

Bilancio di Previsione 2021

REPORT COMMISSIONI

DIREZIONE SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT

Assessore GUAINERI:

cdr 96 - Area sport turismo e qualità della vita

PARTE 1

ENTRATE E SPESE CORRENTI

Bilancio di Previsione 2021 - REPORT COMMISSIONI -

1.A ENTRATE CORRENTI

ANNO :

2021

PDC	PEG	DESCRIZIONE PEG	PREVISIONE 2020	ASSESTATO 2020	PREVISIONE 2021	VINC
96	AREA SPORT, TURISMO E QUALITA' DELLA VITA					
TITOLO	2	TRASFERIMENTI CORRENTI				
TIPOLOGIA:	01	TRASFERIMENTI CORRENTI				
2010301000	304	11 2 SPONSORIZZAZIONI DA IMPRESE PER MANIFESTAZIONI DEL TEMPO LIBERO	3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00	V
Totale TRASFERIMENTI CORRENTI			3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00	
TITOLO	3	ENTRATE EXTRATRIBUTARIE				
TIPOLOGIA:	01	VENDITA DI BENI E SERVIZI E PROVENTI DERIVANTI DALLA GESTIONE DEI BENI				
3010201000	205	1 0 PROVENTI DELLO SPORT - ARENA	100.000,00	65.000,00	100.000,00	
3010201000	205	2 0 PROVENTI DELLO SPORT -STADIO S. SIRO	11.610.000,00	11.610.000,00	11.750.000,00	
3010201000	205	3 0 PROVENTI DELLO SPORT -VELODROMO VIGORELLI	0,00	6.980,00	0,00	
3010301000	241	6 1 PROVENTI DA CONCESSIONI PALESTRE SCOLASTICHE	450.000,00	300.000,00	450.000,00	
3010301000	241	6 3 CONCESSIONI AREE, IMPIANTI, DISTRIBUTORI E LOCALI	450.000,00	450.000,00	450.000,00	
Totale VENDITA DI BENI E SERVIZI E PROVENTI DERIVANTI DALLA GESTIONE DEI BENI			12.610.000,00	12.431.980,00	12.750.000,00	
TIPOLOGIA:	05	RIMBORSI E ALTRE ENTRATE CORRENTI				
3050203000	300	13 1 RECUPERO SPESE VARIE	0,00	80.210,00	0,00	
Totale RIMBORSI E ALTRE ENTRATE CORRENTI			0,00	80.210,00	0,00	
Totale Settore 96			15.610.000,00	15.512.190,00	15.750.000,00	

Bilancio di Previsione 2021 - REPORT COMMISSIONI - 1.B SPESE CORRENTI

ANNO :

2021

PDC	PEG	DESCRIZIONE PEG	Miss.- Progr.	PREVISIONE 2020	ASSESTATO 2020	PREVISIONE 2021	VINC
96	AREA SPORT, TURISMO E QUALITA' DELLA VITA						
TITOLO:	1	<u>SPESE CORRENTI</u>					
MACROAGGR:	03	<u>ACQUISTO DI BENI E SERVIZI</u>					
1030102000	2212	2 0 MATERIALI DI CONSUMO	06 01	5.000,00	5.000,00	5.000,00	
1030102000	2402	2 0 MATERIALE DI CONSUMO	07 01	15.000,00	0,00	15.000,00	
1030202000	2313	3 0 ORGANIZZAZIONE EVENTI, PUBBLICITA' E SERVIZI PER TRASFERTA	06 01	1.500,00	1.500,00	0,00	
1030202000	2363	5 0 MANIFESTAZIONI SPORTIVE E DEL BENESSERE	06 01	550.000,00	550.000,00	550.000,00	
1030202000	2363	6 0 INIZIATIVE SPORTIVE A FAVORE DI SCUOLE	06 01	250.000,00	250.000,00	250.000,00	
1030202000	2363	11 0 ATTIVITA' DIVERSE SPONSORIZZATE - TEMPO LIBERO	06 01	3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00	V
1030202000	2363	12 0 MANIFESTAZIONI DIVERSE DEL TEMPO LIBERO	06 01	40.000,00	40.000,00	40.000,00	
1030202000	2403	2 0 PUBBLICITA' E PROMOZIONE TURISTICA	07 01	250.000,00	150.000,00	90.000,00	
1030202000	2403	7 0 ORGANIZZAZIONE EVENTI TURISTICI	07 01	830.000,00	159.000,00	672.000,00	
1030205000	2313	1 32 UTENZE E CANONI	06 01	1.500.000,00	1.059.000,00	1.500.000,00	
1030207000	2314	3 0 INDENNITA' DI OCCUPAZIONE	06 01	0,00	170.000,00	170.000,00	
1030209000	2213	1 21 MANUTENZIONE ORDINARIA E RIPARAZIONI (CIVICA ARENA)	06 01	60.000,00	60.000,00	140.000,00	
1030209000	2403	1 29 MANUTENZIONE ORDINARIA E RIPARAZIONI	07 01	59.090,00	50.090,00	81.000,00	
1030211000	2213	4 0 PRESTAZIONI PROFESSIONALI E SPECIALISTICHE	06 01	0,00	241.151,85	0,00	
1030211000	2313	1 6 PRESTAZIONI PROFESSIONALI E SPECIALISTICHE	06 01	550.000,00	335.000,00	250.000,00	
1030211000	2403	19 0 PRESTAZIONI PROFESSIONALI E SPECIALISTICHE	07 01	40.000,00	0,00	40.000,00	
1030212000	2363	8 12 TIROCINI FORMATIVI EXTRACURRICULARI	06 01	3.000,00	3.000,00	0,00	
1030213000	2313	1 15 SPESE DIVERSE	06 01	20.000,00	11.000,00	20.000,00	

PDC	PEG			DESCRIZIONE PEG	Miss.- Progr.		PREVISIONE 2020	ASSESTATO 2020	PREVISIONE 2021	VINC
1030215000	2313	1	20	PRESTAZIONI A.M.S.A. (CENTRI SPORTIVI)	06	01	0,00	0,00	5.000,00	
1030215000	2313	8	0	CORRISPETTIVO CONTRATTO MILANOSPORT	06	01	2.725.000,00	2.458.848,15	6.000.000,00	
1030215000	2363	15	0	PRESTAZIONI AMSA - TEMPO LIBERO	06	01	20.000,00	20.000,00	20.000,00	
1030215000	2363	16	0	PRESTAZIONI AMSA - MANIFESTAZIONI SPORTIVE	06	01	200.000,00	100.000,00	195.000,00	
1030215000	2403	1	16	STAMPA CATALOGHI, PUBBLICAZIONI E MATERIALE INFORMATIVO VARIO	07	01	20.000,00	0,00	0,00	
1030215000	3713	8	0	CORRISPETTIVO USO IMPIANTI CENTRI SPORTIVI	06	01	100.000,00	100.000,00	100.000,00	
1030216000	2313	1	30	PUBBLICAZIONE BANDI DI GARA	06	01	5.000,00	5.000,00	5.000,00	
1030216000	2313	10	0	SERVIZI AMMINISTRATIVI	06	01	10.000,00	10.000,00	10.000,00	
1030299000	2313	6	0	INTERVENTI DIVERSI PER STADI COMUNALI E PALAZZO DELLO SPORT	06	01	20.000,00	20.000,00	20.000,00	
1030299003	2405	14	0	QUOTE ASSOCIATIVE	07	01	3.000,00	0,00	3.000,00	
Totale				ACQUISTO DI BENI E SERVIZI		10.276.590,00	8.798.590,00	13.181.000,00		
MACROAGGR: 04 TRASFERIMENTI CORRENTI										
1040203000	2365	9	0	TIROCINI FORMATIVI CURRICULARI	06	01	3.000,00	3.000,00	0,00	
1040399000	3715	36	0	TRASFERIMENTI CORRENTI A ALTRE IMPRESE- SPORT - FIN. EROGAZIONI LIBERALI A SOSTEGNO DEL CONTRASTO ALL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19	12	07	0,00	8.100,00	0,00	V
1040401000	2315	3	0	CONTRIBUTI A ISTITUZIONI SOCIALI PRIVATE (CENTRI SPORTIVI)	06	01	1.000.000,00	27.576,00	1.000.000,00	
1040401000	2365	4	0	CONTRIBUTI A ISTITUZIONI SOCIALI PRIVATE (MANIFESTAZIONI ATTIVITA' SPORTIVE E DEL TEMPO LIBERO)	06	01	585.000,00	150.000,00	200.000,00	
1040401000	2405	3	0	CONTRIBUTI A ISTITUZIONI SOCIALI PRIVATE	07	01	30.000,00	0,00	0,00	
1040401000	3715	30	0	TRASFERIMENTI CORRENTI A ISTITUZIONI SOCIALI PRIVATE - SPORT - FIN. EROGAZIONI LIBERALI A SOSTEGNO DEL CONTRASTO ALL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-	12	07	0,00	1.461.900,00	0,00	V
Totale				TRASFERIMENTI CORRENTI		1.618.000,00	1.650.576,00	1.200.000,00		
MACROAGGR: 10 ALTRE SPESE CORRENTI										
1100504000	2318	1	0	ONERI DA CONTENZIOSO	06	01	0,00	25.000,00	0,00	
Totale				ALTRE SPESE CORRENTI		0,00	25.000,00	0,00		
Totale Settore				96		11.894.590,00	10.474.166,00	14.381.000,00		

1.C RIEPILOGO ENTRATE e SPESE CORRENTI VINCOLATE

ANNO :

2021

TITOLO	DESCRIZIONE TITOLO	PREVISIONE 2020	ASSESTATO 2020	PREVISIONE 2021	VINC
--------	--------------------	-----------------	----------------	-----------------	------

ENTRATE CORRENTI

DIREZIONE SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT

2	TRASFERIMENTI CORRENTI	3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00	V
Totale ENTRATE		3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00	

SPESE CORRENTI

DIREZIONE SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT

1	SPESE CORRENTI	3.000.000,00	4.470.000,00	3.000.000,00	V
Totale SPESE		3.000.000,00	4.470.000,00	3.000.000,00	

1.D RIEPILOGO SPESA CORRENTE per MISSIONE e PROGRAMMA

Missione	Programma	PREVISIONE 2020	ASSESTATO 2020	PREVISIONE 2021
SPESE CORRENTI				
DIREZIONE SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT				
06	POLITICHE GIOVANILI, SPORT E TEMPO LIBERO			
	01 SPORT E TEMPO LIBERO	10.647.500,00	8.645.076,00	13.480.000,00
	Totale POLITICHE GIOVANILI, SPORT E TEMPO LIBERO	10.647.500,00	8.645.076,00	13.480.000,00
07	TURISMO			
	01 SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TURISMO	1.247.090,00	359.090,00	901.000,00
	Totale TURISMO	1.247.090,00	359.090,00	901.000,00
12	DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA			
	07 PROGRAMMAZIONE E GOVERNO DELLA RETE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E SOCIALI	0,00	1.470.000,00	0,00
	Totale DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA	0,00	1.470.000,00	0,00
	Totale DIREZIONE SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT	11.894.590,00	10.474.166,00	14.381.000,00

PARTE 2

ENTRATE E SPESE IN CONTO CAPITALE

Bilancio di Previsione 2021 - REPORT COMMISSIONI

2.B SPESE IN CONTO CAPITALE

ANNO :

2021

PEG	DESC PEG	Miss.- Progr.	PREVISIONE 2020	ASSESTATO 2020	PREVISIONE 2021	di cui: CRONO OBBLIGAZIONI ANNI PRECEDENTI	di cui: PROGRAMMA TRIENNALE LAVORI PUBBLICI	di cui: ALTRI NUOVI STANZIAMENTI
-----	----------	------------------	--------------------	-------------------	--------------------	--	---	--

