

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Milano Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</p> |
|--|--|---|

3

DIREZIONE BILANCIO ED ENTRATE
AREA PROGRAMMAZIONE BILANCIO
Allegato alla proposta di deliberazione
N. 974 del 19/03/2018
composto da n. 8 fogli
IL DIRETTORE DI AREA
(dott. Roberto Colangelo)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2017

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

Il Direttore dell' Area Pianificazione e
Controlli Economico Finanziari

Dr. Paolo Poggi

Il Direttore della Direzione Bilancio
ed Entrate

Dr. Roberto Colangelo

Milano, 29 gennaio 2018

Sommario

| | |
|--|----|
| CONTROLLO STRATEGICO | 3 |
| CONTROLLO DI GESTIONE | 4 |
| MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI | 4 |
| ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE | 5 |
| CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI | 8 |
| SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE | 8 |
| CUSTOMER SATISFACTION | 9 |
| SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI | 10 |
| CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY | 11 |
| LEGGE 244/2007 –art.2 comma 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO | 13 |

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Milano Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</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 2017:

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2016 che costituisce la parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2016 relativa all' "*impiego delle risorse per programmi di attività*". La relazione è stata approvata dal Consiglio Comunale con la deliberazione del n. 11 del 27/04/2017;
- è stato predisposto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 30/06/2017 che è stato approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 24/07/2017 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio.

| | | |
|---|--|---|
| Milano  Comune di Milano | | Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017) |
|---|--|---|

| |
|------------------------------|
| CONTROLLO DI GESTIONE |
|------------------------------|

Qui di seguito sono elencate le attività nell'anno 2017 relative al Controllo di Gestione (art. 6 e 7 Reg. sul Sistema dei Controlli Interni).

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione del Piano degli Obiettivi, nell'anno 2017:

- 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;
- la Giunta Comunale, con deliberazioni n. 477 del 22 marzo 2017 e n. 1253 del 21 Luglio 2017, ha approvato il Piano degli Obiettivi 2017-2019;
- il Consiglio Comunale con deliberazione n. 7 del 22 Febbraio 2017, ha approvato il Bilancio di Previsione 2017-2019 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2017-2019;
- la Giunta Comunale, con deliberazione n. 542 del 31 Marzo 2017, ha approvato Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2017-2019, modificato successivamente con provvedimenti di Giunta n.1122/2017, n. 1310/2017 e n.2194/2017;
- con determinazione del Direttore Generale n. 69 del 31 Luglio 2017 sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2017-2019, 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. Tali elementi di dettaglio sono stati successivamente ridefiniti e integrati con determinazione del Direttore Generale n. 145 del 19 Dicembre 2017, mediante la quale sono state inoltre individuate, 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, rispettivamente ai sensi dell'art. 15 comma 2 e 5 del CCNL 1.01.1999 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.

L'Area Performance ha fornito supporto nella fase di individuazione e declinazione degli obiettivi contenuti nel PDO 2017-2019 e ha poi condotto un monitoraggio sull'andamento degli obiettivi nel Novembre 2017, preliminarmente all'approvazione dell'atto di revisione degli elementi di dettaglio del PDO . Attualmente è in corso l'attività di consuntivazione finale degli obiettivi, ai fini della valutazione della performance raggiunta.

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Milano Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</p> |
|--|--|--|

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

Qui di seguito sono riportate le attività effettuate nell'anno 2017.

