

 <p>Milano Comune di Milano</p>	<p>Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 1/1/2018 al 31/12/2018)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

DIREZIONE BILANCIO ED ENTRATE
AREA PROGRAMMAZIONE BILANCIO
Allegato **3** alla proposta di deliberazione n. 877
del 11/03/2019 composto da pag. 19
Il Direttore di Area
Roberto Colangelo
(f.to digitalmente)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2018

CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI

Il Direttore dell' Area Pianificazione e
Controlli Economico Finanziari

Dr. Paolo Poggi
(firmato digitalmente)

Il Direttore della Direzione Bilancio
ed Entrate

Dr. Roberto Colangelo
(firmato digitalmente)

Milano, 20 febbraio 2019

Sommario

CONTROLLO STRATEGICO.....	3
CONTROLLO DI GESTIONE	4
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI	10
CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY.....	14
LEGGE 244/2007 –art.2 comma 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO.....	16

 <p>Milano Comune di Milano</p>		<p>Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTROLLO STRATEGICO

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. La verifica dello stato di attuazione dei programmi viene fatta nell'Ente a partire proprio dall'analisi dei "contenuti obiettivo" previsti nel DUP.

La verifica dello stato di attuazione dei programmi del DUP viene sintetizzata in rapporti periodici effettuati almeno in sede di:

- **riequilibrio di bilancio** (ex art. 193 D. Lgs. 267/2000 - entro il 31 luglio di ciascun anno; quanto precede si concretizza nella predisposizione dello Stato Attuazione dei Programmi SAP al 31/07);
- **rendiconto di gestione** (inserito nella relazione della Giunta ex art. 151 D. Lgs. 267/2000 – approvata all'inizio del mese di marzo dell'anno successivo; quanto precede, si concretizza nella predisposizione dello Stato Attuazione dei Programmi SAP al 31/12).

Ai sensi del D.lgs 267/2000 e del Regolamento sui Controlli 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. Assumono la forma dello Stato di Attuazione dei Programmi.

Nell'anno 2018:

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2017 che costituisce la parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2017 relativa all' "*impiego delle risorse per programmi di attività*". La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 503 del 23/03/2018 e dal Consiglio Comunale con la deliberazione del n. 20 del 26/04/2018;
- è stato predisposto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/05/2018 che è stato approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 del 25/07/2018 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio.

 <p>Milano Comune di Milano</p>		<p>Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTROLLO DI GESTIONE

L'attività di Gestione viene indicata nel TUEL all'art 147 c.2 punto a) e nel Regolamento ai punti 6. e 7. Si tratta di un'attività concomitante a quella amministrativa ed è rappresentata in via sintetica dalle seguenti:

- a) monitoraggio e valutazione degli obiettivi, che per quanto attiene al Comune di Milano viene svolto dalla Direzione Organizzazione e Risorse Umane, Area Organizzazione e Sviluppo Professionale, Unità Performance Organizzativa e Individuale.
- b) Verifica di efficienza, efficacia ed economicità, con particolare riguardo all'analisi dei costi/benefici dell'azione amministrativa e dei servizi erogati (art.7 c.11 del Regolamento), che per quanto riguarda il Comune di Milano viene svolta dall'Area Pianificazione e Controlli – Unità Valutazioni Economico-Finanziarie.

Le verifiche di efficienza, efficacia ed economicità, e più specificatamente l'istruttoria sui Piani Economico Finanziari, hanno una rilevante importanza nell'ambito delle procedure ad evidenza pubblica previste ai sensi del DLGS 50/16, portando a definire l'ammontare dei canoni e la durata delle concessioni da mettere a bando tali da garantire l'equilibrio economico-finanziario delle diverse operazioni.

L'elaborazione / il controllo dei PEF avviene in collaborazione / in contraddittorio con le Direzioni owner. Solo a fronte di un esito positivo di tale lavoro istruttorio è previsto il rilascio di parere positivo da parte dell'Area. Diversamente, laddove vengono evidenziate criticità o valori non in linea con la sostenibilità economica, vengono richiesti chiarimenti, integrazioni, modifiche e, nei casi estremi, non si rilascia parere positivo.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione del Piano degli Obiettivi, nell'anno 2018:

- il Consiglio Comunale con deliberazione n. 27 del 7 luglio 2016, ha approvato le Linee Programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato;
- il Consiglio Comunale con deliberazione n. 13 del 12 Marzo 2018, ha approvato il Bilancio di Previsione 2018-2020 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2018-2020;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 500 del 23 marzo 2018, ha approvato il Piano degli Obiettivi 2018-2020;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 654 del 13/04/2018 ha approvato Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2018-2020;
- con determinazione del Direttore Generale n. 109 del 18/06/2018 sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2018-2020, ossia 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 nell'ambito del Piano degli Obiettivi (PDO), le azioni di miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi, valevoli, ai fini dell'incremento del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse Umane e del Fondo per la retribuzione di risultato. Ciò rispettivamente ai sensi dell'art. 67 commi 4 e 5b e dell'art. 68 del CCNL 21 Maggio 2018 per il personale dipendente non appartenente all'area separata della dirigenza e dell'art. 26 comma 3, del CCNL 23.12.1999 per il personale appartenente all'area separata della dirigenza e le azioni

mirate ai fini della valorizzazione della produttività del personale coinvolto in specifici ambiti ritenuti strategici per l'Amministrazione Comunale;

- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 2186 del 6 dicembre 2018 ha approvato l'aggiornamento del Piano degli Obiettivi;
- con determinazione del Direttore Generale n. 238 del 21 dicembre 2018, è stata approvata la Revisione e integrazione degli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi 2018 – 2020 di cui alla determinazione n. 109 del 18 giugno 2018 e dei relativi allegati, dando così l'avvio alla fase di aggiornamento della programmazione di Secondo livello;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 2346 del 21 dicembre 2018 ha approvato la Quantificazione delle risorse variabili da destinare al fondo risorse decentrate anno 2018 comparto Funzioni Locali e al fondo 2018 dell'area separata della Dirigenza;
- con determinazione del Direttore Area Organizzazione e Sviluppo Professionale n. 38 del 21 dicembre 2018 si è proceduto alla Presa d'atto e approvazione dei Progetti Speciali ai fini della valorizzazione della produttività del personale coinvolto in specifici ambiti ritenuti strategici per l'Amministrazione Comunale;
- sulla scorta di una proposta tecnica a cura dell'Area Organizzazione e Sviluppo Professionale, con determinazione del Direttore Operativo n. 50 del 21 dicembre 2018 è stato approvato l'Adeguamento della metodologia operativa per la quantificazione delle risorse variabili aggiuntive per l'incremento del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse umane e del Fondo per la retribuzione di risultato, rispettivamente ai sensi dell'art. 67, commi 4 e 5b e art. 68 del CCNL 21 maggio 2018 per il personale dipendente non appartenente all'area separata della dirigenza, e dell'art. 26, comma 3, del CCNL 23 dicembre 1999 per il personale appartenente all'area separata della dirigenza;
- con determinazione del Direttore Direzione Organizzazione e Risorse Umane n. 182 del 21 dicembre 2018, 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 e del Fondo per la retribuzione di risultato, rispettivamente ai sensi dell'art. 67, commi 4 e 5b, e art. 68 CCNL 21 maggio 2018 per il personale dipendente non appartenente all'area separata della dirigenza, e dell'art. 26, comma 3, del CCNL 23 dicembre 1999, per il personale appartenente all'area separata della dirigenza, con riferimento all'anno 2018.

L'Area Organizzazione e Sviluppo Professionale ha fornito supporto nella fase di individuazione e declinazione degli obiettivi contenuti nel PDO 2018-2020 e ha poi condotto un monitoraggio sull'andamento degli obiettivi nel mese di Ottobre 2018 preliminarmente all'approvazione dell'atto di revisione del PdO 2018 e di aggiornamento dei relativi elementi di dettaglio.

Attualmente è in corso l'attività di consuntivazione finale degli obiettivi, ai fini della valutazione della performance raggiunta.

		<p style="text-align: center;">Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Qui di seguito sono riportate le attività effettuate nell'anno 2018.