CENTRO RESP: 96 AREA SPORT, TURISMO E QUALITA' DELLA VITA

TITOLO 2 SPESE IN CONTO CAPITALE

6911	1	5	RISTRUTTURAZIONI	06 01	12.880.000,00	11.163.080,00	20.197.224,00	9.277.224,00	0,00	10.920.000,00
7011	1	5	RISTRUTTURAZIONI	06 01	5.450.000,00	5.649.348,73	5.689.348,73	199.348,73	0,00	5.490.000,00
7017	1	0	CONTRIBUTI AGLI INVESTIMENTI A ALTRE IMPRESE	06 01	0,00	3.500.000,00	3.500.000,00	3.500.000,00	0,00	0,00
7111	1	5	RISTRUTTURAZIONI	06 01	3.480.000,00	5.875.000,00	9.751.370,96	5.751.370,96	0,00	4.000.000,00
7111	6	1	ACQUISIZIONE DI TERRENI	06 01	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	0,00	0,00	1.000.000,00
7117	1	0	CONTRIBUTI AGLI INVESTIMENTI A SOCIETA' CONTROLLATE	06 01	4.200.000,00	7.535.487,32	5.695.846,60	1.795.846,60	0,00	3.900.000,00
7117	2	0	F.DO DI GARANZIA SU PRESTITI CONCESSI DALLE BANCHE A PRIVATI PER INVESTIMENTI SU IMPIANTI SPORTIVI DI PROPRIETA' COMUNALE	06 01	2.000.000,00	4.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	0,00	0,00
7117	4	0	CONTRIBUTI AGLI INVESTIMENTI A ISTITUZIONI SOCIALI PRIVATE	06 01	1.220.000,00	1.220.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7211	1	3	RISTRUTTURAZIONI	07 01	600.000,00	249.500,00	600.000,00	0,00	0,00	600.000,00
7215	15	2	ACQUISTO MOBILI E ARREDI	07 01	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale			SPESE IN CONTO CAPITALE		30.830.000,00	40.192.916,05	48.433.790,29	22.523.790,29	0,00	25.910.000,00
Totale	96				30.830.000,00	40.192.916,05	48.433.790,29	22.523.790,29	0,00	25.910.000,00

2.C RIEPILOGO SPESA IN CONTO CAPITALE per MISSIONE e PROGRAMMA

Missione	DESCRIZIONE MISSIONE e PROGRAMMA	PREVISIONE 2020	ASSESTATO 2020	PREVISIONE 2021	di cui: CRONO OBBLIGAZIONI ANNI PRECEDENTI	di cui: PROGRAMMA TRIENNALE LAVORI PUBBLICI	di cui: ALTRI NUOVI STANZIAMENTI
Progr							

TITOLO 2 SPESE IN CONTO CAPITALE

AREA SPORT, TURISMO E QUALITA' DELLA VITA

06 POLITICHE GIOVANILI, SPORT E TEMPO LIBERO

01	SPORT E TEMPO LIBERO	30.230.000,00	39.942.916,05	47.833.790,29	22.523.790,29	0,00	25.310.000,00
Totale	POLITICHE GIOVANILI, SPORT E TEMPO LIBERO	30.230.000,00	39.942.916,05	47.833.790,29	22.523.790,29	0,00	25.310.000,00

07 TURISMO

01	SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL TURISMO	600.000,00	250.000,00	600.000,00	0,00	0,00	600.000,00
Totale	TURISMO	600.000,00	250.000,00	600.000,00	0,00	0,00	600.000,00

Totale	SPESE IN CONTO CAPITALE	30.830.000,00	40.192.916,05	48.433.790,29	22.523.790,29	0,00	25.910.000,00
---------------	--------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	-------------	----------------------

MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione

PROGRAMMA OPERATIVO: Informazione finanziaria e accountability

RESPONSABILI: **Roberto Colangelo (Direzione Bilancio e Partecipate)**
 Andrea Zuccotti (Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA E MOTIVAZIONE DELLE SCELTE

Accountability

Il programma operativo pone come finalità il miglioramento dei processi legati all’informativa finanziaria e di accountability oltre che il recupero di efficienza gestionale anche attraverso la dematerializzazione dei processi della Pubblica Amministrazione e la semplificazione.

Sul versante della trasparenza e dell’*“accountability”*, verranno messi a sistema i processi finora implementati e ciò al fine di rendere il più possibile intelligibile e utilizzabile (anche con il ricorso a open data e formati aperti) l’informativa di bilancio. Alcune procedure verranno dematerializzate e saranno rese fruibili anche con modalità telematica (dai pagamenti allo scambio di informazioni con i cittadini).

Partecipazione attiva e Bilancio Partecipativo

Prosegue l’attuazione del programma delineato con la delibera n. 385/2017 che definisce le linee dell’Open Government la cui attuazione è affidata all’ufficio Partecipazione attiva, in collaborazione con gran parte delle Direzioni dell’Ente. L’Amministrazione intende dare piena esecuzione al “principio generale di trasparenza” rendendo completamente accessibili i dati e le informazioni patrimonio del Comune a vantaggio della partecipazione civica. I dati in formato open richiedono l’adozione di una forma di presentazione che favorisca la lettura e la comprensione da parte del cittadino comune, superando gli ostacoli posti dal divario digitale e dal divario conoscitivo. In particolare, si intende sviluppare la convergenza tra gli open data, l’istituto dell’accesso civico generalizzato e gli istituti di partecipazione come strumenti offerti ai cittadini per valutare gli impatti sulla società delle politiche pubbliche perseguite e sulla creazione di valore pubblico da parte della P.A.

Nel 2021 l’attuazione del programma prevede la prosecuzione delle seguenti azioni:

- sviluppare e testare la versione beta della piattaforma online per la partecipazione in grado di accogliere petizioni, interrogazioni, richieste di referendum e proposte di deliberazione di iniziativa popolare, che sarà customizzata, interoperabile con i software del Comune e capace di gestire le differenziate procedure di partecipazione previste dallo Statuto e dal Regolamento Comunale. Verrà effettuata la compilazione del software, con il ricorso ad un operatore reperito sul mercato con procedure di evidenza pubblica, in seguito si darà avvio alla messa in produzione della piattaforma e verranno condotti in collaborazione con il Dipartimento di Informatica dell’Università Statale di Milano, i test di efficienza; si prevede di rendere attiva la funzione “consultazione pubblica” e di utilizzarla per il processo partecipativo di revisione organica del “Regolamento per l’attuazione dei diritti di partecipazione popolare in materia di iniziativa popolare, referendum, interrogazioni, istanze e petizioni, consulte cittadine ed udienze pubbliche” come di seguito precisato;
- parallelamente allo sviluppo di una infrastruttura tecnologica si intende presentare all’approvazione del Consiglio Comunale una proposta di revisione e aggiornamento del “Regolamento per l’attuazione dei diritti di partecipazione popolare in materia di iniziativa popolare, referendum, interrogazioni, istanze

e petizioni, consulte cittadine ed udienze pubbliche” estendendo la regolamentazione anche a nuovi istituti, come ad es. il “dibattito pubblico” come definito dalla nuova normativa sugli appalti, ma con soglie di accesso adatte a una dimensione municipale, sulla scorta dell’esperienza realizzata nel 2018 con il progetto di apertura dei Navigli milanesi. Seguirà un’opera di diffusione dei nuovi strumenti tra i corpi sociali intermedi per promuovere il loro concreto utilizzo;

- sviluppare la fruizione da parte della società civile dei dati aperti del Comune di Milano (www.dati.comune.milano.it) mediante implementazione di ulteriori data set, allo scopo di favorire le attività di ricerca e analisi che sono oggetto di attenzione economica crescente da parte del settore privato.

Prosegue l’attività di monitoraggio e realizzazione delle opere selezionate con il Bilancio Partecipativo 2015 e 2017-18. Le proposte indicate nella seconda edizione, recepite nel PTOOPP 2019-21 mediante accordi quadro o piani di fattibilità tecnico economica, con la collaborazione delle direzioni tecniche competenti per materia, saranno oggetto di una nuova fase di approfondimento con i promotori. Tutte le fasi saranno rendicontate sulla piattaforma sviluppata con la partecipazione di Milano come pilota del progetto europeo Empatia.

In relazione alle attività promosse per la sperimentazione di politiche dirette a promuovere la partecipazione dei cittadini attivi, di gruppi informali, associazioni riconosciute e altri operatori, nella gestione condivisa dei Beni Comuni, a seguito della approvazione del “Regolamento per l’amministrazione condivisa dei beni comuni” da parte del Consiglio Comunale, intervenuta nel 2019, verrà proseguita l’attività di promozione, sottoscrizione e gestione di patti ulteriori, sollecitando in particolare il target giovanile attraverso le scuole, e il target delle persone in condizione di libertà ristretta, mediante la collaborazione del garante dei diritti dei detenuti e il Ministero della Giustizia. Parimenti si cercherà una maggiore integrazione con il Piano quartieri, i Laboratori di quartiere, i Custodi sociali, e di realizzare intese di sistema con i maggiori stakeholder già attivi sul terreno della rigenerazione urbana e dell’inclusione sociale mediante la cittadinanza attiva, quali Aler, MM S.p.A., le fondazioni, altri. L’attivazione di gruppi territoriali di cittadini attivi si servirà anche della nuova procedura di registrazione di associazioni, comitati e gruppi informali, per la quale sarà implementata una soluzione digitale di gestione delle richieste e di consultazione degli albi delle realtà iscritte. Lo strumento dei patti di collaborazione verrà messo a sistema negli interventi di progettazione e riqualificazione urbana del Comune di Milano

È infine in fase di valutazione la realizzazione di una rete territoriale di spazi dedicati alla attivazione di pratiche partecipative e di supporto alle interlocuzioni con l’amministrazione che accompagni i cittadini singoli e associati ad accedere alle opportunità, ai servizi e alle informazioni del Comune di Milano in ottica di supporto permanente all’ascolto dei quartieri e di attivazione di reti sociali per l’amministrazione condivisa.

La diffusione del Covid-19 ha determinato la necessità di programmare le attività di partecipazione utilizzando strumenti di connessione telematica e riunioni virtuali.

FINALITA’ DA CONSEGUIRE

Accountability

Tra le diverse finalità da conseguire, in continuità con le attività già poste in essere:

- Migliorare l’informativa finanziaria verso i Cittadini e gli Utenti, attraverso la pubblicazione, oltre che dei documenti obbligatoriamente previsti, anche di dati riclassificati, indicatori e altre informazioni rilevanti. Oltre agli aspetti finanziari, si dedicherà particolare attenzione anche agli aspetti economico-

patrimoniali, sia internamente, al fine di fornire supporto alle decisioni, che esternamente attraverso il consolidamento dei conti e al controllo e verifica dei rapporti economico patrimoniali con i soggetti partecipati.

- Fornire supporto economico finanziario ai processi partecipativi nell'allocazione delle risorse.
- Efficientare e migliorare i processi legati all'imposizione fiscale e alla riscossione delle entrate.
- Proseguire nella dematerializzazione delle procedure di liquidazione e nella razionalizzazione delle modalità di riscossione anche attraverso i canali telematici, con la progressiva estensione del sistema dei pagamenti PagoPa, che prevede il pagamento attraverso sportello automatico ATM (Automated Teller Machine), telefono mobile, home banking e portale dell'ente, al maggior numero possibile di entrate comunali. Collaborare all'implementazione del nuovo applicativo contabile nell'ambito dell'adozione del sistema Enterprise Resource Planning - ERP.
- Realizzare uno studio finalizzato all'introduzione di appositi Indicatori SDG (Sustainable Development Goals) nei documenti di programmazione economica e finanziaria ai fini di una valutazione dell'impatto (outcome) delle politiche strategiche dell'Ente e per un uso efficace delle risorse pubbliche.
- Supportare l'implementazione del Bilancio di Genere che, dopo una fase di studio, dovrebbe progressivamente diventare uno strumento di programmazione, rendicontazione e valutazione delle politiche di genere del Comune.

Partecipazione attiva e Bilancio Partecipativo

Con l'intento di rafforzare tutti gli istituti che consentano ai cittadini attivi di generare impatti e di creare valore in co-decisione con la Civica Amministrazione, nonché valutare gli impatti e la creazione di valore pubblico delle politiche della Civica Amministrazione, si intendono perseguire le seguenti azioni:

- avviare l'apertura dei cantieri del Bilancio partecipativo 2015 e 2017-18, garantendo una costante rendicontazione sull'avanzamento dei progetti e forme di collaudo civico delle opere;
- promuovere la diffusione dei patti di collaborazione e le sinergie possibili entro l'ecosistema degli stakeholder pubblici e privati, profit e no profit;
- realizzare il rinnovamento della regolamentazione degli istituti di partecipazione, anche mediante un processo di produzione normativa dal basso, e promuovere la loro concreta adozione facendo leva sulla digitalizzazione e sulle migliori pratiche anche a livello internazionale per semplificare le attuali procedure;
- sviluppare una piattaforma di strumenti a supporto della e-democracy;
- stabilizzare l'esperienza del bilancio partecipativo allineandola alle migliori pratiche europee, garantendo una costante rendicontazione sull'avanzamento dei progetti;
- promuovere attività di ascolto e partecipazione codificando nuovi processi quali dibattiti pubblici, interventi di urbanistica partecipativa, interrogazioni civiche e investendo sulla formazione di operatori e dipendenti comunali;
- favorire i referendum municipali, i percorsi di consultazione e l'attivazione di tutti gli istituti di partecipazione e di iniziativa popolare online facendo leva sulla tecnologia e le migliori pratiche anche a livello internazionale per semplificare le attuali procedure.