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

- Predisposizione del piano economico-finanziario (P.E.F.) per la verifica della congruità relativa al canone da porre a base di gara per l'affidamento in concessione di spazio in zona portuale della Darsena di Milano con obbligo di realizzare iniziative di valorizzazione dell'ambito;
- Predisposizione del P.E.F. previsionale di massima relativo alla fattibilità economica del dominio internet ".Milano";
- Valutazione relativa alla congruità dell'importo del contributo comunale a favore della Fondazione La Triennale di Milano (atto integrativo della convenzione stipulata il 16 giugno 1993 tra il Comune di Milano e l'Ente Autonomo La Triennale di Milano);
- Valutazione del P.E.F. presentato dalla Società Dilettantistica Sportiva a r.l. Galasport relativo alla concessione d'uso del Centro Sportivo di proprietà comunale di Via Comasina, 115;
- Predisposizione del P.E.F. per la determinazione del canone a base di gara e della durata per la concessione del servizio di gestione del Centro sportivo comunale di via Parenzo 2;
- Predisposizione del P.E.F. per la determinazione dei valori economici da porre a base della gara per l'affidamento in concessione d'uso dell'immobile di Corso Garibaldi 98/a – via Tommaso da Cazzaniga denominato "Casa degli artisti";
- Valutazione del Progetto economico-finanziario presentato dall'Associazione Ciessevi Milano relativo alla concessione in comodato d'uso gratuito dell'immobile ubicato in Via Monte Grappa 6/A da destinarsi a sede della Casa del Volontariato (aggiornamento del parere 27 aprile 2016);
- Predisposizione del P.E.F. per la determinazione dei valori economici da porre a base della gara per l'affidamento in concessione del servizio di gestione dell'impianto sportivo comunale di via dei Ciclamini, 23;
- Predisposizione delle controdeduzioni relative al ricorso della Società TicketOne (concessione in uso del Padiglione 3 Citylife);
- Avvio della predisposizione del P.E.F. per la determinazione del canone a base di gara e della durata della concessione d'uso del Teatro della Quattordicesima;
- Predisposizione del P.E.F. per il progetto di recupero della Cascina De Lemene (Progetto con fondi PON Metro);
- Predisposizione del P.E.F. per il progetto di recupero dell'immobile di Via Pianell 15 (Progetto con fondi PON Metro);
- Aggiornamento del P.E.F. per la determinazione dei valori economici da porre a base della gara per l'affidamento in concessione del servizio di gestione dell'impianto sportivo comunale di via Sismondi, 8 e predisposizione dei documenti di gara relativamente agli aspetti economico-finanziari;
- Predisposizione P.E.F. per la concessione del servizio di gestione di attività aggregative e sociali nel complesso immobiliare di piazza Donne Partigiane (ex artt. 164 e ss. d. lgs. 50/2016);
- Predisposizione P.E.F. per la concessione dei servizi di istruzione e formazione professionale da svolgersi in una porzione dell'immobile di via Alex Visconti, 18 (ex artt. 164 e ss. d. lgs. 50/2016);
- Predisposizione P.E.F. per la concessione del servizio abitativo relativo alle residenze sociali temporanee di via Cogne (ex artt. 164 e ss. d. lgs. 50/2016);
- Accordo di collaborazione tra Comune di Milano e Federazione Italiana Baseball e Softball (FIBS) per l'affidamento della gestione del Centro Sportivo Kennedy, di proprietà comunale, sito in via Olivieri 15 –



parere in merito al Piano Economico-Finanziario presentato dall'affidatario ai fini della determinazione della durata dell'affidamento e del valore degli investimenti da realizzarsi a proprio carico;

- Predisposizione del P.E.F. per la determinazione dei valori economici da porre a base di gara per la concessione del servizio ristorante presso la Fabbrica del Vapore;
- Predisposizione del P.E.F. per la determinazione dei valori economici da porre a base della gara per l'affidamento in concessione del servizio bookshop presso il Museo Archeologico;
- Valutazione dei beni iscritti nel bilancio chiuso al 31 dicembre 2015 di FAIR S.r.l. – considerazioni;
- Parere relativo alla rideterminazione del canone per gli spazi dell'immobile comunale di via Milazzo 9/piazza XXV Aprile 6-8 (in locazione ad Anteo S.p.A. per il progetto "Palazzo del Cinema"), a seguito della richiesta da parte del Conduttore di ampliamento mediante la realizzazione di uno spazio (bow window) su via Milazzo;
- Controdeduzioni relative alla Memoria ex art. 183 c.6 n.1 c.p.c. presentata dalla Società TicketOne (concessione in uso del Padiglione 3 Citylife).

Analisi dei costi e di controllo di gestione

- Stima dei costi di gestione dei Centri Educativi Diurni per Minori (CDM);
- Stima dei costi di gestione delle unità di offerta per disabili "Comunità Socio Sanitarie" (C.S.S.);
- Avvio processo di stima dei costi di gestione dei Centri Diurni Integrati per anziani (CDI).

Costruzione e gestione dei parcheggi ad uso pubblico realizzati nell'ambito di operazioni di partenariato pubblico privato o di programmi urbanistici - Valutazioni dei piani economico-finanziari

Sono state effettuate valutazioni dei piani economico-finanziari sui seguenti parcheggi :

- Parcheggio Via Vittor Pisani: approfondimento economico finanziario circa il merito del contendere col concessionario. Attualmente esiste un contenzioso davanti al T.A.R di Milano;
- Parcheggio via della Commenda: valutazione economico finanziaria circa il merito del contendere col concessionario e del relativo *quantum debeatur* per procedere successivamente ad un tentativo di riconciliazione col Concessionario.

