

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

<b>CONTROLLO STRATEGICO</b> .....	<b>2</b>
<b>CONTROLLO DI GESTIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI</b> .....	<b>2</b>
<b>ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE</b> .....	<b>3</b>
<b>RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL’ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016 E DELL’ART. 7 C. 7 D. LGS. 36/2023</b> .....	<b>5</b>
<b>INTERNAL AUDITING</b> .....	<b>6</b>
<b>CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b> .....	<b>8</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE</b> .....	<b>8</b>
<b>CUSTOMER SATISFACTION</b> .....	<b>10</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI</b> .....	<b>12</b>
<b>CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY</b> .....	<b>12</b>
<b>LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO</b> .....	<b>13</b>
<b>ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO</b> .....	<b>15</b>

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

Il Controllo Strategico (art. 8 Reg. sul Sistema dei Controlli Interni) si esplica attraverso l'analisi della congruenza dello stato di attuazione dei programmi rispetto agli indirizzi previsti nei documenti di pianificazione strategica dell'Ente. Tale analisi è diretta a:

- **verificare eventuali scostamenti** tra la concreta attuazione dei programmi da una parte, la mission dell'Ente, le scelte strategiche effettuate e i risultati di impatto realizzati dall'altra;
- **individuare eventuali fattori ostativi** per la mancata attuazione e i possibili interventi correttivi.

Il Controllo Strategico assume quali parametri di riferimento gli atti di pianificazione strategica dell'Ente e, in particolare, le Linee programmatiche dell'Amministrazione e il Documento Unico di Programmazione (DUP). Tali documenti di pianificazione hanno come fulcro e denominatore comune l'obiettivo strategico/linea di intervento.

In particolare, nella sezione Strategica del DUP gli obiettivi strategici sono associati a ciascuna Missione di bilancio, mentre nella sezione Operativa ne viene sviluppato il contenuto 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<sup>2</sup>. Tali rapporti assumono la forma dello Stato di Attuazione dei Programmi che viene predisposto e approvato con le modalità sopra esplicitate.

Al 30/06/2024 è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2023, che costituisce parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2023 relativa all'*"impiego delle risorse per programmi di attività"*. La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione 285 del 21/03/2024 e dal Consiglio Comunale con la Deliberazione 30 del 29/04/2024.

## 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 OBIETTIVI<sup>3</sup>

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione del Piano degli Obiettivi, nell'anno 2024:

- 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;
- il Consiglio Comunale, con Deliberazione 92 del 21/12/2023, ha approvato il Bilancio di Previsione 2024-2026 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2024-2026;

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane.

- la Giunta Comunale, con Deliberazione 14 dell'11/01/2024, ha approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2023-2025;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 108 del 01/02/2024, 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 2024-2026;
- con Determinazione del Segretario Generale 1083 del 15/02/2024, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2024-2026 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;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 459 del 18/04/2024, ha approvato la Relazione sulla Performance del Comune di Milano e il consuntivo del Piano degli Obiettivi per l'anno 2023;
- il Nucleo Indipendente di Valutazione ha validato la Relazione sulla Performance con proprio Documento in data 30/04/2024;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 772 del 28/06/2024 ha approvato l'“Aggiornamento del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 – Approvato con Deliberazione G.C. n. 108 del 01 febbraio 2024”;

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 1310 del 02/10/2023 e 1629 del 30/11/2023, 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 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, sono state avviate specifiche analisi organizzativo – gestionali su tutte le strutture direzionali dell'Ente, anche nella prospettiva di dar corso a interventi di razionalizzazione ed efficientamento delle funzioni assegnate. Il Direttore Generale, con proprie Determinazioni, ha pertanto 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 30/10/2020, nelle more di una complessiva revisione della disciplina stessa da adottarsi in adeguamento alle previsioni contrattuali contenute nel nuovo CCNL 2019/2021 del comparto Funzioni Locali.

#### **ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE<sup>4</sup>**

Di seguito sono riportate le attività effettuate.