BILANCIO DI GENERE

Saranno consolidate le sezioni dedicate al Bilancio di Genere all'interno dei documenti di programmazione e rendicontazione dell'Amministrazione, e saranno valutati eventuali approfondimenti ad integrazione degli stessi, anche mediante il coinvolgimento di ulteriori Direzioni.

Con Deliberazione G.C. n 1312 del 2019 sono state delineate le "Linee guida per l'adozione della parità di genere nei testi amministrativi e nella comunicazione istituzionale del Comune di Milano".

Sono stati identificati i data set che sono suscettibili di essere inseriti nel “Bilancio di genere”, come ideato dalla delegata del Sindaco per le Pari Opportunità e la Parità di Genere, che verranno implementati nel portale Open Data: “occupazione lavorativa”, “educazione”, “accesso atti”, “accesso ai servizi” accesso ai servizi elettorali” e verrà creata una sezione ad hoc per ospitare visualizzazioni ma anche elaborazioni tematiche.

COERENZA CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Le azioni previste sono coerenti con gli strumenti di programmazione dell'Ente.

PROGRAMMA OPERATIVO: Sviluppare i canali relazionali di informazione, monitoraggio e trasparenza nei servizi

RESPONSABILE: Andrea Zuccotti (Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA E MOTIVAZIONE DELLE SCELTE

La qualità della relazione con i City Users è obiettivo strategico dell'Amministrazione e presupposto per ogni servizio rivolto ai cittadini. A tal fine assumono un ruolo centrale strumenti e procedure per la gestione e il monitoraggio costante della relazione con il cittadino trasversalmente alle diverse competenze e ai relativi canali. Forti di una comprensione approfondita dei bisogni, si intende ridisegnare l'interazione con il cittadino dal canale fisico al digitale, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza nella relazione con l'Amministrazione.

Informare, avvisare, ricordare ma anche promuovere attività e iniziative: questo uno dei servizi strategici di responsabilità dell'Amministrazione. Da un lato la responsabilità di produrre e diffondere informazioni certe e ufficiali in relazione a servizi, prestazioni, interventi, emergenze, ecc., dall'altro l'importanza di costruire un rapporto di fiducia reciproca tra istituzioni e "utilizzatori della città", corrispondendo alle diverse esigenze di tutte le persone che "vivono e usano la città", i residenti, i cosiddetti "City Users" (ca. 800mila al giorno su Milano) nonché di tutti i soggetti che vi svolgono le loro attività e professioni, garantendo standard massimi di affidabilità delle informazioni, accessibilità, facilità e tempestività nell'accesso. Una sfida ancora aperta per il Comune.

A ciò si accompagna lo sviluppo di tutti quegli strumenti necessari a monitorare, verificare innalzare la qualità dei servizi erogati, a misurare il grado di soddisfazione degli utilizzatori e la qualità effettiva dei servizi, garantire la trasparenza e apportare le azioni correttive quando necessario.

Il Contact Center Infoline 020202, il Portale e i Social Network rappresentano gli strumenti principali (non unici) di rapporto tra l'Ente e la Città ed offrono servizi informativi con modalità multicanale. La qualità dei servizi, oltreché sulle performance oggettive, si misura proprio sui tempi di attesa, sulla correttezza, semplicità e qualità delle risposte, e sul soddisfacimento dell'utente.

Il Contact Center 020202, il Portale del Comune di Milano e i Social Network, tracciano le richieste pervenute dai cittadini e dai City Users attraverso un efficace strumento di gestione della relazione con gli utenti, la piattaforma di CRM (Customer Relationship Management), che consente di conservare i dati relativi alla tipologia delle richieste/chiamate, alle risposte fornite ed ai possibili successivi contatti o informazioni. Inoltre l'attività sui Social Network qualifica quotidianamente il "sentiment" espresso dai cittadini e dai City Users sulle varie tematiche proposte, rilevazioni che prendono forma in report periodici utili a declinare in modo più efficace ed efficiente la comunicazione e ad attuare un ascolto di primo livello della percezione sull'operato dell'Amministrazione.

La potenzialità di uno strumento come il CRM può diventare sempre più efficace nella costruzione dell'interazione fra Amministrazione e utenti dei servizi, proprio attraverso la memoria delle relazioni intercorse che permettono di "ascoltare" le esigenze di chi vive la città, di calibrare le risposte fornite, di registrare le criticità riscontrate e soprattutto di instaurare un rapporto di reciprocità con i cittadini.

Nel contesto più generale del riassetto logico ed organizzativo dei processi di interazione della città con i suoi City Users, con le sue imprese e con i suoi utilizzatori, si colloca lo sviluppo e l'evoluzione del sistema CRM.

FINALITA' DA CONSEGUIRE

Di seguito vengono indicati i principali obiettivi ed azioni del prossimo triennio:

Ampliare ed evolvere gli standard del Contact Center Infoline 020202

Alla luce dell'esperienza maturata e dei risultati fino ad ora raggiunti, l'obiettivo che l'Amministrazione intende porsi è di qualificare ulteriormente l'erogazione del servizio 020202 garantendo così maggiore appropriatezza e adeguatezza nel rapporto tra l'Ente, i cittadini e i City Users. Da un lato quindi si dovranno sviluppare capacità ancora maggiori nella specializzazione del servizio, adeguandolo pienamente alle esigenze/richieste dell'utente, dall'altra andrà ricercata una sempre più evoluta autosufficienza e autoinformazione dell'utente, assicurando supporto e guida alla registrazione ed all'utilizzo del Portale Istituzionale del Comune di Milano, in continua evoluzione, per tutti i servizi online che offre.

L'ottimizzazione, la completezza e la tempestività della risposta si raggiungono attraverso un innalzamento dei livelli di formazione del personale interno ed esterno, attraverso la definizione di metodologie di coordinamento e raccordo tra i servizi di Front End (il Contact Center) e le Direzioni che gestiscono i servizi e si avvalgono del supporto del Contact al fine di garantire il costante aggiornamento sui servizi erogati. Ma anche attraverso la continua evoluzione dei sistemi dedicati e delle procedure finalizzate allo snellimento dei contatti ed all'aumento della quantità e qualità del servizio. È su questi impegni che l'amministrazione ha avviato il processo di innovazione e digitalizzazione del sistema di interfaccia con i cittadini/residenti/city users, per innalzare gli standard che l'Ente si è posto nei diversi ambiti di intervento del servizio Infoline, quali l'area dei servizi educativi, i servizi di anagrafe e servizi ai cittadini, i servizi sociali, ricordando che l'Infoline garantisce già oggi un servizio multilingue con 5/6 lingue (italiano, inglese, arabo, cinese, spagnolo e rumeno).

Il Contact Center allo stato attuale è gestito in co-sourcing con operatori interni (dipendenti comunali) ed operatori della società appaltatrice affidataria del servizio. Offre un servizio organizzato su un primo livello dotato di un "risponditore automatico" (IVR) che è in grado di fornire agli Utenti le prime informazioni di carattere generale assistendoli e indirizzandoli attraverso un percorso guidato verso la risposta attesa preregistrata; il contatto con l'operatore consente di fornire informazioni dettagliate e, per alcuni servizi specifici (Tributi, Educazione e Servizi Sociali) è prevista un'organizzazione su ulteriori due livelli che consentono di fornire risposte a richieste di media ed elevata complessità. Il Contact Center gestisce annualmente circa 1 milione di telefonate.

Per il triennio 2021-2023 gli obiettivi principali saranno volti ad assicurare la piena funzionalità e adeguatezza del servizio operando in stretto raccordo con la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale nel quadro di sviluppo complessivo del sistema integrato digitale del Comune di Milano e con l'Area Comunicazione e tutte le direzioni competenti per ridisegnare globalmente le modalità di contatto, informazione e comunicazione con i City Users. In tal senso proseguirà la realizzazione del progetto trasversale alle Aree dell'Amministrazione per la creazione di un sistema a rete che dovrà connettere e uniformare tutti i punti di contatto e di accesso dei City Users all'Ente ed ai suoi servizi. Nel corso del 2021 verrà portato a regime lo sviluppo evolutivo del Contact Center già avviato nel 2020 che prevede azioni specifiche, quali la formazione continua degli operatori, la definizione di strategie di instradamento delle chiamate per rispondere alle principali esigenze dei cittadini, la definizione di un nuovo modello di forecasting per stimare in modo più puntuale il numero di chiamate in ingresso e un nuovo modello di staffing per stimare il numero ideale di operatori in cuffia. Inoltre, poiché è in scadenza il contratto con l'attuale fornitore, nel corso del 2021 si procederà ad indire la gara per individuare il nuovo gestore rivedendo in parte l'assetto organizzativo, in modo da renderlo più funzionale alle esigenze dell'Amministrazione e introducendo servizi innovativi. Una specifica linea di intervento, che sarà contemplata nella gara, consiste nell'ampliare l'accessibilità del servizio Infoline agli utenti non udenti e ipoudenti.

Al fine di garantire la continuità del servizio, che svolge un ruolo fondamentale nel rapporto con il cittadino, il nuovo fornitore dovrà garantire un dettagliato Piano di Disaster Recovery che preveda oltre alle procedure di sicurezza legate all'infrastruttura tecnologica, ai sistemi informativi e agli applicativi in uso, la possibilità in caso di necessità (es. Emergenza Sanitaria) di collocare, in tempi brevi, gli operatori in smart working o di garantire l'organico anche avvalendosi di altri servizi/strutture/sedi. Nella nuova gara sarà inoltre previsto, quale prestazione secondaria, un Servizio di Supporto in grado di garantire attività specifiche, in particolare relative al CRM, alla customer experience, al customer journey mapping, alla mappatura dei processi, all'analisi dei dati e alla reportistica in modo da migliorare sempre più la qualità della relazione con il cittadino.

Sviluppare le attività di CRM e sfruttarne le potenzialità per innalzare considerevolmente la qualità del rapporto di fiducia tra l'Amministrazione e l'utente.

L'obiettivo di migliorare il rapporto con i cittadini e i City Users si realizza attraverso un percorso che ne comprenda la conoscenza delle principali caratteristiche e dei bisogni specifici; in tale percorso risulta strategico il monitoraggio della qualità percepita dei servizi fruiti e della soddisfazione rispetto alle esigenze. In tal senso le potenzialità del CRM possono offrire elementi utili a monitorare lo stato di salute della relazione con il cittadino: la qualità di tale rapporto è fortemente influenzata dalla capacità dell'Ente di offrire "esperienze di servizio" fluide che consentano all'utente di perseguire i propri scopi in modo semplice e chiaro, esprimendo inoltre un'efficienza gestionale, consolidando relazioni "profittevoli" tra i diversi soggetti coinvolti e rafforzando l'immagine dell'Ente.

Si possono pertanto delineare alcune azioni di intervento:

- sfruttare le potenzialità del CRM non solo come tecnologia ma come strumento di conoscenza per sviluppare una vera e propria cultura di orientamento verso i cittadini e i City Users, coinvolgendo ed integrando in un'unica visione tutti gli ambiti dell'Ente che offrono servizi. Attraverso il CRM possono essere avviate mirate azioni di "marketing informativo" volte a personalizzarne il rapporto con l'utente e ad anticiparne i bisogni;
- ottimizzare i canali informativi ed efficientare i processi di comunicazione dall'Amministrazione al cittadino anche in relazione al progressivo aggiornamento delle carte dei servizi;
- ottimizzare i punti di contatto, inclusi i canali social, attraverso i quali il cittadino può interagire con l'Amministrazione e le customer operations;
- costruire adeguati strumenti che consentano il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino;
- passare dal "ciclo di vita del cliente" tracciato dal sistema CRM operativo alla fase del sistema CRM analitico.

Il CRM operativo supporta i processi che interfacciano direttamente i City users (es. fornisce informazioni, fissa appuntamenti, supporta utenti nella compilazione di documenti...). I canali di comunicazione si differenziano per la "ricchezza di informazioni"; i dati che il CRM operativo riceve vanno a popolare un database che può essere utilizzato per successive analisi.