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

- Valutazione del Piano Economico-Finanziario presentato dall'Associazione Sportiva Dilettantistica Sportiva La Salle relativo alla concessione d'uso dell'area scoperta dotata di impiantistica sportiva facente parte del Centro Sportivo e Balneare Murat, di proprietà comunale, sito in Via Villani, 2
- Elaborazione del Piano Economico-Finanziario previsionale relativo alla concessione del servizio di gestione dell'attività didattica dell'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica
- Analisi della bozza di PEF relativa al progetto di ristrutturazione e gestione dell' "area FIDAF" del Centro Sportivo SAINI
- Accordo di collaborazione tra Comune di Milano e Federazione Italiana Pallacanestro (FIP) per l'affidamento della gestione del Centro Sportivo di proprietà comunale, sito tra le vie Mengoni e Parri – parere in merito al Piano Economico-Finanziario presentato dall'affidatario ai fini della determinazione della durata dell'affidamento e della congruità del valore degli investimenti da realizzarsi a proprio carico
- Valutazione del Piano Economico-Finanziario presentato dalla S.S.D. MINERVA MILANO relativo alla concessione d'uso del Centro Sportivo di via Treviglio 6
- Aggiornamento del P.E.F. per il progetto di recupero della Cascina De Lemene (Progetto con fondi PON Metro) e predisposizione dei documenti di gara relativamente agli aspetti economico-finanziari nonché della matrice dei rischi
- Predisposizione del P.E.F. per la determinazione dei valori economici da porre a base di gara per la concessione d'uso di una porzione di Palazzo Dugnani – via Manin 2 nell'ambito della procedura ad evidenza pubblica per l'individuazione di sponsor tecnico per la progettazione e la realizzazione delle opere di restauro di Palazzo Dugnani e contestuale concessione d'uso del predetto immobile
- Parere in merito al riequilibrio del Piano Economico-Finanziario relativo alla concessione degli alloggi di via Antonini e via Ortles
- Predisposizione del P.E.F. della concessione del servizio abitativo delle residenze sociali temporanee di via Cogne
- Valutazione dei profili di convenienza economica e sostenibilità finanziaria del P.E.F. presentato da soggetto esterno relativo al Progetto Sharing Cities – Aree di Mobilità
- Predisposizione del P.E.F. della concessione del servizio di gestione di attività aggregative e sociali nel complesso immobiliare di Piazza Donne Partigiane
- Predisposizione bozza P.E.F. relativo all'ipotesi di concessione degli spazi dell'ex Caserma Mameli
- Controdeduzioni relative al Piano Economico-Finanziario e agli elementi di natura economico-finanziaria dell'accordo di collaborazione tra Comune e F.I.B.S. per la gestione dell'impianto sportivo di proprietà comunale "J.F. Kennedy" di via Olivieri, 15 (in relazione al ricorso presentato al T.A.R. Lombardia da A.S.D. Walter Bertini Tennis Club Academy)

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

- Predisposizione del P.E.F. della concessione del servizio di somministrazione di alimenti e bevande mediante distributori automatici presso le sedi comunali
- Predisposizione del Piano di fattibilità economico-finanziaria della concessione d’uso dell’unità immobiliare denominata “Mercato Comunale Coperto Morsenchio”
- Predisposizione del Piano di fattibilità economico-finanziaria della concessione d’uso dell’unità immobiliare denominata “Mercato Comunale Coperto Wagner”
- Predisposizione del Piano di fattibilità economico-finanziaria della concessione d’uso dell’unità immobiliare denominata “Mercato Comunale Coperto Zara”
- Predisposizione del P.E.F. per l’affidamento in concessione del servizio di organizzazione, per la pubblica fruizione, della Mostra “Il Corpo e l’Anima”
- Predisposizione della matrice dei rischi relativa al Capitolato speciale di concessione del servizio bookshop presso il Museo Archeologico
- Predisposizione del P.E.F. per l’affidamento in concessione del servizio bookshop presso il Museo del Novecento
- Predisposizione del P.E.F. per l’affidamento in concessione del servizio di attività didattica afferente il Museo di Storia Naturale
- Predisposizione del P.E.F. concessione sgombero strade post incidente e rimozione veicoli abbandonati

Analisi proposte PPP

- Centro Ippico Lombardo
- Parco Biblioteca degli Alberi (P.I.I. Garibaldi-Repubblica) – Valutazione della Relazione di Sostenibilità Economica della Proposta di Sponsorizzazione COIMA SGR
- PF Montenapoleone

Predisposizione Quadri Economici

- Co-Progettazione ex Convitto Parco Trotter – Via Padova
- Concessione d’uso Padiglione Ristoro Parco Franca Rame – Quartiere Adriano
- Concessione d’uso Immobili - Ponte Lambro

Analisi dei costi e controllo di gestione

- Stima dei costi di gestione dei Centri Diurni Integrati per anziani (CDI)
- Stima dei costi rimozione rifiuti cumuli area ortomercato

Costruzione e gestione dei parcheggi ad uso pubblico realizzati nell’ambito di operazioni di partenariato pubblico privato o di programmi urbanistici

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

- Valutazione dei Bilanci Convenzionali dei parcheggi interrati di via S. Barnaba/Commenda e via Pisani. Supporto ad Avvocatura per contenziosi in corso.