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

Nel periodo dal 01/01/2024 al 30/06/2024 è continuata l'elaborazione di valutazioni economico finanziarie.

<sup>4</sup> Fonte: Area Valutazioni Controllo e Gestione Economica Partecipate – Direzione Bilancio e Partecipate

### **Piani Economico Finanziari**

- Controllo finale proposta PEF società Sicurezza e Ambiente per PPP Concessione Servizi di Sicurezza Stradale.

### **Altre attività di natura economico finanziaria**

- Parere di congruità sui compensi avvocati comunali – Parcelle dei mesi di febbraio, marzo, aprile 2024.
- Palazzine Liberty - Analisi di sensitività su aggiornamento proposte da parte della “società benefit” REDO.
- Relazione Economico-Finanziaria su proposta di efficientamento energetico degli immobili e degli impianti di proprietà del Comune di Milano gestiti dalla Fondazione Piccolo Teatro di Milano.
- Parere riguardante il PEF per l’affidamento in concessione di servizi del Centro Sportivo di Via Madruzzo.
- RSA e CDI Per Coniugi - elaborazione del PEF per la gara per l’affidamento in concessione del servizio di gestione delle RSA e del CDI.
- Proposta di iniziativa privata relativa alla concessione di lavori e servizi di gestione della RSA/CDI Gerosa-Brichetto – verifica del PEF del Proponente, della bozza di Convenzione e della Matrice dei Rischi.
- Proposta di iniziativa privata relativa alla concessione di lavori e servizi di gestione della RSA/CDI Famagosta – verifica del PEF del Proponente, della bozza di Convenzione e della Matrice dei Rischi.
- Proposta di iniziativa privata relativa alla concessione di lavori e servizi di gestione della RSA/CDI Pindaro – verifica del PEF del Proponente, della bozza di Convenzione e della Matrice dei Rischi.
- Concessione del servizio di didattica del Museo di Storia Naturale – predisposizione dell’ipotesi di PEF di riequilibrio.
- Concessione d’uso dell’impianto sportivo di Via Viterbo – predisposizione dell’ipotesi di PEF di riequilibrio
- 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.
- Parere su PEF Parcheggio Affori Ferrovie Nord.
- Centro Diurno Integrato di Via Giolli – elaborazione del PEF per la gara per l’affidamento in concessione del servizio di gestione del Centro - supporto per la predisposizione della documentazione di gara (Capitolato, Matrice dei Rischi).
- 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.
- Centro sportivo Saini – verifica del PEF predisposto dall’Università Statale degli Studi di Milano relativo all’accordo di collaborazione con il Comune.

### **Altro**

- 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.
- Supporto alla predisposizione del PEF TARI agg. 2024/2025- Formulazione del parere relativo alla validazione del PEF TARI aggiornamento 2024/2025.
- Parere relativo alle condizioni economiche per l’affidamento dell’organizzazione del Mercatino di Natale in Duomo (edizione 2024/2025).
- Predisposizione del conto economico previsionale della gestione della BEIC.
- Aggiornamento valutazione ritorno potenziale pubblicitario – Naming linea – Metropolitana 1, 2, 3, 5.

- Valutazione congruità potenziale del ritorno pubblicitario di Piazza Duca D’Aosta.
- Valutazione potenziale del ritorno pubblicitario per sponsorizzazione Via Pepe.
- Valutazione proposta di sponsoring per la stampa di Costituzioni della Repubblica Italiana da omaggiare a neodiciottenni residenti a Milano – Coop.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario - Evento “Senstation Summer” (dal 13/06/2024 al 14/07/2024) proposto all’interno dell’avviso pubblico per l’individuazione di sponsor tecnici per la realizzazione di un palinsesto di Progetti e iniziative volto alla valorizzazione di Piazza Duca d’Aosta, per le annualità 2023/2024.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario - Evento “Milan – Central Station – La Nascita” (dal 22/04/2024 al 01/05/2024) ed Evento “Welcage” (dal 19/05/2024 al 25/05/2024) proposti all’interno dell’avviso pubblico per l’individuazione di sponsor tecnici per la realizzazione di un palinsesto di Progetti e iniziative volto alla valorizzazione di Piazza Duca d’Aosta, per le annualità 2023/2024.
- Valutazione proposta di sponsoring Allianz Cloud – Piazza Stuparich, 1 – Milano.
- Valutazione Piazze per “Avviso pubblico per l’individuazione di sponsor tecnici nell’ambito del progetto “Natale a Milano 2024” durante le festività natalizie 2024/2025”.
- 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.

**RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL’ART. 192 C. 2 D. LGS. 50/2016 E DELL’ART. 7 C. 7 D. LGS. 36/2023<sup>5</sup>**

Nel periodo dal 01/01/2024 al 30/06/2024, a seguito dell’analisi delle offerte economiche pervenute, sono stati rilasciati 20 pareri di congruità economica per offerte MM S.p.A. con importo totale pari a € 3.129.078,59, comprensivo di 4% CNPAIA e 22% IVA (di cui 15 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

<sup>5</sup> Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Bilancio e Partecipate

Determinazione del Direttore Generale 1210/2023, 1 per servizi di ingegneria e architettura con l'applicazione dei criteri e del range di sconto – ricompreso tra 26,83% e 28,83% – previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 49/2019 per l'adeguamento di un incarico già affidato, 1 per servizi di accatastamento e 3 per prestazioni professionali a vacazione).

Sono stati inoltre rilasciati:

- 1 parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per le attività volte ad assicurare l'erogazione dei servizi inerenti ai corsi d'acqua e alle strutture idriche afferenti e di supporto alla Protezione Civile comunale in tema di emergenza idrogeologica (Biennio 2024/2025, canone annuale € 2.519.272,28),
- 1 parere di congruità economica per l'affidamento delle attività di internalizzazione del processo di gestione delle matricole degli ascensori da parte della società strumentale MM S.p.A. (periodo 2024/2027, canone annuale € 73.200,00),
- 1 parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per la manutenzione attrezzature antincendio negli edifici scolastici di proprietà del Comune di Milano (periodo agosto 2024 – luglio 2027, canone annuale € 98.554,85),
- 1 parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per la manutenzione preventiva e correttiva ed esecuzione di lavori sui sistemi automatizzati di chiusura (quali cancelli, sbarre, serrande ed affini) negli stabili scolastici di proprietà dell'Amministrazione Comunale (periodo maggio 2024 – aprile 2027, canone annuale € 98.554,85),
- 1 parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per il servizio di supporto tecnico-amministrativo alle attività di controllo e regolazione della fognatura privata in capo al Comune di Milano da parte della società strumentale MM S.p.A. (periodo 2024/2027, canone annuale € 342.381,57).

A seguito dell'aggiornamento del Quadro Economico dell'intervento (Interventi finanziati con fondi Patto per Milano, PON Metro, PNRR, ecc.) è stato rilasciato 1 parere per offerta MM S.p.A. finalizzata all'adeguamento/aggiornamento dell'incarico precedentemente affidato.

Infine, è stato rilasciato il parere di congruità economica relativo al Programma Attività Anno 2024 di AMAT S.r.l..

## INTERNAL AUDITING

L'Area Internal Auditing è posta nell'ambito della Direzione Generale – Strutture di Supporto alle Funzioni del Sindaco, 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 2024/2026 è stato approvato dal Sindaco con lettera del 24/06/2024 e 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 01/01/2024 – 30/06/2024 sono stati conclusi 6 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 finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. Nello specifico sono state coinvolte le seguenti Direzioni: Mobilità, Sicurezza Urbana. Servizi Civici e Municipi,

Demanio e Patrimonio, Welfare e Salute, Lavoro Giovani e Sport. Inoltre, sono state condotte 7 attività di monitoraggio relative a 25 azioni rispetto ad audit svolti in precedenza (Direzioni coinvolte: Sicurezza Urbana (2), Demanio e Patrimonio, Educazione, Cultura, Organizzazione e Risorse Umane, Direzione Generale – Strutture di Supporto alle Funzioni del Sindaco).