Attività di supporto alle analisi e valutazioni economico-finanziarie per alcune Società partecipate


- Parere relativo allo Studio di fattibilità economico-finanziaria del progetto comportante la realizzazione, da parte di So.Ge.Mi. S.p.A., del nuovo Padiglione Ortofrutta e della piattaforma logistica.

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 (P.E.F.) presentato da Mare S.r.l. al fine del rilascio di una garanzia fideiussoria per l'assunzione di finanziamenti destinati alla realizzazione di un centro culturale e di

| | | |
|--|--|---|
| <p>Milano  Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</p> |
|--|--|---|

servizi nell'immobile di proprietà comunale di via Novara 75 affidato in concessione d'uso alla predetta Società;

- Valutazione del Piano presentato da F.C.D. Real Crescenzago 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 Trasimeno, 25);
- Valutazione del Piano economico-finanziario (P.E.F.) presentato ASD Fatima al fine del rilascio di una garanzia fideiussoria per l'assunzione di finanziamenti destinati alla realizzazione di investimenti presso il centro sportivo di proprietà comunale di via Chopin 81 affidato in concessione d'uso alla predetta Società;
- Prolungamento della durata del mutuo dell'Istituto per il Credito Sportivo concesso alla S.S.D. Ausonia 1931, garantito da fideiussione rilasciata dal Comune di Milano, relativo ad investimenti realizzati nel Centro sportivo di via Bonfadini, 18 – parere in merito al Piano economico-finanziario per il periodo di rimborso del mutuo;
- Prolungamento della durata del mutuo concesso da Banca Centropadana BCC ex CARIFE alla S.S. Savorelli 1937, garantito da fideiussione rilasciata dal Comune di Milano, relativo ad investimenti realizzati nel Centro sportivo "Enrico Cappelli" di piazza Caduti del Lavoro, 5 – parere in merito al Piano economico-finanziario per il periodo di rimborso del mutuo.

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Milano Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</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 2017.

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE

Nel corso del 2017, in coerenza con quanto esplicitato nel DUP 2017 – 2019 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 Sistema di Gestione Qualità e Percorsi di Eccellenza dell’Area Organizzazione e Sviluppo Professionale e dalla rete dei Referenti Qualità delle Direzioni, tutte le attività necessarie per mantenere certificato il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente ai requisiti rispettivamente delle Norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

I dati di contesto del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, in cui sono coinvolte tutte le Direzioni, attualizzati rispetto a revisioni / accorpamenti o cessazioni / nuovi processi certificati, al 31.12.2017, sono:

- n. di processi certificati: 391;
- 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: 21;
- n. di audit interni effettuati: 403;
- percentuale di processi revisionati per adeguamento alle edizioni 2015 delle Norme di riferimento: 56%.

In particolare le attività svolte hanno riguardato:

- Il supporto alla Direzioni per superare l’audit di sorveglianza ed estensione della certificazione ISO 9001 (Qualità), svolto da 11 ispettori dell’Istituto di Certificazione dal 19 al 23 giugno 2017 per un totale di 20 giornate/uomo ¹;
- Il supporto alla Direzioni per superare l’audit di sorveglianza della certificazione ISO 14001 (Ambiente), svolto da 2 ispettori dell’Istituto di Certificazione il 14, 15 e 16 giugno 2017 per un totale di 3,5 giornate/uomo ²;
- La consulenza alle Direzioni per la revisione dei processi certificati;
- L’aggiornamento della pubblicazione della documentazione sulla rete intranet e sulle pagine dedicate alla qualità sul sito WEB;
- L’applicazione in tutte le Direzioni dell’Adeguamento del sistema di Gestione Qualità e Ambiente ai requisiti delle nuove edizioni 2015 delle norme UNI EN ISO 9001 e 14001 in conformità alle Linee Guida, approvate con D.D. n. 34 del 29/02/2016.

A tal proposito:

- ✓ è iniziata la stretta collaborazione con l’Unità Valutazione dei Rischi della DP Internal Auding

¹ I n. 11 ispettori, nelle sedi visitate delle 39 Aree / Unità delle diverse Direzioni coinvolte, non hanno rilevato “Non Conformità” , e hanno formulato n. 19 “Suggerimenti / Raccomandazioni”.