Il CRM analitico consente di sfruttare il patrimonio di informazioni contenute nel CRM operativo. La conoscenza e la profilazione dei soggetti che si interfacciano con il Comune permettono di prendere decisioni e, di conseguenza, attuare azioni tempestive in grado di anticipare i bisogni e predisporre un format di risposte di qualità da fornire agli utenti. A tal fine è in programmazione un progetto di revisione globale dell'attuale Knowledge Management KM (FAQ) che prevede:

- la revisione e l'aggiornamento dei contenuti da attuarsi con il contributo delle Direzioni competenti;
- la verifica dell'allineamento costante tra i contenuti del KM e quelli pubblicati sul portale;
- la ricerca di modalità espositive semplici e chiare;
- l'utilizzo uniforme del KM da parte di tutti i servizi che si interfacciano col cittadino;
- la condivisione di procedure chiare per l'aggiornamento dei contenuti.

Il CRM analitico è la componente dati del sistema di CRM intelligence che permette, oltre l'accesso ai dati, lo sviluppo di strumenti per la visualizzazione e per l'analisi (reporting, analisi e decisione di marketing, customer service, customer satisfaction).

Per il raggiungimento di tale obiettivo è richiesto il supporto della Direzione Sistemi Informativi per lo sviluppo ed integrazione del sistema CRM con i sistemi informativi dell'Ente per implementare:

- un unico database CRM per tutti i canali di comunicazione attivi con i City Users;
- riconoscimento univoco del City User (eliminazione doppie anagrafiche cittadino);

- integrazione dei dati gestionali (anagrafici) e di “marketing” in un unico database.

Supporto allo sviluppo di nuovi strumenti digitali

Si prevede di continuare a collaborare con l'Associazione Milano&Partners, con le modalità da individuarsi all'esito della fase sperimentale avviata nel 2019 e tuttora in corso insieme alla Camera di Commercio di Milano (socio fondatore nel 2014 dell'Associazione con l'Amministrazione Comunale), allo scopo di attuare una comune strategia finalizzata a promuovere iniziative e progetti per la promozione dell'immagine e per la valorizzazione internazionale della città, delle sue risorse uniche e tipiche che ne contraddistinguono il carattere e ne vanno a costituire gli elementi fondanti del Brand, anche in collaborazione con le direzioni comunali e gli stakeholder.

Proseguirà inoltre l'attività di sviluppo di nuovi strumenti digitali in collaborazione con le Direzioni competenti e con soggetti pubblici e privati. La diffusione del Covid-19 ha determinato la necessità di programmare, in stretta connessione con la Direzione Politiche Sociali, interventi specifici in tema di assistenza ai bisogni della popolazione e servizi di supporto per l'accesso alle prestazioni sociali. (es. buoni spesa).

È in fase di evoluzione il nuovo canale digitale che permette l'interazione dei cittadini con il Comune e i suoi servizi sul social network WhatsApp. Nella fase iniziale del 2020 la modalità interattiva è stata legata a un menu di navigazione che conduce i cittadini verso informazioni e eventuali approfondimenti reperibili sul sito web del comune o anche su siti web esterni all'amministrazione. Nella fase sperimentale ci si è soffermati su informazioni relative al Covid-19 e ai servizi e attività di supporto che il Comune ha dato nel periodo emergenziale nei mesi di maggio-luglio 2020. Da agosto 2020 i cittadini vengono guidati ai servizi maggiormente richiesti sugli altri canali CRM, assicurando visibilità a tematiche di attualità e dando costante presidio informativo sui temi/servizi classici (anagrafe, tributi, mobilità, ambiente...). Nel periodo 2021-2023 il nuovo canale, oltre alla componente informativa, sarà orientato a dare l'opportunità di accedere ai servizi direttamente da WhatsApp, integrandosi ai sistemi applicativi del Comune di Milano con la collaborazione della Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale, e eventualmente a proporre modalità di interazione con personale dedicato alla relazione con il cittadino. Giunto al termine lo studio di fattibilità sull'integrazione tra WhatsApp e l'applicativo CRM, entro il 2021 è in previsione l'integrazione sperimentale tra una componente di orientamento informativo e quella di assistenza proattiva in due livelli di profondità: il primo livello consta di una risposta personalizzata sulla base del dialogo tra cittadino e un chatbot con intelligenza artificiale, adeguatamente istruito sul tema specifico; il secondo livello prevede la possibilità per il cittadino, qualora non avesse ottenuto le informazioni di interesse, di formulare una domanda che possa essere gestita da operatori umani già integrati nel sistema di CRM in uso all'Amministrazione.

Piano delle indagini di Customer Satisfaction

Proseguirà la sperimentazione di rilevazioni dinamiche e agili sulla qualità percepita e sul gradimento dei servizi da parte dei cittadini. I risultati delle indagini più significative saranno pubblicati nella pagina del portale dedicata agli strumenti di ascolto degli Utenti, creata nella sezione Amministrazione trasparente. Le rilevazioni saranno avviate a partire dall'analisi dei macro-servizi erogati e dei processi certificati dell'Ente (di tipo amministrativo interno, amministrativo esterno di interesse per i cittadini, di produzione di servizi per il pubblico) e saranno tese a raccogliere, organizzare, pubblicizzare i dati e le informazioni ottenute. Ulteriori input di pianificazione saranno costituiti dai progetti attivati dall'Area CRM a supporto delle Direzioni nella gestione delle interazioni con gli utenti, dalle carte dei servizi, dai report di CRM, ecc.

Il monitoraggio dei fattori di qualità espressi dagli indicatori target delle performance dei servizi forniti dall'Ente sia direttamente che tramite società partecipate è affiancato dall'attività di lettura, classificazione e condivisione, con i responsabili dei servizi, dei commenti rilasciati dagli utenti, al fine di un miglioramento continuo e all'implementazione di eventuali azioni correttive.

La qualità percepita dei servizi e la relativa soddisfazione potranno essere oggetto di valutazione diretta e “a caldo” da parte dei cittadini (ossia con una modalità di autovalutazione dei servizi), e veicolata con sistemi tecnologici d'uso quotidiano ampiamente diffusi (es. smartphone) o indiretta e più distanziata nel tempo,

attraverso attività di lettura, analisi e classificazione delle interazioni e richieste di supporto raccolte attraverso il CRM. Ulteriori spunti verranno desunti dall'analisi e dal confronto tra i processi amministrativi e la "customer journey"

Le carte dei servizi

La carta dei servizi rappresenta lo strumento operativo del Patto di fiducia tra l'amministrazione e gli utilizzatori dei diversi servizi ed è quindi garanzia di comunicazione corretta, di trasparenza, di informazione concernenti i diritti e i doveri dei destinatari e degli erogatori di ogni servizio.

La carta deve prevedere gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza. La carta deve altresì prevedere le modalità di rilevazione della qualità percepita.

Si proporrà, in recepimento delle indicazioni della Segreteria Generale, la costituzione di un gruppo di lavoro multifunzionale che promuova la definizione della Carta dei Servizi del Comune di Milano, dinamica e moderna che, attraverso un piano condiviso con le Direzioni, sostenga e supporti la redazione e l'aggiornamento delle specifiche Carte dei Servizi di ciascun ambito, garantendo uniformità dei contenuti e di presentazione.

L'attività di supporto tecnico e metodologico nell'elaborazione, revisione e modernizzazione delle Carte dei servizi interni all'Amministrazione e di quelli erogati dalle Società Partecipate avverrà in collaborazione con i vari stakeholder e con le Associazioni dei Consumatori, e ne favorirà la più ampia diffusione e conoscenza.

COERENZA CON I PIANI REGIONALI DI SETTORE E CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Le azioni previste sono coerenti con gli strumenti di programmazione dell'Ente.

OBIETTIVO STRATEGICO: Legalità e trasparenza

PROGRAMMA OPERATIVO: Acquisti di beni e servizi e servizi di facility

RESPONSABILI: **Maria Lucia Grande (Direzione Centrale Unica Appalti)**
 Silvia Brandodoro (Direzione Demanio e Patrimonio)
 Massimiliano Papetti (Direzione Tecnica)
 Andrea Zuccotti (Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA E MOTIVAZIONE DELLE SCELTE

La rivisitazione della materia dei contratti pubblici disciplinata dal D.lgs. 50/2016 per effetto della recente conversione in legge del decreto semplificazioni, produrrà effetti rilevanti sull'attività della Centrale Unica Appaltante determinando un nuovo aggiornamento delle procedure e della modulistica in uso, generato in parte dalle modifiche temporanee previste dal decreto (fino al 31 dicembre 2021) e in parte dall'effetto della sospensione temporanea di alcune misure contenute nell'articolato del Codice.

Il prossimo triennio sarà inoltre caratterizzato da una forte informatizzazione delle procedure, mediante il consolidamento di procedure telematiche, anche a seguito dell'esperienza maturata durante il periodo di emergenza sanitaria derivante dal Covid-19, e lo sviluppo di un fascicolo di archiviazione digitale della procedura di gara, nonché dall'utilizzo di alcuni nuovi strumenti (Partenariato Pubblico Privato e concessioni di servizi).

Questo obiettivo verrà affiancato dall'utilizzo a regime in esercizio della nuova Piattaforma tecnologica per la Programmazione Biennale degli Acquisti di Beni e Servizi, sia per quanto riguarderà gli aggiornamenti del PBA 2021-2022, che per l'elaborazione del PBA 2022-2023 e successivi.

Tale piattaforma dovrà essere conforme al contenuto del decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - MIT - n. 14/2018 che disciplina in modo puntuale i criteri, le procedure, l'aggiornamento e le modalità di raccordo della Programmazione con la pianificazione delle centrali di committenza

Servizi di facility

Razionalizzazione dei costi di gestione e delle politiche di acquisto di beni e servizi e facilitazione delle interazioni tra uffici e servizi del Comune di Milano attraverso idonee revisioni della logistica, proseguendo anche nell'impegno volto ad ottimizzare la gestione delle risorse umane, avendo cura di temperare gli obiettivi con i servizi erogati, nel contesto della valutazione e del rafforzamento del rapporto tra costi e benefici.

Attuazione in collaborazione con la Direzione Centrale Unica Appalti delle gare d'appalto e adesioni alle Convenzioni attraverso Centrali di Committenza per assicurare la continuità delle diverse forniture di beni e di servizi, avendo attenzione alla riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute, alla qualità dei beni e dei servizi, del livello di efficienza dei servizi ed al rispetto delle disposizioni in materia di tutela dei lavoratori impegnati negli appalti.

Gestione del Censimento e Monitoraggio Amianto e FAV (Fibre Artificiali Vetrose) consiste in:

- Comunicazione ad ATS Milano (Agenzia di Tutela della Salute) del censimento amianto eseguito sugli immobili dell'amministrazione comunale dal Responsabile Amianto;
- aggiornamento del censimento e attività di controllo e monitoraggio continuo dei manufatti contenenti amianto negli immobili del Comune, in linea con gli obblighi normativi e, in particolare, con le prescrizioni della Legge 257/92 e del D.M. 6/9/94;

- aggiornamento del censimento e il monitoraggio continuo dei manufatti contenenti fibre artificiali vetrose negli immobili del Comune, in linea con gli obblighi normativi in materia e, in particolare, con le prescrizioni di cui alle linee guida nazionali del 25/03/2015 ed aggiornate in data 12/11/2016;
- presidio, tramite il “Responsabile Amianto”, dei rischi connessi alla presenza di amianto e fibre artificiali vetrose negli immobili comunali, anche in relazione alle attività istituzionali svolte dall’Amministrazione e alle indicazioni o prescrizioni degli Organi di Controllo;
- aggiornamento continuo sul portale Salute e Sicurezza Luoghi di Lavoro (SSLL) dei contenuti specifici della pagina dedicata all’amianto e pubblicazione delle relazioni di censimento e monitoraggio;
- interventi di messa in sicurezza e microbonifica, e successivo smaltimento di materiale contenente amianto;

Allo sviluppo del modulo “amianto” di SISMED e del Portale Salute e Sicurezza Luoghi di Lavoro in modo integrato, sta facendo seguito una continua attività di divulgazione e accrescimento della consapevolezza nei confronti di tutte le Unità Organizzative dell’Amministrazione Comunale per il miglioramento della conoscenza dei fattori di rischio legati ad Amianto/FAV. Tramite la profilazione “Gestore.amianto.mm” è stato configurato un accesso privilegiato a Sismed per i tecnici di MM Spa. Tale configurazione consente di visualizzare le informazioni di dettaglio di ogni sito registrato anche con le codifiche di MM, agevolando in questo modo l’identificazione biunivoca delle località.