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 di processi 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, 14 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;
- una procedura di negoziazione assistita relativa a una controversia per risarcimento di maggiori oneri e danni verso un appaltatore;
- le procedure di rendicontazione dei dati relativi a sanzioni per violazione del codice della strada.

#### **Risk Assessment**

È stata, completata l'attività di Operational Risk Assessment (ORA) 2024 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 2024 e hanno concorso alle valutazioni finalizzate all'adozione del Piano di Audit in un'ottica risk based.

Sono state inoltre svolte attività di supporto alla Segreteria Generale ai fini della redazione del 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 inoltre stata svolta, di concerto con la Segreteria Generale, un'attività di formazione alle Direzioni in merito alla attività di mappatura e analisi finalizzata alla progressiva copertura dell'insieme dei processi gestiti dall'organizzazione. Le Direzioni sono state coinvolte, inoltre, in un'attività di completamento della ricognizione dei processi dell'Ente e di raccolta di ulteriori informazioni riferibili agli stessi che verranno

utilizzate per l'analisi del rischio per il PIAO 2025/2027 (es. numero di risorse umane assegnate al processo, movimentazione di risorse economiche, stakeholder, ecc.).

Infine, è proseguita, 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 AMBIENTE<sup>6</sup>

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 2024 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 seconda 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.

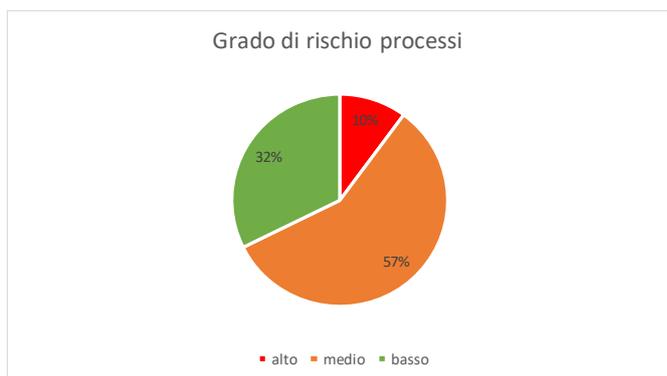
Al 30/06/2024 i dati di contesto dell'SGQA sono:

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

L'aggiornamento del Risk Assessment ha interessato 338 processi, di cui 8 sospesi per ridefinizione del flusso. Sui 338 processi è stato definito il livello di rischio secondo la metodologia di Risk Assessment 2024. Per i processi sospesi è stata mantenuta l'ultima valutazione effettuata prima della sospensione. La classificazione per classi di rischio sui 330 processi attivi certificati è la seguente:

processi con rischio operativo stimato come alto:	34	(10%)
processi con rischio operativo stimato come medio:	186	(56%)
processi con rischio operativo stimato come basso:	110	(33%).

<sup>6</sup> Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane.