Analisi e valutazioni economico-finanziarie per alcune Società partecipate

- Concessione di Costruzione e Gestione Linea M4 Metropolitana. Attività di supporto al tavolo M4, per la definizione dell'accordo integrativo al contratto (relativo a prolungamento lavori, varianti, oneri sicurezza, tratte funzionali)
- Verifiche di congruità su ricognizioni Metropolitana Milanese per attività svolte nell'ambito delle Convenzioni EXPO (n. 5) : Vie d'Acqua, Darsena, Fast Post EXPO, Padiglione Italia, 7°atto integrativo

Procedura Partenariato Pubblico Privato

E' stato predisposto un documento che prevede, con riferimento al dlgs 50/2016 Parte IV art 179 e ss, una metodologia operativa e un modello standardizzato per l'affidamento di contratti di PPP.

Fideiussioni

E' stato predisposto un documento che descrive la procedura standard per la valutazione dei soggetti richiedenti il rilascio di fideiussioni e altre forme di garanzia da parte del Comune di Milano.

Sono state effettuate le seguenti valutazioni:

- Valutazione del Piano economico-finanziario presentato da ADP ACQUAMARINASPORT&LIFE ai fini dell'accesso al finanziamento e al Fondo di Garanzia, costituito con convenzione stipulata il 10 gennaio 2017 tra il Comune di Milano e Banca Prossima (a copertura degli interventi da realizzare nell'impianto di proprietà comunale di via Valvassori Peroni 48)
- Valutazione del Piano economico-finanziario da SSD SCARIONI 1925 ai fini della rinegoziazione di un mutuo con l'ICS garantito da fideiussione del Comune di Milano
- Istanza presentata da Mare s.r.l. - impresa sociale per il rilascio, da parte del Comune, della garanzia di fideiussione sul finanziamento di Banca Prossima, dell'importo di €5.500.000, per la costruzione di un centro culturale di produzione artistica e inclusione sociale nell'immobile di proprietà comunale di via Novara 75 - valutazione del soggetto istante e del profilo economico-finanziario dell'operazione di investimento e gestione
- Istanza presentata dall'Associazione Ciessevi per il rilascio, da parte del Comune, della garanzia di fideiussione sul contraendo finanziamento con Banca Prossima, per un importo di €1.500.000, per la realizzazione dei lavori nell'edificio di proprietà comunale di via Monte Grappa, 6 (progetto "Casa del Volontariato") - valutazione del soggetto istante e del profilo economico-finanziario dell'operazione di investimento e gestione.

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Segreteria Tecnica di supporto alla Commissione Giudicatrice - Attività istruttoria

- Progetto internazionale C40 – Reinventing Cities. Rete globale di grandi città che operano per sviluppare e implementare politiche e programmi volti alla riduzione dell'emissione di gas serra e dei danni e dei rischi ambientali causati dai cambiamenti climatici

FLC (Financial Local Controller) - Attività di Rendicontazione

- Rendicontazione spese sostenute nell'ambito del progetto europeo URBACT III (2014-2020) - BoostInno (Boosting Social Innovation)

Rilascio pareri di congruità economica ai sensi dell'art. 192 c. 2 D. Lgs. 50/2016 (affidamento alle società in house)

A seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. 50/2016, in particolare l'art. 192 c. 2, il Comune di Milano ha avviato una serie di approfondimenti in ordine agli 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 in house medesime.

Le analisi hanno avuto ad oggetto: i servizi di ingegneria e architettura, gli incarichi a vacazione e le attività amministrative di supporto all'Ente (stazione appaltante).