² I n. 2 ispettori, nelle n. 6 sedi visitate delle n.3 Unità Organizzative coinvolte non hanno rilevato “Non Conformità” e hanno formulato n.2 “Suggerimenti / Raccomandazioni”.



| | | |
|--|--|---|
|  <p>Milano Comune di Milano</p> | | Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017) |
|--|--|---|

relativamente all'individuazione e alla gestione dei rischi dei processi certificati;

- ✓ alla data del 31/12/2017 risultano revisionati, per attuare l'adeguamento suddetto entro giugno 2018, il 56% dei processi certificati;
- Rispetto all'art.16 "Controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente dal Comune di Milano" del Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni, è proseguita l'operatività per la verifica delle attività individuate dalla Cabina di Regia: Procedure e attività delegate / gestite dai 9 Municipi - Polizia Locale, supporto al Gruppo di lavoro per ottimizzazione della riscossione;
In questo ambito si è fornito il supporto per la revisione di tutti i processi della Direzione Municipi e per la revisione del processo "Monitoraggio Esecutività Sanzioni Amministrative e Trasmissione Verbali ai fini della Riscossione Coattiva" dell'Unità Procedure Sanzionatorie Regolamenti e Ruoli della Polizia Locale: obiettivi entrambi raggiunti entro dicembre 2017;
- L'erogazione della formazione / aggiornamento a circa 250 unità tra Istruttori dei Servizi Culturali, Collaboratori ed Esecutori dei Servizi museali, nell'ambito del progetto formativo "Il sistema dei Musei: processi e professionalità" organizzato dall' Unità Formazione e Sviluppo delle Risorse Umane;
- Attività di supporto e collaborazione è stata anche fornita:
 - ✓ alla Segreteria Generale per la definizione del Catalogo del Rischio Corruzione allegato al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza per il triennio 2017-2019;
 - ✓ all'Ufficio Pon-Metro, Autorità Urbana-Organismo Intermedio di Gestione degli interventi per Milano previsti dal Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020, per la mappatura dei flussi dei propri processi;
- Con Determinazione Dirigenziale n.180 del 18/09/2017 è stata approvata la prosecuzione delle prestazioni del Contratto in essere con l'Istituto esterno di Certificazione per il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente per l'anno 2018.

CUSTOMER SATISFACTION

Nell'anno 2017, con l'obiettivo di misurare la soddisfazione degli utenti, sono state effettuate n. 40 indagini di Customer relative a strutture interne all'Amministrazione che erogano servizi, afferenti a 6 Direzioni, oltre a una partecipata (AMSA).

GABINETTO DEL SINDACO:

- Autorizzazioni riprese video audio 2017;

EDUCAZIONE ISTRUZIONE:

- Polo Deledda - studenti: Liceo + Ite e Liceo Scala;
- Estate vacanza: 6 Case vacanza (genitori, bambini scuole dell'infanzia, bambini 6-10 anni, ragazzi 11-13 anni);
- Scuola natura (insegnanti, bambini scuole dell'infanzia, bambini 6-10 anni, ragazzi 11-13 anni);
- Progetto ortodonzia nei campi estivi: sondaggio pilota (bambini partecipanti ai campi estivi).

POLIZIA LOCALE:

- Corsi di educazione stradale nelle scuole 2016/2017 (insegnanti);
- 61° corso base per agenti (valutazione docenti);
- Corso per qualificazione ufficiali (valutazione docenti).

| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | Milano Comune di Milano | Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017) |
|---|----------------------------|---|

SERVIZI AL CITTADINO:

- Archivio civico (risultati in corso di elaborazione);

RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE:

- Servizio Stage orientamento (Stagisti e Direzioni);

URBANISTICA:

- Area pianificazione Generale: PGT (cittadini, liberi professionisti, parti interessate);
- Area Verde, Agricoltura e Arredo Urbano: customer sulla manutenzione del verde pubblico. Il Servizio Customer ha effettuato il monitoraggio sull'indagine effettuata da istituto esterno sulla soddisfazione utenti vs la società di manutenzione esterna.

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 2017 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;
- Contattare l'infoline 020202.

| | | |
|--|--|--|
| <p>Milano  Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</p> |
|--|--|--|

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY

Nel corso dell'esercizio 2017, in continuità con gli anni precedenti, l'attività di controllo sulla protezione dei dati personali (privacy) è stata caratterizzata dal costante coordinamento e coinvolgimento delle varie unità organizzative dell'Amministrazione anche attraverso incontri, operazioni di supporto e consulenza a tutela della privacy d'interesse per tutto il Comune.