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 2023/2024 concordato nel Comitato SGQA:
  - revisioni derivanti da raccomandazioni dell'Audit di Sorveglianza 2023;
  - revisioni derivanti da suggerimenti/raccomandazioni delle Verifiche Interne 2023/2024;
  - 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 applicati-vi/digitalizzazione, ecc.);
  - eliminazione di 1 (un) processo certificato in quanto superati da digitalizzazione o usciti dall'ambito operativo di competenza del Comune di Milano;
  - eliminazione di 8 (otto) processi certificati in seguito ad accorpamento ad altri processi certificati, in ottica di razionalizzazione della mappatura dei processi;
- la realizzazione delle Verifiche Interne 2024 in preparazione alla visita di mantenimento prevista per l'anno 2023: il programma delle verifiche interne si è sviluppato nel periodo ottobre 2023 - febbraio 2024 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 2023/2024 ha riguardato:
  - 33 sessioni di Verifica Interna Qualità (relative complessivamente a 92 processi certificati ISO 9001:2015);
  - 3 sessioni di Verifica Interna Ambientale (presso 2 sedi operative in ambito, procedure gestionali ISO 14001 e 3 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 seconda visita di Sorveglianza della certificazione Qualità ISO 9001:2015 ha riguardato:
  - 107 processi certificati afferenti a 18 Direzioni: Segreteria Generale, Area servizi di Presidenza consiglio comunale, Direzioni Sicurezza Urbana, Demanio e Patrimonio, Tecnica e Arredo Urbano, Avvocatura, Bilancio e Partecipate, Centrale Unica Appalti, Servizi Civici e Municipi, Specialistica Autorizzazioni Concessioni – SUAP, Innovazione Tecnologica e Digitale, Welfare e Salute, Casa, Educazione, Cultura, Mobilità, Lavoro Giovani Sport, Organizzazione e Risorse Umane;
  - 36 sessioni di audit esterno, svolte prevalentemente in presenza;
- il conseguimento del mantenimento della certificazione di qualità ISO 9001:2015, in seguito alla visita ispettiva svolta tra l'11/06 e il 17/06/2024 con un team di 8 Auditors esterni. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 15 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità;
- la preparazione del Programma di Rinnovo ISO 14001:2015 ha riguardato:

- le procedure gestionali ISO 14001 e 3 processi certificati, afferenti a 2 Direzioni: Area Verde della Direzione Verde e Ambiente, Unità Coordinamento Sicurezza Territoriale e Integrata, afferente alla direzione Sicurezza Urbana, e 3 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 03/06 - 04/06 - 05/06/2024 con un team di 1 Auditor esterno. Il Rapporto finale dell'Auditor ha evidenziato 4 Raccomandazioni e 2 Non Conformità minori.

## CUSTOMER SATISFACTION<sup>7</sup>

Dal **01/01/2024 al 30/06/2024** sono state progettate diverse rilevazioni sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati dalle Direzioni dell'Amministrazione o dalle Società Partecipate, al fine di misurarne la soddisfazione. Di seguito il dettaglio delle attività pianificate, svolte o attualmente in corso.

### 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 2023/2024 si è svolta nel periodo ottobre 2023 - maggio 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 è stata avviata a giugno e si conclude a settembre.
- **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 2023/2024 si è svolta nel periodo ottobre 2023 - giugno 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 2023/2024. La rilevazione si è svolta nel mese di giugno.
- **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 relativa all'anno scolastico 2023/2024 si è svolta durante il periodo ottobre 2023 - giugno 2024.

### LAVORO, GIOVANI E SPORT

- **Polo Linguistico Manzoni:** rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti del liceo e dell'ITE, svolta nel mese di maggio 2024.
- **Informagiovani:** indagine sul gradimento delle iniziative proposte dall'Informagiovani; target ragazzi e giovani. La rilevazione è stata avviata a gennaio e si concluderà ad ottobre.
- **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 stata aggiornata a gennaio.

### 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 2023/2024 si svolge da ottobre 2023 a luglio 2024.

<sup>7</sup> Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

- **Corsi di formazione base per Agenti e per Ufficiali:** indagini per rilevare il gradimento del 72° corso di formazione e del corso per Ufficiali. La rilevazione è stata effettuata ad aprile, alla conclusione dei corsi.
- **Mediazione sociale e penale:** indagine per valutare la qualità e la soddisfazione del servizio di mediazione sociale e penale percepita dagli utenti relativamente al periodo 2024. La rilevazione è stata avviata a marzo e si conclude a dicembre.

#### 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/Servizi erogati e nel portale Open Data. I commenti degli utenti vengono puntualmente analizzati e condivisi con i responsabili dei servizi.
  - **Richiesta di cambio di residenza/indirizzo 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).**
- **Valutazione dell'esperienza complessiva in ambito tributi:** la rilevazione coinvolge tutti gli utenti che hanno prenotato un appuntamento di consulenza sui principali tributi ed è stata attivata in forma continuativa ad aprile.