Dall'analisi è scaturito un documento tecnico redatto dall'Area Pianificazione e Controlli Economico-Finanziari - Unità Pianificazione Strategica, Controlli e Patto Milano approvato con determina del Direttore Generale n. 155/2016. In data 30/03/2018 il Direttore Generale ha approvato per un biennio con la determina n. 44/2018 i nuovi parametri per la determinazione delle offerte economiche delle società partecipate in house, sulla base di un aggiornamento dei dati dell'Osservatorio dei Contratti della Regione Lombardia (al 31/12/2017).

Nel periodo 01/01/2018 – 31/12/2018 sono stati rilasciati n. 111 pareri di congruità economica (importo totale offerte € 43.725.983,44, riferito a € 470.151.847,79 di opere/servizi), come di seguito dettagliati:

- ✓ n. 105 pareri di congruità economica per offerte MM SpA, di cui n. 6 per progetti inclusi nel finanziamento Patto Milano e n. 3 per progetti finanziati con risorse Programmi Operativi Nazionali e Regionali - PON-POR;
- ✓ n. 1 parere di congruità economica per offerta ATM SpA, per n. 1 progetto incluso nel finanziamento Patto Milano;
- ✓ n. 5 pareri di congruità economica per offerte AMAT Srl, non incluse nel Piano Annuale 2018.

Inoltre, a dicembre è stato rilasciato il parere di congruità sul Programma Attività Annuale 2019 di AMAT Srl.

 <p>Milano Comune di Milano</p>		<p>Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------

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 della Direzione Organizzazione e Risorse Umane, attraverso il Sistema di gestione Qualità e Ambiente dell’Ente (SGQA).

Nel seguito si riepilogano le attività più significative svolte nel 2018.

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE

Nel corso del 2018, in coerenza con quanto esplicitato nel DUP 2018 – 2020 rispetto alle finalità da conseguire al fine del miglioramento continuo e per contribuire alla diffusione di un metodo di lavoro basato sui processi, la trasparenza dell’azione amministrativa, la flessibilità, le evidenze e il monitoraggio continuo delle performance, sono state messe in atto, dall’Unità Processi Organizzativi e Sistema di Gestione della Qualità dell’Area Organizzazione e Sviluppo Professionale e dalla rete dei Referenti Qualità delle Direzioni, le attività necessarie per affrontare il passaggio alla certificazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente del Comune di Milano in conformità ai requisiti delle nuove edizioni 2015 delle Norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

I dati di contesto del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, a seguito della necessaria revisione effettuata di tutti i processi certificati delle Direzioni per ottemperare ai nuovi requisiti delle edizioni 2015 delle Norme, attualizzati rispetto ad accorpamenti o cessazioni di processi, sono:

- n. di processi certificati: 364;
- personale dell’Ente coinvolto: ~ 85%;
- n. di dipendenti formati sul tema della Qualità (Norma ISO 9001): 875;
- n. di siti in cui vengono erogati i processi certificati: 347;
- n. di audit di sorveglianza / rinnovi esterni sostenuti: 23;
- n. di audit interni effettuati: 403;
- n. di processi per classi di rischio: 46 con rischio ALTO (13%)

213 con rischio MEDIO (58%)

105 con rischio BASSO (29%)

Distribuzione dei processi per classi di rischio



In particolare le attività svolte hanno riguardato:

- Il supporto alla Direzioni per superare l'audit di seconda sorveglianza della certificazione ISO 9001 (Qualità) con contestuale passaggio all'edizione 2015 della Norma, svolto da 10 ispettori dell'Istituto di Certificazione dal 18 al 22 giugno 2018 per un totale di 22 giornate/uomo ¹
- Il supporto alla Direzioni per superare l'audit di seconda sorveglianza della certificazione ISO 14001 (Ambiente) con contestuale passaggio all'edizione 2015 della Norma, svolto da 2 ispettori dell'Istituto di Certificazione il 25, 26 e 27 giugno 2018 per un totale di 4,5 giornate/uomo ²
- La consulenza alle Direzioni per la revisione di tutti i processi certificati in conformità ai nuovi requisiti delle edizioni 2015 delle Norme di riferimento.

In particolare la conformità al nuovo requisito "Azioni per affrontare rischi e opportunità" (p.to 6.1 sia della Norma ISO 9001:2015 che della ISO 14001:2005) è stata garantita, per competenza, dall'Unità Valutazione dei Rischi della Direzione Internal Auditing che ha calcolato il Risk Score Residuo Ponderato di ciascun processo certificato e ha costruito la mappa dei rischi operativi, a sua volta utilizzata per definire le priorità di intervento del Risk Action Plan le cui azioni di mitigazione dei rischi sono in corso di attuazione.