L'Unità Privacy durante il 2017 ha continuato a fornire a tutto l'Ente supporto attraverso indirizzi in merito alla protezione dei dati personali sia per quanto riguarda:

- a) le iniziative di erogazione dei servizi rivolti all'utenza interna ed esterna, con particolare attenzione alle modalità di trattamento dei dati, alle misure di sicurezza, alla definizione dell'ambito del trattamento dei dati personali.
- b) la gestione dei processi di trattamento riguardante diverse tematiche (es: diffusione/pubblicazione dei dati, comunicazione dei dati tra P.A., rapporto tra accesso agli atti/documenti e privacy).

In aggiunta in relazione all'introduzione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sulla protezione dei dati personali, che sarà applicabile definitivamente a decorrere dal 25 maggio 2018, è stata condotta l'analisi normativa finalizzata a valutare le attività e le misure organizzative necessarie per l'adeguamento al nuovo quadro giuridico anche con riguardo alla compatibilità del sistema di gestione privacy attualmente utilizzato con le novità introdotte dal predetto Regolamento.

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.

Nell'ambito del Progetto Sharing cities, è stato fornito un contributo (tuttora in corso) per la valutazione delle problematiche rispetto alla protezione dei dati ed in particolare in merito all'impostazione della Valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali (PIA – Privacy Impact assessment) prevista dal Regolamento UE quando i trattamenti effettuati possono incidere sui diritti e sulle libertà delle persone fisiche.

Di seguito si descrivono le attività più rilevanti effettuate nell'esercizio 2017 coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall'Unità privacy:

Videosorveglianza

- 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

- Valutazione e analisi sistematica della coerenza alla procedura prevista dalla circolare n. 7/2015 relativa ai Responsabili esterni del trattamento dei dati personali; monitoraggio delle attività svolte da parte delle varie Direzioni dell'Amministrazione; consulenza, supporto e osservazioni in merito alla sussistenza e all'applicazione delle misure di sicurezza da parte dei soggetti designati.

Regolamento (UE) n.679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

- Analisi normativa con profili applicativi del Regolamento
- Analisi della compatibilità del sistema di gestione privacy attualmente in uso con il Regolamento UE

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Milano Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</p> |
|--|--|---|

- Incontri divulgativi/formativi per illustrare le novità introdotte dal Regolamento.

Progetto Sharing Cities

- Supporto al team di progetto per l'impostazione della "valutazione di impatto" (PIA – Privacy impact assessment).

Prevenzione vaccinale

Supporto e collaborazione all'Area Servizi all'Infanzia per la valutazione delle implicazioni privacy e delle misure a tutela dei dati personali in relazione all'applicazione del D.L. 73/2017 convertito in legge n. 119/2017) per la prevenzione vaccinale.

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.

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

Nell'anno 2017 si è provveduto ad effettuare:

Servizio di Prevenzione e Protezione:

- 967 sopralluoghi negli ambienti di lavoro + interventi su richiesta
- 517 supporto prove di evacuazione
- 6 DUVRI al 30/10/17
- 2.313 monitoraggi e verifiche m.c.a. al 30/10/17

Servizio di Sorveglianza Sanitaria:

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

- visite totali n. 4.946 (di cui periodiche: n. 4143, assunzione: n. 190, prime visite: n. 593, altro: n. 20);
- visite al rientro dopo sessanta gg consecutivi per motivi di salute: 223;
- visite a richiesta del lavoratore e procedure rischio biologico: 186

Servizio di Formazione e Informazione

Nell'anno 2017 sono stati effettuati n. 334 corsi (di Primo Soccorso, aggiornamento Primo Soccorso, Antincendio....) con n. 6.006 partecipanti.