#### 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.
- **Servizio erogato da infoline 020202** attivata in forma continuativa a partire dal mese di 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 web degli appuntamenti** con gli uffici comunali.

#### 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 2023. L'indagine CATI, effettuata da una società specializzata, si è svolta ad aprile; 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 residenti e dimoranti.**

## SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI<sup>8</sup>

Prosegue, attraverso la piattaforma MS Dynamics 365, la registrazione delle interazioni con i cittadini per mezzo della quale vengono tracciati i flussi CRM di comunicazione multicanale.

Il sistema, oggi a regime, consente ai Cittadini di:

- **presentare reclami via web** collegandosi, anche senza registrazione, al Portale Istituzionale nella sezione **"Scrivi"**;
- presentare reclami con modulo cartaceo reperibile sia sul 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 del primo semestre 2024 sono stati complessivamente presentati 8.210 reclami, pervenuti per la maggior parte tramite il canale web (99,15%). Solo una parte residuale, 70 reclami, è pervenuta per lettera cartacea, posta elettronica o sportello.

I reclami rappresentano, nel periodo gennaio - giugno 2024, circa il 12,69% di tutte le istanze CRM presentate dai cittadini.

La maggior parte dei reclami (78,15%) è stata presentata ad una delle seguenti 4 Direzioni: Recupero Evasione e Coattiva (41,33%); Servizi Civici e Municipi (16,25%); Sicurezza Urbana (11,21%); Mobilità (9,37%). Il rimanente 21,85% ad una delle restanti Direzioni.

## CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY<sup>9</sup>

Nel corso dell'esercizio 2024, 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 2024 sono state effettuate le seguenti attività coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall'Unità Privacy.

<sup>8</sup> Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

<sup>9</sup> Fonte: Unità Privacy – Direzione Generale

### **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.

Nel primo semestre del 2024 è stato inoltre organizzato un incontro formativo aperto a tutte le direzioni dell'Ente per la condivisione di alcune linee guida per la redazione delle informative ex art. 13 e 14 GDPR al fine dell'armonizzazione complessiva di quelle in uso presso le diverse direzioni. Ad esito dell'incontro è stato condiviso con tutti gli invitati un vademecum con la raccolta delle indicazioni principali ed è stato stilato un programma di incontri con le varie Direzioni al fine di un'analisi congiunta delle informative in uso.

Infine, 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.

### **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, messo online nel primo semestre 2024.

### **Informative ai sensi degli art. 13 e/o 14 GDPR**

Nel primo semestre 2024 è stato avviato un percorso volto ad incontrare le diverse Direzioni al fine di verificare congiuntamente, con i diversi referenti delle stesse, le diverse informative sul trattamento dei dati personali in uso presso le diverse Direzioni e risolvere eventuali problematiche emerse. Il percorso prevede anche più incontri con la singola Direzione, in relazione al numero di informative in uso e alle problematiche rilevate. Al momento gli incontri hanno coinvolto le Direzioni Welfare e Salute, Centrale Unica Appalti, Educazione e continuerà nel secondo semestre 2024.

### **Monitoraggio degli adempimenti relativi al controllo dei Responsabili del trattamento**

Costante coordinamento con gli staff delle singole Direzioni e Aree al fine di monitorare gli adempimenti da parte delle singole strutture in tema di controllo sui singoli Responsabile del Trattamento nominati dalle stesse. Nel caso di ritardi od omissioni viene inviata apposita comunicazione alla Direzione assegnando un nuovo termine, a stretto giro, per la trasmissione della documentazione mancante. In ogni caso, all'occorrenza, si fornisce supporto alle Direzioni per la raccolta della documentazione nonché per la risoluzione di alcune specifiche problematiche legate alla nomina dei responsabili del trattamento, in aggiunta a quanto già indicato dalle Linee guida pubblicate nella Intranet.