- L'adeguamento di tutta la documentazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, la sua pubblicazione sulla rete intranet SpazioComune e l'aggiornamento delle pagine dedicate alla qualità sul sito WEB, compresi gli indicatori e i target dei processi revisionati.

¹ I n. 10 ispettori, nelle sedi visitate delle 45 Aree / Unità delle diverse Direzioni coinvolte, non hanno rilevato "Non Conformità", e hanno formulato n. 10 "Suggerimenti / Raccomandazioni".

² I n. 2 ispettori, nelle n. 7 sedi visitate delle n.3 Unità Organizzative coinvolte non hanno rilevato "Non Conformità" e hanno formulato n.2 "Suggerimenti / Raccomandazioni".

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

CUSTOMER SATISFACTION

Nell'anno 2018, con l'obiettivo di misurare la soddisfazione degli utenti, sono state effettuate n. 33 indagini di Customer relative a strutture interne all'Amministrazione che erogano servizi, afferenti a 4 Direzioni, oltre a una partecipata (AMSA). Si tratta delle seguenti indagini svolte:

GABINETTO DEL SINDACO:

- Autorizzazioni riprese video audio 2018

EDUCAZIONE ISTRUZIONE:

- Polo Deledda - studenti: Liceo + Ite; (in corso di elaborazione)
- Estate vacanza: 6 Case vacanza (genitori, bambini scuole dell'infanzia, bambini 6-10 anni, ragazzi 11-13 anni); (in corso di elaborazione)
- Scuola natura 5 case (insegnanti, bambini scuole dell'infanzia, bambini 6-10 anni, ragazzi 11-13 anni); (conclusa la rilevazione riferita all'a.s 2017/2018 e avviata quella per l'a.s 2018/2019)
- Informagiovani - rilevazione sul primo primo semestre. (La rilevazione sul secondo semestre prevista per dicembre 2018 è stata posticipata su richiesta del servizio a gennaio 2019).

POLIZIA LOCALE:

- Corsi di educazione stradale nelle scuole 2017/2018 (insegnanti); (in corso di elaborazione)

SERVIZI AL CITTADINO:

- Servizi Anagrafici sede decentrata di via Sansovino, 9

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

AMSA:

- l'indagine CATI è stata effettuata da una società esterna, vincitrice di procedura ad evidenza pubblica. Il Servizio Customer ha effettuato supporto e controllo sulle attività della società esterna.

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI

Anche nel 2018 è 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.

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

- Formulare reclami/segnalazioni via Web collegandosi al Portale Istituzionale dell'Ente ("ContattaMi") previa registrazione al Portale Istituzionale; Il CRM, automaticamente, invia il reclamo all'Unità Organizzativa competente la quale provvederà a fornire nei tempi stabiliti la risposta
- Formulare reclami con Modulo cartaceo reperibile sia nel Portale Istituzionale che in ogni sportello dell'Ente

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY

Nel corso dell'esercizio 2018, 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, azioni di supporto e consulenza a tutela della privacy d'interesse per tutto il Comune.

L'Unità Privacy (ricollocata nell'ambito della Direzione Generale – Direttore Operativo - dal 4 maggio 2018) in relazione all'introduzione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sulla protezione dei dati personali, divenuto applicabile dal 25 maggio 2018, ha realizzato un'analisi normativa volta a valutare le attività e le misure organizzative necessarie per l'adeguamento al nuovo quadro giuridico.

In relazione all'analisi effettuata, con deliberazione di Giunta 25 maggio 2018, n. 914, è stato:


- a) delineato il nuovo “Modello Organizzativo Privacy” con la ridefinizione dei ruoli e i compiti dei soggetti coinvolti nel trattamento dei dati personali. In considerazione della *ratio* del Regolamento UE 2016/679 al personale Dirigente è stata attribuita in particolare, nell'ambito della sfera di pertinenza di ciascuno, la funzione di presidio, gestione e vigilanza per quanto attiene l'applicazione dello stesso Regolamento;
- b) modificato il Regolamento sull'Ordinamento degli uffici e dei servizi prevedendo, in coerenza con il Regolamento UE la possibilità di nominare un DPO (Data Protection Officer) interno o esterno all'ente. A questo proposito l'amministrazione ha individuato un DPO interno, nominato con provvedimento del Sindaco del 25 maggio 2018. Nella stessa data, in applicazione del Regolamento UE, la nomina è stata comunicata al Garante. I dati di contatto del DPO sono stati pubblicati nella Sezione Amministrazione Trasparente – Altri contenuti – e riportati nella policy privacy del sito sempre in data 25 maggio.