L’Ufficio Coordinamento Controlli Amianto diffonderà ulteriormente la conoscenza della modalità di acquisizione della documentazione amianto aggiornata, fornendo supporto ai colleghi abilitati all’accesso, come ai soggetti esterni abilitati a seguito di autorizzazione dai Dirigenti.

Servizi Postali, digitalizzazione e PEC

Si intende proseguire nell’azione di riduzione della spesa corrente per servizi postali sia attraverso la reingegnerizzazione del contratto per i servizi postali, sia attraverso la diffusione della PEC e della PEO per le comunicazioni, rispettivamente, procedimentali e istituzionali.

Vista la scadenza dei contratti del Servizio Postale in essere, si è provveduto a deliberare le linee di indirizzo della nuova gara per l’affidamento dei Servizi.

Legato alla dematerializzazione, il tema della gestione documentale vede l’Area Servizi al cittadino impegnata, unitamente alla Direzione SIAD, nell’utilizzo e nella diffusione del nuovo Sistema di Gestione Documentale Auriga, attraverso la gestione dei flussi di PEC e la dematerializzazione delle determinazioni dirigenziali avvenuta nel corso del 2019. Si è provveduto all’analisi per gli sviluppi di nuovi ambiti di dematerializzazione, quali: ordinanze sindacali, delibere di Giunta e di Consiglio, gestione dell’organigramma aziendale e del fascicolo di gara.

La diffusione del Covid-19 ha determinato la necessità di programmare un potenziamento delle attività di dematerializzazione e di gestione digitale dei processi di produzione, firma, distribuzione e conservazione dei documenti dell’Ente.

FINALITA’ DA CONSEGUIRE

1. Adeguamento costante delle procedure e della modulistica in uso alla normativa vigente.
2. Informatizzazione delle procedure di programmazione degli acquisti e conservazione documentale informatica del fascicolo di gara secondo i principi del CAD.
3. Informatizzazione, tramite nuova piattaforma, della raccolta dei fabbisogni di beni e servizi e per lo sviluppo del Programma Biennale dell’Ente 2021-2022.

Servizi di Facility

Gli obiettivi, e quindi le azioni da intraprendere tengono conto del mantenimento del livello di efficienza dei servizi ottenuto attraverso le azioni di razionalizzazione dei processi di lavoro realizzati, nonché della qualità delle forniture, compatibilmente con l'attenzione costante al mantenimento degli equilibri di bilancio.

Proseguirà l'attività di razionalizzazione degli arredi di uffici e servizi, attraverso la ricognizione e la ridistribuzione degli arredi sottoutilizzati, in particolare quelli che verranno recuperati attraverso il progetto sedi.

Con riferimento all'affidamento dei servizi assicurativi, continuerà l'attività di monitoraggio e valutazione dei sinistri prima di notificarli agli assicuratori, in modo da non denunciare a loro quelli che, essendo valorizzabili sotto franchigia, avrebbero il solo effetto di alzare gli indici di rischio a cui sono correlati i premi di polizza, restando l'indennizzo, comunque, a carico dell'Amministrazione. In particolare, per la responsabilità civile, si è scelto, a seguito di disdetta anticipata della polizza da parte dell'Assicuratore, di aggiudicare la nuova gara solo per il 2021, riservandosi di effettuare valutazioni più approfondite in un momento in cui i mercati assicurativi possano offrire condizioni più favorevoli di quelle prospettate durante l'emergenza pandemica.

Verranno implementate nuove modalità digitali per la presentazione, da parte dei cittadini, delle istanze di risarcimento per insidia stradale.

Proseguirà la modernizzazione e la sostituzione del parco automezzi vetusti di proprietà del Comune di Milano, attraverso l'acquisto di nuovi mezzi da lavoro, quali veicoli speciali per il Nu.I.R..

Per il periodo 2021-2023 saranno inoltre portate a conclusione - e gestiti i relativi contratti - le seguenti gare di appalto e/o Convenzioni:

- fornitura di nuovi arredi e complementi d'arredo, sedie e tende per uffici e sedi diverse del Comune di Milano suddivisa in 3 Lotti;
- fornitura di divise e vestiario da lavoro per il personale del Comune di Milano;
- servizio di consulenza e brokeraggio assicurativo, mediante espletamento di gara ad evidenza pubblica in ambito U.E.;
- noleggio fotocopiatrici grande formato per i Centri Stampa (Bernina, Palazzo Marino ecc.);
- fornitura di arredi, complementi d'arredo e tende per l'allestimento di nuove sedi del Comune di Milano;
- fornitura di archivi compattabili occorrenti per le sedi del Comune di Milano;
- servizi assicurativi in ambito U.E.;
- noleggio veicoli tramite adesione Convenzione CONSIP per le diverse Direzioni dell'Ente;
- noleggio a lungo termine, senza conducente, di veicoli ad alimentazione elettrica da destinare a servizi diversi dell'Amministrazione Comunale tramite gara pubblica;
- fornitura di mezzi da lavoro occorrenti all'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.) del Comune di Milano suddiviso in 4 Lotti tramite gara pubblica;
- fornitura di veicoli furgonati da adibire ad officine mobili occorrenti all'Unità Presidio e Coordinamento Nucleo Intervento Rapido (Nu.I.R.) del Comune di Milano tramite gara pubblica;
- servizio sostitutivo di ristorazione per i dipendenti del Comune di Milano mediante buoni pasto tramite adesione Consip;
- servizio di movimentazione e trasporto di materiale elettorale, in occasione delle Consultazioni Amministrative che si svolgeranno nell'anno 2021, tramite gara pubblica;
- fornitura di nuovi arredi e complementi d'arredo, tende e palestre per servizi scolastici;
- affidamento del servizio di trasloco;
- servizio di fornitura di cancelleria per l'intera struttura comunale tramite adesione convenzione ARIA-NECA;

- servizio di fornitura di carta per l'intera struttura comunale tramite adesione convenzione ARIA-NECA;
- servizio di pulizia ed igiene ambientale presso immobili in uso al Comune di Milano;
- servizio di accoglienza e reception per sedi della Civica Amministrazione.

Relativamente all'affidamento in house a Milano Ristorazione S.p.A. dei servizi di facility – pulizie ambienti, supporto alla refezione scolastica e ausiliario presso i servizi all'infanzia (scuole dell'infanzia, nidi d'infanzia e sezioni primavera), il contratto di servizio alla Società è stato prorogato in conseguenza del perdurare dell'emergenza pandemica e pertanto, oltre ai servizi di facility già citati, proseguiranno i servizi posti in essere nel corso del 2020 (triage e pulizie supplementari, trasporto DPI) per far fronte all'emergenza fino al termine dell'anno scolastico 2020/2021.

Parimenti, continuerà sino al termine dell'anno scolastico 2020/21 la copertura assicurativa del rischio Covid-19 per i minori (circa 25.000 utenti).

Nel corso dell'anno 2021 saranno inoltre realizzati e conclusi approfondimenti necessari, oltre che per dare continuità ai servizi di pulizia ed accoglienza presso tutte le sedi comunali, il cui appalto sarà in scadenza nel corso dell'anno 2022, per estendere e rimodulare gli stessi per le nuove sedi di via Sile e Durando e per le sedi che verranno parzialmente dismesse.

Analogamente a quanto sopraindicato per i nidi e le scuole d'infanzia del Comune, proseguiranno le azioni poste in essere per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

In particolare, in ordinario e nell'esecuzione delle prestazioni di pulizie in attuazione del Capitolato d'appalto, le Società appaltatrici stanno utilizzando prodotti deter-disinfettanti (P.M.C.) in sostituzione dei normali prodotti detergenti, verificati dal Medico competente e dal RSPP (Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione).

In aggiunta alle ordinarie attività di accoglienza/reception erogate, nel corso del 2020, a partire dall'inizio della pandemia e fino ad oggi, è stato garantito il servizio di misurazione della temperatura all'ingresso delle sedi comunali rientranti in appalto.

Nel rispetto del capitolato d'appalto, tale servizio è stato, altresì, garantito e viene tuttora effettuato, laddove necessario per sostituire personale ausiliario identificato come fragile, anche in stabili comunali non compresi nell'appalto.

Gestione del Censimento e Monitoraggio Amianto e FAV (Fibre Artificiali Vetrose)

Oltre alle attività di approfondimento e implementazione del censimento su circa 2200 siti, si è reputato opportuno mettere a bando anche:

1. L'implementazione di un sistema informativo specifico per coordinare l'Amministrazione e il Fornitore nello svolgimento delle attività;
2. I servizi accessori per interventi finalizzati alla messa in sicurezza e micro-bonifica, con successiva rimozione e smaltimento dei manufatti contenenti amianto in matrice compatta e friabile degradati;
3. Il supporto alle Aree Tecniche mediante approfondimenti specifici per redigere progetti di bonifica in caso di rinvenimento di amianto e/o FAV.

Servizi Postali, digitalizzazione e PEC

Sviluppo e implementazione del sistema di gestione documentale e di progetti volti a digitalizzare i processi di lavoro.

COERENZA CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Le attività ed azioni previste sono coerenti con il Piano Biennale degli acquisti di Beni e Servizi, con il Piano Triennale delle Opere Pubbliche e gli altri strumenti di programmazione dell'Ente.

PROGRAMMA OPERATIVO: Servizi al cittadino

RESPONSABILE: Andrea Zuccotti (Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA E MOTIVAZIONE DELLE SCELTE

In continuità con le attività già in essere, anche per il prossimo triennio sono state programmate azioni di modernizzazione e miglioramento dei Servizi di Front Office, in attuazione delle linee di indirizzo assunte dall'Amministrazione e con la finalità di migliorare il rapporto tra l'utenza e i servizi. La ottimale gestione del tempo (sia di attesa che di espletamento delle pratiche), l'accoglienza dei luoghi, l'ampliamento dell'offerta di canali d'accesso, l'aumento della produttività interna e della qualità del lavoro, rimangono i driver delle azioni da svolgere e promuovere. In particolare verrà garantita l'erogazione dei servizi, prevalentemente previo appuntamento attraverso le agende digitali, in ragione del contingentamento ingressi agli edifici pubblici venutosi a determinare a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19. La logica di accesso per appuntamento ha comunque migliorato la qualità del servizio e i tempi di attesa, e si intende mantenerla anche a fronte dell'aumento dei contingenti di personale in presenza.

La diffusione del Covid-19 ha determinato la necessità di programmare un potenziamento della digitalizzazione dei servizi erogabili sul canale on line e la gestione dell'erogazione dei servizi in presenza sempre su appuntamento, tramite agenda on line e Infoline.

L'innovazione tecnologica, fondamentale driver nell'erogazione dei servizi al cittadino, prosegue per aumentare i servizi disponibili on line, pur continuando a sussistere servizi che necessitano della presenza fisica dell'interessato allo sportello (es. carta di identità, autenticazioni di firma). In questo quadro si collocano le seguenti iniziative:

- la possibilità per i cittadini di presentare dichiarazioni di residenza anagrafica con modalità quasi esclusivamente on line;
- la possibilità di ottenere certificati anagrafici ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) accedendo al Portale del sito istituzionale o presso le edicole milanesi e altre reti diffuse (es. tabaccai), sgravando così le sedi anagrafiche di richieste agli sportelli fisici, riducendo le attività di smistamento delle pratiche e richieste pervenute tramite PEC o per posta ordinaria;
- l'avvenuta "apertura" del fascicolo elettronico del cittadino – il luogo ove ciascun cittadino può trovare ciò che attiene ai suoi rapporti con l'Amministrazione comunale, in tema di situazione anagrafica, tributaria, permessistica per la mobilità etc.- su cui verranno progressivamente implementati nuovi servizi on line;
- il lancio della APP del Fascicolo del Cittadino.

Prosegue poi l'implementazione dei sistemi di gestione delle comunicazioni prodotte dagli applicativi verticali (SIPO, SIMA) verso le altre P.A. e i gestori di pubblico servizio e la dematerializzazione delle pratiche e dei fascicoli.

Sul fronte del capitale umano e del patrimonio le iniziative in corso di sviluppo sono la realizzazione di attività di formazione specifica per migliorare la gestione del contatto diretto con il pubblico, la gestione dei conflitti e il team building, anche coinvolgendo il personale dei servizi di accoglienza o dell'Infoline 020202.