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

Dal 2015 i c.a 800 dipendenti comunali precedentemente presenti nello stabile di v Pirelli 39 (di complessivi 25.000 mq circa), sono stati trasferiti in via Bernina 12, stabile di complessivi 11.000 mq circa, in locazione. Anche nel 2017 si è consolidato l'efficientamento dell'utilizzo degli spazi per uffici, conformemente a quanto previsto dagli indirizzi per gli enti pubblici, riducendo la superficie lorda per dipendente (dai 31,16 mq di via Pirelli 39 ai 17,05 mq di via Bernina 12), come meglio esplicitato nelle tabelle sottostanti.

| EDIFICIO Via Bernina 12 | | | |
|-------------------------|-----------|------------|----------|
| Piano | N° uffici | Postazioni | Sup. tot |
| Terra | 17 | 46 | 1455 |
| 1A | 49 | 118 | 1988 |
| 2A | 48 | 116 | 1988 |
| 3A | 46 | 114 | 1988 |
| 1B | 26 | 74 | 1129 |
| 2B | 25 | 77 | 1150 |
| 3B | 28 | 85 | 1150 |
| 4B | 21 | 66 | 1020 |
| totali | 260 | 696 | 11868 |

| | |
|---------------------------|--------------|
| mq medi lordi per persona | 17,05 |
|---------------------------|--------------|

| Edificio via Pirelli 39 | | |
|-------------------------|------------------------|-----------------------|
| Piano | sup totale corpo basso | sup totale corpo alto |
| 0 | 770 | 576 |
| 1 | 1.768 | 748 |
| 2 | 1.768 | 748 |
| 3 | 1.768 | 748 |
| 4 | | 748 |
| 5 | | 748 |
| 6 | | 748 |
| 7 | | 748 |
| 8 | | 748 |
| 9 | | 748 |
| 10 | | 748 |
| 11 | | 748 |

| | | |
|---|--|---|
|  Milano Comune di Milano | | Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017) |
|---|--|---|

| | | |
|-------------------|-------|---------------|
| 12 | | 748 |
| 13 | | 748 |
| 14 | | 748 |
| 15 | | 748 |
| 16 | | 748 |
| 17 | | 748 |
| 18 | | 748 |
| 19 | | 748 |
| 20 | | 748 |
| 21 | | 748 |
| 22 | | 748 |
| 23 | | 748 |
| 24 | | 748 |
| 25 | | 510 |
| totali | 6.074 | 19.038 |
| totale uso uffici | | 25.112 |

| | |
|------------------|-----|
| totale personale | 806 |
|------------------|-----|

| | |
|---------------------------|--------------|
| mq medi lordi per persona | 31,16 |
|---------------------------|--------------|

Lo stabile di v. Bernina, in classe energetica B, è rispondente ai principi di efficientamento e risparmio energetico, a differenza di quello, obsoleto, di v Pirelli 39.

Strumentazione Informatica

Nel 2017 la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale ha effettuato le seguenti attività:

- Accorpamento di tutti gli sviluppi software in due “contenitori” contrattuali Consip (Accordo Quadro Applicativi e Convenzione Sistemi Gestionali Integrati) anziché in numerosi singoli affidamenti, razionalizzando tempi e costi di acquisto;
- 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;
- Avvio della revisione dei principali processi del comune di Milano con l’obiettivo di semplificarli e digitalarli;
- Avvio 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;
- Avvio 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.

Impiego delle auto di servizio

Nel corso dell’anno 2017 sono proseguiti, in attuazione del Dlgs 66/2014, gli interventi di razionalizzazione del parco veicolare che hanno portato ad una ulteriore riduzione del numero delle autovetture a noleggio, portandole a n. 28, in dotazione nell’Ente e al servizio di carsharing interno. Tale riduzione ha inciso anche sui consumi di carburante, lavaggi ed altre spese accessorie. Il risparmio di spesa è stato di circa € 53.000,00 di cui

| | | |
|--|--|---|
| <p>Milano  Comune di Milano</p> | | <p>Referto Annuale – Esercizio 2017 (periodo di riferimento: dal 1/1/2017 al 31/12/2017)</p> |
|--|--|---|

38% circa riferita ai canoni di noleggio. Attualmente l'Amministrazione dispone complessivamente di n. 17 autovetture a noleggio a basso impatto ambientale.

Per integrare la riduzione delle auto e garantire comunque la mobilità dei dipendenti nell'espletamento delle attività lavorative, anche per l'anno 2017 è continuato il servizio di carsharing esterno con la società Guidami S.r.l.. Tale servizio viene pagato a consumo effettivo.

Infine è proseguito il servizio di Bikesharing anche nel 2017, attraverso n. 200 tessere non nominali distribuite alle Direzioni. Le biciclette, sempre più usate, e a costo quasi nullo (c.a 25 € ad abbonamento/annuo) evitano il ricorso alle autovetture di servizio con una sostanziale riduzione dei costi e dell'emissione di sostanze inquinanti.