## **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 Immobiliare<sup>10</sup>

Nel periodo in esame l'Area Patrimonio Immobiliare ha introitato l'importo complessivo di € 354.900,00:

- € 274.000,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Piazza Trento, Milano, a favore della società A2A S.p.A;
- € 40.300,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Via Siderno, Milano, a favore del sig. Silvio Sandoli Sandrin;
- € 40.600,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie con scadenza al 20.7.2062, per l'area sita in via Lampedusa, Milano, identificata al foglio 605 mappale 249, a favore di Unareti S.p.A..

Inoltre, in data 23/02/2024 è stato stipulato l'atto di costituzione di un diritto di superficie novantennale, a titolo gratuito, per l'area sita in Viale Monza 148, Milano, a favore della Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli Sacco.

È stata inoltre acquisita al patrimonio del Comune di Milano da parte della sig.ra Zanelli Silvana, a titolo gratuito, un'area in Via Selvanesco identificata al fg. 668, mappale 55.

Nell'ambito delle procedure di valorizzazione del patrimonio in disuso dell'Amministrazione Comunale, in data 09/02/2024 è stato stipulato l'atto di costituzione di un diritto di superficie novantennale per il complesso immobiliare in Via Paravia 22, Milano, a favore della Fondazione Terzo Luogo Ente del Terzo Settore per un canone annuo previsto di € 3.300,00.

### Impiego del parco veicolare<sup>11</sup>

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 30/06/2024 i veicoli consegnati sono 76.
- 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 30/06/2024 i veicoli risultano tutti consegnati.

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, e successivamente si è provveduto a un'ulteriore proroga di 9 dei 90 veicoli occorrenti a Direzioni diverse e relativo all'adesione a Convenzione Consip "Noleggio autoveicoli 12 – lotti 1, 3 e 4" del 2017 fino al 31/08/2024.

Con riferimento 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, i veicoli non sono ancora stati consegnati.

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.

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. Le 5 terne e il mini-escavatore sono stati consegnati nel 2023 e l'autocarro è stato consegnato il 30/05/2024.

La procedura di gara per il servizio di manutenzione su veicoli diversi e gruppi elettrogeni di proprietà del Comune di Milano, in 2 lotti, bandita nel 2023, è andata deserta; pertanto, con Determinazione Dirigenziale

<sup>10</sup> Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

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

3181 del 22/04/2024 si è provveduto ad avviare nuovamente la procedura di gara, 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 01/10/2024 - 30/09/2026.

In attesa dell'espletamento della suddetta gara si è proceduto a un'ulteriore 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 elettrogeni (Lotto 2) fino al 30/09/2024.

È continuato il servizio per il pagamento del pedaggio autostradale e dei canoni Telepass/Viacard per i veicoli dell'Ente per il 2024.

È proseguito anche per il 2024 il servizio di Bikesharing, gestito attraverso 250 tessere non nominali distribuite alle Direzioni. Nel corso dei mesi di maggio e giugno si è provveduto all'acquisto dei caschi tramite FARC. È proseguito inoltre il pagamento in forma cumulativa del bollo auto per l'anno 2024.

Il servizio di Car Sharing anche per il 2024, è stato articolato su 2 turni dal lunedì al venerdì (mattino ore 8:00/16:12 e pomeriggio ore 12:48/20:30) e 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. Nel contempo è continuato per il 2024 il monitoraggio capillare delle prestazioni straordinarie al fine di contenerne il ricorso.

La Direzione ha acquisito due nuove risorse 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 LAVORO<sup>12</sup>**

### **Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2024 – 30/06/2024)**

Nel periodo in esame:

- sono stati effettuati **275** sopralluoghi di valutazione dei rischi nelle sedi comunali identificate quali "luoghi di lavoro" e allo scopo di aggiornarne il relativo DVR;
- sono state eseguite **514** esercitazioni di esodo obbligatorie ai sensi del D. Lgs. 81/2008, di cui **33** con presenza SPP;
- sono stati elaborati **27** DUVRI per la valutazione dei rischi interferenziali definiti rischiosi;
- sono state effettuate **30** Call conference.