Il nuovo Sistema di Identificazione Pubblica (SPID) consente già al cittadino di rapportarsi con la Pubblica Amministrazione utilizzando un solo strumento di identificazione on line, e grazie ad una specifica Convenzione con Camera di Commercio è stata avviata l'attivazione di appositi sportelli anagrafici per il rilascio

di SPID presso la sede centrale di Via Larga. A luglio 2018 il Comune di Milano è subentrato nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, confermando il percorso intrapreso verso l'utilizzo a pieno regime degli strumenti tecnologicamente innovativi della cittadinanza digitale.

I maggiori benefici della nuova procedura sono attesi nel medio/lungo periodo, quando la maggior parte dei comuni sarà subentrata in ANPR e le transazioni per le variazioni anagrafiche potranno essere svolte direttamente su data base senza scambiare documenti via PEC.

FINALITA' DA CONSEGUIRE

Nell'ambito delle linee programmatiche sopra evidenziate si rende necessario porre in essere le seguenti azioni:

1. Implementazione del fascicolo del cittadino.
2. Dematerializzazione delle schede anagrafiche.
3. Dematerializzazione del fascicolo elettorale e delle liste elettorali sezionali.
4. Sottoscrizione on line delle iniziative di partecipazione pubblica (referendum, petizioni, proposte di deliberazione).
5. Mantenimento ed estensione del progetto "Anagrafe in Edicola" allo scopo di allargare i punti di accesso fisico sul territorio per rilascio certificati anagrafici.
6. Fruibilità dei certificati su applicazione mobile.
7. Formazione del personale di Front Office.
8. Progressiva riduzione degli sportelli fisici per i servizi disponibili on line, quali: prenotazione stranieri, pass on line e richiesta certificati oltre alle pratiche di residenza anagrafica e a quelle di presentazione dimora abituale per stranieri.

BILANCIO DI GENERE

Anche nel 2021 avrà luogo l'annuale manifestazione denominata "Stem in the City", dedicata alla diffusione della cultura scientifica nei confronti delle studentesse

COERENZA CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Le azioni previste sono coerenti con gli strumenti di programmazione dell'Ente.

MISSIONE 6: Politiche giovanili, sport e tempo libero

OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzare i luoghi dello sport per promuovere un sano stile di vita per tutti

PROGRAMMA OPERATIVO: Sport, grandi eventi e tempo libero

RESPONSABILE: Andrea Zuccotti (Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA E MOTIVAZIONE DELLE SCELTE

Il programma è volto a rendere Milano una città ancora più accogliente, accessibile, sostenibile ed orientata a valorizzare lo spazio pubblico con la prospettiva di offrire alta qualità di vita, benessere ai propri cittadini, vivibilità e fruibilità da parte di tutti, con una particolare attenzione ai luoghi delle periferie cittadine.

Si intendono mettere a sistema le diverse componenti per proseguire nel percorso finalizzato ad agevolare la fruizione dell'attività sportiva in città al maggior numero di persone, investendo sui diversi luoghi della città (strade, piazze, parchi, scuole) per il “semplice” movimento fisico, e nei luoghi tipici dello sport (impianti sportivi ai diversi livelli) per lo svolgimento di attività sportiva a livello amatoriale ed agonistico.

Tutto ciò partendo dalla riflessione che lo sport è strumento di tutela della salute e di aggregazione sociale, oltre che importante leva per favorire sia il processo di internazionalizzazione della Città, sia il percorso verso il miglioramento delle periferie.

Nell'ambito del percorso di valorizzazione della Città, al fine di rispondere ai bisogni espressi dai cittadini e dalle cittadine e dall'intenzione di riportare il numero dei turisti che visitano Milano ai livelli che hanno preceduto l'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, verranno organizzati e realizzati eventi relativi al Natale.

Le linee di azione per rispondere ai sopracitati obiettivi sono:

1. investire sullo sport per tutti e sullo sport di base: sviluppare i luoghi dello sport diffuso e destrutturato allo scopo di promuovere stili di vita sani e di scoprire potenziali talenti agonistici e offrire molteplici spazi di aggregazione e socializzazione; sostenere lo sport di base attraverso investimenti e contributi che consentano un consolidamento del percorso di crescita del mondo dell'associazionismo sportivo;
2. continuare nell'azione di implementazione di un adeguato sistema di impianti sportivi per la pratica dell'attività sportiva a tutti i livelli (agonistico, amatoriale, per tutti) per soddisfare i bisogni della Città: realizzare nuovi impianti sportivi e riqualificare impianti sportivi esistenti, anche attraverso collaborazioni con il CONI, le Federazioni Sportive Nazionali e gli Enti di Promozione Sportiva e lo sviluppo di partnership pubblico-private e individuare la migliore forma di governance per le diverse tipologie di impianto;
3. promuovere e organizzare grandi manifestazioni sportive a livello nazionale e internazionale, anche di carattere innovativo, allo scopo di proseguire nel percorso di valorizzazione della Città nel panorama internazionale;
4. sviluppare, in collaborazione con l'Area Partecipata, un nuovo piano industriale e degli investimenti per la gestione degli impianti sportivi in concessione alla Società partecipata Milanosport, ridefinendo anche i contenuti del contratto di servizio e il perimetro impiantistico;
5. definire uno specifico concept creativo/editoriale per valorizzare il centro storico, le aree più tradizionalmente turistiche, gli ambiti oggetto di grandi trasformazioni urbane e i differenti quartieri della città, offrendo un palinsesto di eventi e iniziative per il Natale, favorendo una maggiore attrattività di Milano sia ai visitatori che ai cittadini, oltre che aumentare i potenziali momenti di socializzazione ed aggregazione.

La scelta delle linee di azione su cui operare è dettata dal fatto che:

- lo sport deve essere sempre più praticato a Milano, semplificando di conseguenza le modalità attraverso le quali ogni persona possa praticarlo al meglio nei diversi luoghi strutturati e destrutturati della Città, allo scopo di accrescere la possibilità di scoprire potenziali talenti e incrementare il benessere della persona e, più in generale, dell'intera comunità;
- lo sport è un'importante leva di promozione della Città;
- è importante recuperare spazi del territorio, anche non pienamente utilizzati, garantendo attraverso la presenza di persone che praticano attività sportive a livello destrutturato una migliore vivibilità del territorio;
- la sinergia tra Comune di Milano e i diversi soggetti istituzionali del mondo sportivo è un elemento fondamentale per attuare in modo efficace le politiche dello sport;
- lo sport rappresenta un potente strumento di aggregazione sociale da applicare ai programmi per il miglioramento della qualità della vita nelle periferie;
- l'ideazione e lo sviluppo di uno specifico concept natalizio, destinato a cittadini, city users e turisti, per la realizzazione di eventi e iniziative in Città, favorisce il processo di valorizzazione e promozione di Milano, con la finalità di creare importanti momenti di socializzazione e coinvolgimento delle persone e offre l'opportunità di valorizzare, oltre al centro storico, anche le aree più tradizionalmente turistiche, gli ambiti oggetto di grandi trasformazioni urbane e i differenti quartieri cittadini favorendo altresì la percezione del miglioramento della qualità della vita;
- l'implementazione e l'incentivazione di partenariati e collaborazioni con soggetti pubblici e privati che partecipino in maniera attiva alla crescita della notorietà e attrattività della città, attraverso i diversi istituti e strumenti amministrativi previsti dalla normativa vigente, quali call for ideas, patrocini, sponsorizzazioni, collaborazioni di diversa tipologia, subordinando tali attività al ricorrere delle seguenti condizioni: perseguimento di interessi pubblici, esclusione di conflitti di interesse tra attività pubblica e privata e conseguimento di un risparmio di spesa.

Qualora l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia di Covid-19 dovesse ulteriormente protrarsi saranno rafforzate e monitorate le azioni già poste in essere nell'anno 2020 sia per quanto attiene agli interventi di prevenzione e applicazione delle normative anti-Covid che per quanto riguarda gli interventi a supporto delle associazioni/società sportive del territorio e dei concessionari di impianti sportivi (accelerazione nell'espletamento delle procedure di assegnazione e liquidazione di contributi, proroga delle concessioni ai sensi del D.L. 34/2016, ecc.).

FINALITA' DA CONSEGUIRE

Nel triennio verranno sviluppate azioni/progetti di seguito illustrati.

Realizzare e riqualificare impianti sportivi

Verrà predisposto un piano strategico relativo all'impiantistica sportiva milanese che, sulla base del bisogno espresso dalla Città per lo svolgimento dell'attività sportiva ai diversi livelli, definisca gli interventi da realizzare sul patrimonio già esistente (anche nell'ottica del completamento di interventi già avviati nel corso degli ultimi anni) e gli interventi di nuova realizzazione.

Il sistema di impianti sportivi potrà in tal modo consentire:

- lo svolgimento a Milano di grandi eventi a livello nazionale e internazionale;
- l'ulteriore diffusione dell'attività sportiva di base condotta da associazioni e società sportive.

L'attuazione del piano di interventi potrà avvenire anche grazie alle sinergie con il CONI, le Federazioni Sportive Nazionali, gli Enti di Promozione Sportiva, il mondo delle Società e delle Associazioni Sportive, oltre che con eventuali partnership pubblico-private. Gli impianti sportivi oggetto di interventi sono di seguito descritti.

Stadio San Siro - G. Meazza

Verrà ulteriormente definita la pianificazione dei lavori orientati alla progressiva riqualificazione dello stadio, in coerenza alle specifiche richieste della UEFA, con la prospettiva di ospitare nel futuro ulteriori eventi internazionali di rilievo e ad assicurare il costante rispetto delle normative in materia di sicurezza ed agibilità. Si continuerà la collaborazione con il Gruppo di Lavoro presieduto dalla Direzione Urbanistica che sta procedendo con il tavolo di confronto con le società calcistiche concessionarie in merito alla proposta di riqualificazione dell'intera area di San Siro.

Arena Civica

Verrà avviata la progettazione del nuovo sistema di illuminazione per adeguare l'impianto agli standard attualmente richiesti dalle Federazioni Nazionali ed Internazionali per gli eventi di alto livello.

Vigorelli

Si è avviata l'ultima parte dei lavori di riqualificazione dello storico velodromo con la sistemazione del sotto tribuna e della parte impiantistica. Al termine dei lavori sarà avviato in via definitiva il nuovo modello di gestione già definito, tramite la società Milanosport, con la prospettiva di coniugare l'obiettivo di creare il primo velodromo popolare in Italia in collaborazione con Federazione Italiana Ciclismo e associazioni sportive unitamente alla realizzazione di un impianto multifunzionale dedicato alle discipline della palla ovale (football americano e minirugby).

Palalido – Allianz Cloud

Compatibilmente alle limitazioni derivanti dall'emergenza sanitaria, proseguirà il percorso di definizione di una gestione improntata a criteri di efficacia ed efficienza consoni alla strategicità del grande impianto, grazie alla gestione affidata a Milanosport.

Centro Sportivo Saini

Si intende dare piena attuazione al percorso di valorizzazione del Centro Sportivo Saini, garantendo la manutenzione delle strutture ivi presenti anche con la compartecipazione di terzi soggetti istituzionali.

Impianto Sportivo di via dei Ciclamini

La definizione, al termine della procedura di gara, del progetto vincitore, permetterà di dare l'avvio ai lavori che consentiranno alla Città di Milano di dotarsi di un impianto del Ghiaccio efficiente, moderno e aperto alla pratica di diverse tipologie di sport del ghiaccio comprese quelle paraolimpiche.

Nuovi impianti

È intenzione dell'Amministrazione proseguire il percorso di valorizzazione e di incremento degli impianti per gli sport acquatici. In questa direzione si sono avviati i lavori per la riqualificazione della Piscina Cambini e a breve verrà aperta la piscina del nuovo impianto di via Mengoni. È attualmente in fase di valutazione avanzata la proposta di partnership pubblico-privata per la realizzazione del centro natatorio di via del Cardellino, allo scopo di dotare la Città di un impianto omologato per le manifestazioni di carattere nazionale e internazionale. Verrà avviata una mappatura di aree, edifici e capannoni

aventi destinazione sportiva nell'ambito del Piano di Governo del Territorio allo scopo di pianificare la realizzazione di nuovi impianti anche sulla base delle risultanze del piano strategico in via di definizione.

Valorizzazione e riqualificazione di impianti sportivi territoriali esistenti

Si intende promuovere e favorire l'effettuazione di interventi per la riqualificazione di impianti sportivi territoriali concessi in uso a società e associazioni sportive attraverso la messa in uso di strumenti per sostenere gli investimenti di queste ultime, con particolare riferimento alle fidejussioni e al fondo di garanzia che verrà convenzionato con istituti di credito.