Nel presupposto di governare i processi di trattamento effettuati direttamente o tramite terzi, l'amministrazione si è dotata di un nuovo sistema informativo denominato UNIO con le funzionalità e le caratteristiche del Registro dei trattamenti previsto dall'art. 30 del citato Regolamento UE. In tale contesto sono state coinvolte tutte le Direzioni dell'Amministrazione in appositi incontri finalizzati ad illustrare la *ratio*, la visione del Regolamento UE e le attività da realizzare. A questo proposito è stato organizzato un gruppo di lavoro che ha fornito supporto a tutte le strutture per l'aggiornamento e il “controllo” dei trattamenti (pertinenti ai singoli uffici) confluiti nell'applicativo UNIO.

Inoltre nell'esercizio 2018 sono state effettuate ulteriori attività coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall'Unità privacy.

Di seguito si descrivono le attività più rilevanti:

Videosorveglianza

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

- Valutazione e analisi sistematica della conformità alle disposizioni in materia (provvedimento del Garante privacy 8/4/2010; linee Guida dell’Amministrazione pubblicate con il Comunicato n. 3/2012) delle richieste di installazione e implementazione dei sistemi di videosorveglianza presso le strutture comunali.

Responsabili esterni del trattamento dei dati personali

- Emanate Linee Guida del 21 dicembre 2018 relative alla “disciplina, vigilanza e controllo” sui Responsabili del trattamento dei dati personali. Con l’introduzione di tali linee guida, pubblicate nella INTRANET – Sezione Lavoro, pag. Privacy – è stata disapplicata la circolare n. 7/2015.
- Consulenza e supporto alla luce del Regolamento UE 2016/679 per la ridefinizione dei documenti contrattuali reattivi alla disciplina della funzione di Responsabile del trattamento, anche riguardo alla sussistenza e all’applicazione delle misure di sicurezza da parte dei soggetti designati.

Progetto di implementazione “Anagrafe Telecamere” cittadine pubbliche e private

- Consulenza, supporto e stesura dell’Accordo di Contitolarità per la realizzazione del Progetto “Anagrafe telecamere” tra: Procura della Repubblica, Forze dell’Ordine e Comune di Milano.

Progetto di dotazione nell’ambito della Polizia Locale di “Body Cam”

- Supporto alla Direzione Sicurezza per l’impostazione della Valutazione di Impatto (DPIA – Data protection impact assessment).
- Rilascio parere in applicazione dell’art. 39 – punto 1 lett. c) - del Regolamento UE 2016/679 sulla DPIA predisposta dalla Direzione Sicurezza Urbana.

Formazione

Gli interventi formativi si sono sviluppati in continuità con gli anni passati, sia in occasione di nuove assunzioni o di cambiamenti di profili/mansioni da parte dei dipendenti, con l’obiettivo di accrescere la conoscenza e la consapevolezza della cultura della privacy intesa come strumento di sviluppo delle competenze professionali.

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

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

La legge 244/2007, all’Art. 2 comma 594 prevede per gli enti locali della P.A. 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;
- d) adempimenti in materia di Tutela della Salute e Sicurezza dei lavoratori nei luoghi di Lavoro.

Parco Immobiliare

Nel corso dell’anno 2018 l’Area Patrimonio Immobiliare ha perfezionato alienazioni immobiliari per un introito complessivo pari a Euro 97.688.634,20 per cessioni in piena proprietà e 452.963,43 per trasferimenti in diritto di superficie

Strumentazione Informatica

Nel 2018 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;
- 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;
- Revisione dei principali processi del comune di Milano con l’obiettivo di semplificarli e digitalarli;
- Proseguimento del progetto di definizione dei “Master Data “ del Comune di Milano con l’obiettivo di individuare le banche dati interne certificate da integrare nel sistema di interoperabilità;
- Ampliamento del “Fascicolo del Cittadino”, spazio online in cui sono stati integrati dati utili per i cittadini precedentemente distribuiti su varie sezioni dei Portali del Comune di Milano.
- Ampliamento delle possibilità di pagamenti elettronici estendendo l’utilizzo del sistema PagoPA, con impatti sull’efficacia e l’efficienza dei processi interni ed esterni
- Digitalizzazione di alcuni rilevanti processi di presentazione di istanze al comune, eliminando i flussi di presentazione cartacei