### **Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2024 – 30/06/2024)**

- **Analisi di laboratorio per Amianto e FAV:** 1.528.
- **Relazioni:** 727 (di cui 207 di Censimento, 504 di Monitoraggio, 16 Verbali di sopralluogo).

### **Controlli legionella (periodo 01/01/2024 – 30/06/2024)<sup>13</sup>**

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.

<sup>12</sup> Fonte: Area Patrimonio Strumentale e Archivi – Direzione Demanio e Patrimonio

<sup>13</sup> Fonte: Area Gestione Impianti - Direzione Tecnica

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: 764 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica);
- sanificazioni legionella: 49 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica).

Le modalità operative di sanificazione sono quelle normate e dettate dalle Linee Guida della Regione Lombardia Sezione ATS e vengono messe in atto ogni volta che si attesta, con analisi di laboratorio, il superamento dei limiti di tolleranza nel campione di acqua prelevato. Tempistiche e modalità di igienizzazione a mezzo di sostanze chimiche sono quelle indicate nel documento ufficiale e vengono attuate da ditte specializzate nel settore.

Gli stabili del Comune di Milano attraverso uno specifico strumento operativo agganciato al contratto più rilevante dell'Area Gestione Impianti, "Appalto Calore", sono costantemente monitorati e periodicamente sanificati scongiurando il diffondersi sul territorio di patologie legate alla presenza di carica batterica.

### Servizio di Sorveglianza Sanitaria (periodo 01/01/2024 – 30/06/2024)

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)	117
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)	20
Visita rientro malattia	102
Visita periodica iniziale	357
Visita periodica successiva	2.214
Esame funzionale clinico rachide	501
Esame occhi e vista	884
Visita ortottica di 2° livello	440
Visita oculistica + ortottica x VDT	597
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	1
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	24
Colloquio psicologico	804

**Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2024 – 30/06/2024)**

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

	Primo soccorso	Aggiornamento Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normative	FAD	TOTALI
<b>Corsi</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>43</b>	<b>96</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>245</b>
% corsi	7,35%	6,12%	14,29%	17,55%	39,18%	8,57%	2,86%	4,08%	100%
<b>Ore</b>	<b>216</b>	<b>60</b>	<b>226</b>	<b>178</b>	<b>602</b>	<b>126</b>	<b>86</b>	<b>234</b>	<b>1.728</b>
% ore	14,46%	4,02%	15,13%	11,91%	40,29%	8,43%	5,76%	13,54%	100%
<b>Partec.</b>	<b>262</b>	<b>233</b>	<b>496</b>	<b>347</b>	<b>1.739</b>	<b>398</b>	<b>98</b>	<b>34</b>	<b>3.607</b>
% Partec.	7,26%	6,46%	13,75%	9,62%	48,21%	11,03%	2,72%	0,94%	100%

Bimestri		Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normative	FAD	TOTALI
Gen/Feb	Corsi	7	6	10	19	36	9	2	6	95
	Ore	84	24	85	92	333	54	10	100	782
	Partecipanti	99	67	147	163	601	176	22	13	1.288
Mar/Apr	Corsi	6	4	13	19	31	6	3	4	86
	Ore	72	16	48	70	187	36	10	134	573
	Partecipanti	93	74	179	138	598	86	51	21	1.240
Mag/Giu	Corsi	5	5	12	5	29	6	2	0	64
	Ore	60	20	93	16	82	36	66	0	373
	Partecipanti	70	92	170	46	540	136	25	0	1.079
<b>TOT</b>	<b>Corsi</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>43</b>	<b>96</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>245</b>
	<b>Ore</b>	<b>216</b>	<b>60</b>	<b>226</b>	<b>178</b>	<b>602</b>	<b>126</b>	<b>86</b>	<b>234</b>	<b>1.728</b>
	<b>Partecipanti</b>	<b>262</b>	<b>233</b>	<b>496</b>	<b>347</b>	<b>1.739</b>	<b>398</b>	<b>98</b>	<b>34</b>	<b>3.607</b>