Si intensificheranno i rapporti con CONI e Federazioni Nazionali allo scopo di contribuire al posizionamento degli stessi a Milano in un'ottica di valorizzazione complessiva dello sport milanese e di posizionamento della Città nel panorama nazionale; tale percorso verrà definito anche con l'affidamento in gestione di impianti sportivi territoriali.

In quest'ottica ad esempio si procederà, in collaborazione con la Direzione Urbanistica, all'ampliamento del diritto di superficie, in favore della FIPAV (Federazione Italiana Pallavolo), per il centro Sportivo "Pavesi" di via De Lemene 3, accorpando ad esso un'area di confine di 295 mq., che per dimensioni e conformazione non è suscettibile di altro e/o autonomo utilizzo, assegnata a tale scopo al Comune di Milano da parte del Demanio dello Stato.

Proseguirà il programma di riqualificazione del Centro Sportivo Carraro effettuato direttamente dal Comune di Milano.

Proseguirà l'attività inter direzionale di valutazione delle proposte di partnership pubblico-privato sugli impianti sportivi che, se di interesse dell'Amministrazione, saranno successivamente inserite nei diversi strumenti di programmazione, sulla base, ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., dell'oggetto caratterizzante il contratto tra la componente lavori e la componente servizi.

In quest'ottica è stato pubblicato il bando di gara relativo alla riqualificazione dell'impianto di via Sant'Elia, meglio noto come Palasharp. L'individuazione, al termine della relativa procedura ad evidenza pubblica, del progetto vincitore, permetterà alla Città di Milano di riaprire un importante impianto sportivo, votato alla polifunzionalità, che potrà anche essere sede di alcune discipline delle Olimpiadi invernali 2026.

Nei primi mesi del 2021 verrà anche pubblicato il bando di gara relativo all'importante progetto di riqualificazione del Centro Sportivo del Lido di Milano a seguito della dichiarazione di pubblica utilità approvata dalla Giunta Comunale di una proposta di Partenariato Pubblico Privato.

Rapporti con la Società Milanosport S.p.A.

In ottemperanza alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 09.04.2018, con la quale sono state approvate le linee guida per lo sviluppo del Piano industriale e degli investimenti e per la revisione del contratto di servizio, si è proceduto alla sua stesura definitiva e approvazione.

Si proseguirà a dare attuazione al piano triennale di interventi di manutenzione straordinaria da parte del Comune di Milano sugli impianti in concessione a Milanosport, del quale sono stati approvati gli atti tecnici di accordo quadro relativi alla prima annualità e ai PFTE della seconda annualità.

Nel corso dell'anno si procederà dunque ad approvare e inserire nel Piano Triennale delle Opere pubbliche anche i lavori della terza annualità in base alle disponibilità appostate con il Bilancio di Previsione 2021-23.

Relativamente alle previsioni di revisione del perimetro impiantistico è stata rivalutata l'opportunità che l'impianto sportivo di via Washington rimanga in gestione alla società partecipata stante la redditività che lo stesso ha mostrato di portare al bilancio di Milanosport S.p.a..

Sostenere lo sport di base e lo sport per tutti

L'Amministrazione proseguirà e rafforzerà, individuando nuove aree di azione, le attività e i progetti per il sostegno dello sport di base e dello sport per tutti, anche in relazione ai fenomeni di crisi nella gestione derivanti dal periodo di chiusura degli impianti per l'emergenza epidemiologica.

Le azioni verranno realizzate sviluppando collaborazioni e sinergie con tutti i soggetti coinvolti nel mondo sportivo - quali il CONI, le Federazioni Nazionali, gli Enti di Promozione Sportiva, le società e le associazioni, la Città Metropolitana di Milano – oltre che con le altre realtà istituzionali territoriali e con il mondo del privato. In particolare, l'azione dell'Amministrazione è rivolta alle seguenti progettualità.

Sviluppare e valorizzare luoghi diffusi dello sport

Verranno realizzate nuove strutture leggere nei luoghi aperti della Città, con particolare riferimento ai parchi, allo scopo di consentire la pratica di un'attività sportiva a tutte le fasce di età, con la prospettiva di avere uno stile di vita sano attraverso la pratica sportiva.

Proseguirà la realizzazione di percorsi di running, di piazzole multisport, playground, percorsi podistici misurati e segnalati, verranno migliorate le dotazioni strutturali e le attrezzature ginniche (con attenzione ad attrezzi e strutture per la terza età).

Si contribuirà, inoltre, alla promozione della diffusione dello sport nei luoghi della città attraverso l'organizzazione di manifestazioni ed iniziative all'aria aperta.

Contributi per l'attività continuativa e per manifestazioni occasionali svolte da società e associazioni sportive

È intenzione dell'Amministrazione mettere a disposizione delle società e delle associazioni sportive risorse da assegnare con avviso pubblico per sostenere le attività continuative di bambini e ragazzi. Verranno altresì prese in considerazione le attività svolte dai concessionari di impianti sportivi comunali allo scopo di contribuire a sostenere le complessità gestionali degli impianti stessi.

Analogamente, è intenzione dell'Amministrazione sostenere, anche attraverso la pubblicazione di un avviso pubblico specifico, progetti di società e associazioni sportive per la realizzazione di iniziative ed eventi sportivi che contribuiscano a valorizzare il territorio ed a promuovere meccanismi di integrazione e di benessere attraverso lo sport.

Alfabetizzazione motoria nelle scuole

Proseguirà, in collaborazione con CONI, Ufficio Provinciale Scolastico e Regione Lombardia, il progetto di alfabetizzazione motoria che ha come primo obiettivo la sensibilizzazione, attraverso la pratica, dell'importanza del movimento e dello sport in generale a partire dai bambini delle scuole primarie.

Si intende ampliare il progetto coinvolgendo anche le scuole secondarie allo scopo di favorire la conoscenza a bambini e ragazzi di più discipline sportive.

Spazi per attività sportive in edifici scolastici

È ormai consolidato l'Accordo di Collaborazione stipulato tra l'Amministrazione comunale e la Città Metropolitana di Milano per l'utilizzo, in orario extra scolastico, di spazi presenti in edifici scolastici (palestre) nella disponibilità di quest'ultima, volto ad incrementare la disponibilità di spazi per rispondere alla sempre più crescente domanda che proviene dal mondo dell'associazionismo sportivo.

Organizzare e promuovere manifestazioni a livello internazionale e nazionale

È obiettivo dell'Amministrazione promuovere e favorire lo svolgimento di manifestazioni a livello internazionale e nazionale in modo da creare un'attrattività per la Città e per posizionare Milano nel panorama delle città più importanti per lo sport a livello mondiale.

Verrà avviato un percorso con prospettive di medio-lungo periodo per pianificare i potenziali eventi da portare a Milano nei prossimi cinque anni, coinvolgendo tutte le possibili discipline sportive.

Promuovere e organizzare eventi e manifestazioni in diversi periodi dell'anno

Verranno attuate azioni che saranno volte a:

- aumentare l'attrattività della Città;
- favorire momenti di socializzazione;
- incrementare il presidio del territorio attraverso l'organizzazione di eventi, con specifico riferimento alle periferie, in collaborazione con la Direzione Quartieri e Municipi.

In particolare, verrà posta attenzione al periodo natalizio, in modo da organizzare contenitori di eventi che offrano ai cittadini milanesi e ai visitatori della Città, un'atmosfera natalizia carica di emozione. Partendo da una tradizione ricca di eventi si intendono consolidare le iniziative e gli eventi che già hanno rappresentato nel passato un valore nel periodo natalizio, pensando a nuovi format in modo da renderli ancora più attrattivi.

Allo stesso modo si proporranno eventi nuovi in modo da coinvolgere sempre più persone anche con una distribuzione capillare delle iniziative sul territorio, non solo il tradizionale centro cittadino ma anche le aree più tradizionalmente turistiche, gli ambiti oggetto di grandi trasformazioni urbane e i differenti quartieri cittadini.

BILANCIO DI GENERE

Le linee di intervento previste per la promozione di una cultura di genere sono le seguenti:

- proseguimento della previsione di sconti (fino al 50%) per la realizzazione di iniziative volte alla parità di genere ed iniziative di promozione sociale nello sport presso l'Arena Civica, avviata nel 2016;
- proseguimento del supporto nell'organizzazione di eventi dedicati al mondo femminile;
- supporto alle squadre milanesi di calcio femminile (Milan e Inter) per lo sviluppo di uno specifico progetto nelle scuole, finalizzato a diffondere la pratica corretta e la bellezza del gioco del calcio, con il supporto dell'Assessorato all'educazione.

COERENZA CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Il programma proposto risulta in linea con gli strumenti di programmazione dell'Ente

MISSIONE 7: Turismo

OBIETTIVO STRATEGICO: Promuovere Milano come polo attrattivo e come destinazione turistica internazionale

PROGRAMMA OPERATIVO: Azioni finalizzate alla promozione e allo sviluppo dell'attrattività della città

RESPONSABILE: Andrea Zuccotti (Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA E MOTIVAZIONE DELLE SCELTE

La pandemia da Covid-19 ha prodotto ricadute assai negative su tutte le attività cittadine, ma ha colpito con particolare forza la filiera economica del turismo. Nei mercati esteri, tradizionalmente fondamentali per il turismo a Milano, la città è stata spesso vista – anche in modo immotivato - come il centro più rappresentativo della zona geografica che ha costituito il primo e inedito epicentro dell'epidemia in Europa. Conseguentemente i principali *asset* turistici di Milano – in particolare le fiere, i grandi congressi, il turismo business e il turismo Leisure, gli eventi di richiamo e le grandi manifestazioni culturali e sportive hanno subito una forte flessione: si è trattato di una situazione difficilmente preventivabile, la cui risoluzione richiederà probabilmente tempi lunghi, cambiamenti strutturali e una nuova narrazione della città.

Tutto questo è avvenuto al culmine di un lungo percorso ascendente più che decennale, che aveva visto Milano consolidare il proprio successo come destinazione turistica e come città di richiamo globale, fortemente internazionale. La crescita negli arrivi turistici era stata costante, arrivando a sfiorare gli 11 milioni di arrivi nel 2019 (Elaborazioni Comune di Milano su dati provenienti da Questura di Milano), con un incremento superiore al 9% rispetto al 2018.

Nel 2020 si è vista una consistente decrescita dei flussi in arrivo (media -70% rispetto ai dati 2019), mitigata da una ripresa nei mesi estivi. Lo studio *Global Travel: Outlook and Uncertainty* della Oxford Tourism Economics ipotizza che il turismo internazionale non riuscirà a tornare ai livelli del 2019 prima del 2023.

Demoskopica avanza una prima stima di mancata spesa turistica nell'area di Milano pari a -514 milioni di Euro per il 2020.

A seguito di questa emergenza, e delle restrizioni sanitarie imposte, tutti i programmi legati al turismo dell'Amministrazione hanno dovuto essere sospesi o profondamente rivisti: la programmazione delle manifestazioni internazionali ha dovuto essere rimodulata, sia in termini di partecipazione che di ospitalità, annullando o dove possibile posticipando la realizzazione di eventi. Le attività di promozione e di marketing territoriale sono state rivolte, in questa prima fase di riapertura, essenzialmente a un turismo di prossimità, entro i confini regionali e nazionali, anche in collaborazione con altre importanti città del nord Italia. Questa fase dovrà tuttavia essere limitata nel tempo, per tornare presto verso una proiezione e un riposizionamento internazionale affinché Milano possa ritrovare i propri visitatori europei e ancor più – quando sarà possibile – i suoi turisti con maggior capacità di spesa da Stati Uniti, Cina, Russia, Paesi del Golfo, Giappone e da altri mercati emergenti e meritevoli di investimento che si stavano aprendo.

Sarà in ogni caso necessario tornare ai fondamentali e indirizzare le proprie energie alla riscoperta e alla valorizzazione del grande patrimonio artistico, culturale, ma anche enogastronomico e di città dello shopping che Milano può vantare per gettare le basi di una nuova ripartenza, generando nuove opportunità sostenibili e resilienti, in attesa del ritorno del turismo business, legato alla complessiva ripresa delle attività economiche, a livello locale come a livello globale. Tutto questo andrà fatto attraverso una strategia condivisa con tutti gli *stakeholder* del comparto turistico milanese, con le aziende, con le istituzioni pubbliche e private, il cui coinvolgimento e la cui partecipazione sono in questa fase critica essenziali alla riuscita di qualsiasi progetto.