Impiego delle auto di servizio

Nel corso dell’anno 2018 non sono stati attuati interventi di razionalizzazione del parco veicolare, in quanto già attuati negli esercizi precedenti, pertanto si conferma il numero delle autovetture a noleggio a basso impatto ambientale pari a n. 17 in dotazione all’Ente e all’Unità di car sharing interno.

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Anche per l'anno 2018 è proseguito il servizio di carsharing con la Società esterna al fine di garantire la mobilità dei dipendenti nell'espletamento delle attività lavorative, per una spesa complessiva annua pari ad € 37.088,00.

Parallelamente, è proseguita la sostituzione di mezzi da lavoro di proprietà obsoleti, non più conformi ai requisiti essenziali richiesti dalla normativa vigente in termini di emissione di sostanze inquinanti.

Nel corso dell'esercizio 2018 sono stati acquistati n.1 autocarro allestito per l'Unità N.u.I.R. e n. 6 carrelli elevatori destinati a Servizi diversi dell'Ente.

Infine è proseguito il servizio di Bikesharing, gradito ai dipendenti che, anche nel 2018, hanno utilizzato il servizio gestito attraverso n. 200 tessere non nominali distribuite alle Direzioni.

Adempimenti in materia di Tutela della Salute e Sicurezza dei lavoratori nei luoghi di Lavoro

Nell'anno 2018 si è provveduto ad effettuare:

Servizio di Prevenzione e Protezione: Periodo 01/01/18 – 31/12/2018

- 829 sopralluoghi negli ambienti di lavoro + interventi su richiesta
- 434 supporto prove di evacuazione
- 33 DUVRI al 31/12/18

Censimento e monitoraggio Amianto – (Periodo 1.1.17 – 31.12.18):

- Analisi di laboratorio: 7.325
- Relazioni: 1.380 (di cui 909 di Censimento e 471 di monitoraggio)
- Sopralluoghi eseguiti: 1.401

Servizio di Sorveglianza Sanitaria: Periodo 01/01/18 – 31/12/2018

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

Visita preimpiego (con certificazione)*	104
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)*	131
Visita rientro malattia*	196
Visita periodica iniziale*	899
Visita periodica successiva	3680

		Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Esame funzionale clinico rachide	601
Esame occhi e vista	1474
Visita ortottica di 2° livello	1
Visita oculistica + ortottica x VDT	1322
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	37
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	111
Colloquio psicologico	1352

 Milano Comune di Milano	Referto Annuale – Esercizio 2018 (periodo di riferimento: dal 01/1/2018 al 31/12/2018)
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Servizio di Formazione e Informazione Periodo 01/01/18 – 31/12/2018

	Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI
Corsi	24	29	63	28	138	50	14	28	374
% corsi	6,41%	7,75%	16,84%	7,49%	36,90%	18,37%	3,74%	7,49%	100,00%
Partec.	321	479	849	266	3040	1090	249	850	7144
% Partec.	4,49%	6,70%	11,88%	3,72%	42,55%	15,26%	3,49%	11,90%	100,00%

Bimestri		Primo soccorso	Agg. Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normate	FAD	TOTALI	
Gen/feb	corsi	5	5	13	7	27	21	2	7		
	partecip	66	92	191	76	583	564	122	218		
Mar/apr	corsi	4	7	11	6	23	18	3	5		
	partecip	84	124	185	54	413	360	30	353		
Mag/giu	corsi	4	6	14	10	24	5	4	6		
	partecip	57	95	181	92	393	73	57	98		
Lug/ago	corsi	1	1	0	0	5	0	0	0		
	partecip	17	8	0	0	80	0	0	0		
Set/ott/	corsi	5	5	8	0	25	4	1	7		
	partecip	40	83	130	0	956	54	7	174		
nov/dic	corsi	5	5	17	5	34	2	4	3		
	partecip	57	77	162	44	615	39	33	7		
TOT	corsi	24	29	63	28	138	50	14	28		374
	partecip	321	479	849	266	3040	1090	249	850		7144