Sarà soprattutto importante veicolare un messaggio rassicurante, di tranquillità e sicurezza sanitaria stabile, che dovrà essere comunicato, in primo luogo all'estero, nel modo più efficace. Più della città degli eventi e della folla, andrà comunicata la nuova città sostenibile e green, la città della mobilità dolce e non più frenetica, la città dei molti centri e quartieri da scoprire. La città dello sport e la città da visitare a piedi, in bici in sicurezza, e che ha una spiccata preferenza per i turisti slow e responsabili, che si fermano a Milano per più delle usuali due notti e vi investono emotivamente ed economicamente.

Al fine di ampliare il raggio d'azione e migliorare l'efficacia di una nuova strategia, l'Area Sport Turismo e Qualità della Vita potrà avvalersi delle potenzialità di Milano&Partners, l'agenzia di promozione sviluppata congiuntamente da Comune di Milano e Camera di Commercio, per dotarsi di strumenti operativi più adeguati alla realizzazione del programma di promozione internazionale e sviluppo dell'attrattività della Città, nonché per realizzare modalità diverse di coinvolgimento dei numerosi stakeholders pubblici e privati – prendendo a riferimento anche consolidate esperienze internazionali dello stesso tipo. L'Agenzia è ormai operativa, dopo un periodo di sperimentazione, e può offrire all'Amministrazione un importante strumento per dare ulteriore incisività su tutta la tematica dell'attrattività cittadina.

Le linee d'azione in questo senso, anche post Covid-19, restano necessariamente:

1. la realizzazione operativa di una strategia di promozione nazionale e internazionale finalizzata all'attrazione di visitatori sia business che leisure, talenti e investimenti sul territorio;
2. il potenziamento e l'innovazione di un sistema di servizi per il turismo che possa dotare Milano degli strumenti necessari a rendere l'accesso e la visita alla città più semplici e accattivanti: Infopoint e sistemi informativi capillari, online e offline, per conoscere tutto quanto avviene in città; City pass per integrare trasporti, musei e, nel tempo, anche il sistema di mobilità sharing; servizi di base quali toilettes, depositi bagagli, servizi di ristoro;
3. un focus su alcuni mercati turistici cruciali e la realizzazione di azioni mirate a potenziare l'incoming. Si ritiene che nel medio periodo, o comunque non appena possibile, accanto alle azioni sul turismo di prossimità vadano nuovamente intraprese azioni sui paesi target precedentemente individuati e in particolare verso Cina, Nord America e United Kingdom. Sarà molto importante comunicare adeguatamente in Europa l'accessibilità e le condizioni di sicurezza di Milano e tenere inoltre sempre viva l'attenzione dei cittadini dei maggiori paesi del continente verso Milano. Sarà poi assolutamente necessario aprirsi a nuovi mercati potenziali, valutandone le possibilità di sviluppo;
4. azioni mirate sui segmenti turistici più funzionali a sostenere la ripresa economica del territorio. Andranno privilegiati i turisti con capacità di spesa e i *trendsetters*, come ad esempio i turisti LGBT o i giovani talenti, senza per questo dimenticare gli altri segmenti. Sarà necessario favorire il turista che soggiorna a Milano più a lungo e la cui presenza è legata a una molteplicità di interessi sul territorio. Restano fondamentali, per le loro caratteristiche, i turisti business e in particolare i turisti MICE (meetings, incentive, congress, events), entrambi storicamente volani anche del turismo leisure e culturale;
5. lo sviluppo e il potenziamento di partenariati e collaborazioni con istituzioni nazionali e regionali, stakeholder, aziende e istituzioni private, grandi destinazioni a livello nazionale, internazionale ed europeo, che partecipino in maniera attiva ai progetti di crescita delle attrattività della città;
6. un focus specifico sulla crescita della visibilità di Milano su media e organi di informazione internazionali.

Qualora l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia di Covid-19 dovesse ulteriormente protrarsi saranno rafforzate e monitorate le azioni già poste in essere nell'anno 2020 sia per quanto attiene agli interventi di prevenzione e applicazione delle normative anti-Covid che per quanto riguarda gli interventi a supporto di campagne promozionali, eventi ed iniziative varie.

FINALITÀ DA CONSEGUIRE

Attrarre turisti

Strumenti operativi necessari alla realizzazione del Programma di Azioni per la promozione e lo sviluppo dell'attrattività.

Definizione nel medio periodo di un programma di azioni per l'implementazione della strategia finalizzata all'attrattività di turisti, talenti, e investimenti, sul piano nazionale e soprattutto internazionale, anche in collaborazione con Milano&Partners.

Sarà inoltre strategico integrare e diversificare sempre di più le azioni da promuovere per attrarre visitatori a Milano, al fine di intercettare target differenti e paesi di provenienza nuovi. Fondamentale il lavoro di raccordo con i media internazionali (anche attraverso l'organizzazione di visite di giornalisti stranieri nel territorio e campagne mirate su media internazionali strategici), con le riviste nazionali e internazionali specializzate, verso le quali si attiveranno strumenti più strutturati di collaborazione. Tali iniziative andranno ad integrarsi, non appena le condizioni generali lo permetteranno, con la partecipazione a fiere, eventi e iniziative internazionali rilevanti per la promozione turistica, con l'organizzazione di missioni di operatori stranieri su Milano, con l'organizzazione di eventi per promuovere Milano nel mondo, con la realizzazione di campagne promozionali e con la candidatura di Milano per ospitare eventi di prestigio internazionale. Tutte queste iniziative sono da intendersi complementari e non alternative perché consentono una penetrazione capillare nei diversi mercati di riferimento.

Azioni per la promozione turistica della città

- Elaborazione, definizione e realizzazione di strategie di marketing turistico legato alle attrattive di Milano, che coinvolgano la città, le istituzioni e le migliori energie del territorio.
- Promozione turistica della città in mercati con crescente potenziale economico attraverso partnership con enti e privati (ENIT- Agenzia Nazionale del Turismo, Regione Lombardia, Sea, associazioni di categoria, ecc...), anche con la definizione di un programma di lavoro per assicurare la partecipazione – non appena questo sarà possibile - a fiere ed eventi internazionali dedicati ed iniziative promozionali specifiche. L'attività sarà caratterizzata dall'attenzione ai mercati tradizionali, dal mantenimento di mercati in flessione (per ragioni di specifico ciclo economico), dallo sviluppo di rapporti con i Paesi di domanda in espansione e con i mercati di nuova emersione. Per quanto riguarda il mercato italiano sarà programmata la partecipazione della città ad almeno una fiera di rilevanza nazionale.
- Realizzazione di iniziative di promozione turistica reciproca con le città gemellate e con altre città partner all'estero, in collaborazione con Gabinetto del Sindaco sulla base delle relazioni e rapporti già in corso e su quelli in fase di consolidamento e sviluppo, anche alla luce delle nuove urgenze determinate dalla pandemia.
- Sviluppo iniziative inerenti al protocollo d'intesa con le città di Torino e Genova per la promozione e valorizzazione congiunta dei propri territori.
- Realizzazione delle attività di competenza in occasione di Expo Dubai 2021 per la promozione della città nel mercato UAE - Emirati Arabi Uniti.
- Prosecuzione della ricerca di accordi e collaborazioni con sedi istituzionali italiane e partner esteri (Ambasciate, Consolati, Uffici ENIT) per la diffusione di contenuti promozionali relativi a Milano e al suo territorio.
- Attivazione di iniziative promozionali finalizzate allo sviluppo del turismo "interno", rivolte cioè a tutto il territorio nazionale.
- Realizzazione di campagne marketing, anche via web, nazionali ed internazionali per la promozione della destinazione anche con il supporto di soggetti pubblici o privati.
- Programmazione, realizzazione, patrocinio e sostegno ad eventi mirati di grande potenziale promozionale e di sviluppo della reputazione, anche in collaborazione con soggetti terzi, per incrementare il turismo *leisure* facendo leva sui punti di forza del turismo d'affari, dello shopping, della cultura e dello sport, con lo scopo di rendere ancora più attrattiva la città per prolungare la permanenza dei turisti e destagionalizzare le presenze. Anche attraverso la realizzazione/evoluzione di un progetto specifico, fare di Milano una destinazione per il turismo natalizio, analogamente ad altre città europee.
- Sviluppo dell'uso di nuovi strumenti per facilitare e rendere davvero unica l'esperienza dei visitatori in città, in particolare del City Pass in collaborazione con le realtà territoriali.

- Definizione del progetto di ampliamento, integrazione e innovazione del sistema di punti di Informazione turistica in partenariato con Camera di Commercio (Tourism Space Notari) e Regione Lombardia e soggetti privati, nonché gestione turistica del sistema di totem info-monumentali, in collaborazione e a supporto dei settori tecnici competenti.
- Ideazione, progettazione e gestione di nuovo materiale promozionale e turistico per una migliore fruizione della città.
- Realizzazione di Campagne promozionali attraverso il circuito media digitale e classico (stampa, affissioni...) per la promozione della destinazione o di eventi specifici nonché supporto alla stampa turistica straniera e incontri con delegazioni straniere interessate alla tematica del turismo, per la promozione della città.
- Progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a incrementare il turismo accessibile.
- Progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a incrementare il turismo sportivo.
- Progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a incrementare il turismo scolastico.
- Azioni di marketing turistico per la promozione delle eccellenze della città attraverso l'organizzazione di specifiche iniziative promozionali, anche mediante l'organizzazione di Fam Trip per giornalisti e operatori di settore dei mercati di interesse.
- Sviluppo di progetti promozionali con operatori del trasporto, nazionali ed internazionali (vettori aerei, ferroviari ecc.), per lo sviluppo di azioni di mutuo vantaggio per la promozione di Milano in reciprocità con le città di partenza coinvolte.

Sviluppo contenuti e strumenti digital new media

- Sviluppo di contenuti per la realizzazione di campagne promozionali digital.
- Condivisione con soggetti pubblici e privati di dati/servizi relativi a informazioni di valore turistico-culturale quali eventi, *points of interest* e itinerari.
- Sviluppo di contenuti turistici, con particolare attenzione al monitoraggio della realizzazione dei contenuti in lingua in inglese, per il sito web promozionale della città yesmilano.it, in collaborazione con Milano&Partners e gli uffici dell'Area CRM.

Azioni per la promozione del turismo congressuale.

Il turismo congressuale deve continuare ad essere un punto di forza dell'attrattività milanese. MiCo Milano Fiera Congressi è uno dei più importanti centri congressuali europei e il più grande per disponibilità logistica e di spazi. La presenza di una struttura di eccellenza di questo tipo si è sposata perfettamente nel tempo con la vocazione alla ricerca scientifica in campo medico che è un altro *asset* fondamentale della città. A dicembre 2020 è stata annunciata la creazione del Convention Bureau cittadino tramite un accordo tra Milano&Partners e FieraMilano Congressi, il Comune collaborerà fattivamente con questa nuova realtà per un sempre maggior sviluppo dell'asset strategico legato al MICE. Attività da sostenere e sviluppare:

- sostegno alla competitività del Settore Congressuale milanese, attraverso azioni congiunte con i partner per il successo delle candidature nazionali e internazionali. Il sostegno può manifestarsi attraverso endorsement ufficiali dell'Amministrazione, messa a disposizione di location prestigiose per eventi collegati ai congressi, partecipazione ad eventi promozionali e manifestazioni fieristiche legati al mondo congressuale e MICE (meetings, incentive, congress, events), materiale promozionale, facilitazione nei rapporti con le altre strutture dell'Amministrazione, organizzazione di fam-trip mirati e dedicati ai principali players del comparto;
- gestione delle attività di competenza legate alla realizzazione delle convention internazionali, IGLTA 2022 (convention mondiale associazioni turismo LGBT), World Routes 2021 (congresso che riunisce le compagnie aeree e gli operatori aeroportuali di tutto il mondo), ASCE 2021 (Association of Significant Cemeteries in Europe), 2nd UNWTO (United Nations World Tourism Organization) SPORTS TOURISM STARTUP COMPETITION, Finali UEFA NATIONS LEAGUE 2021 e verifica di ulteriori possibilità per candidare la città ad ospitare grandi eventi in futuro;
- gestione delle attività di competenza legate alla promozione delle Olimpiadi invernali Milano-Cortina 2026.

Azioni per la fruizione turistica del territorio

- Partecipazione alle attività previste nel Protocollo di Intesa fra i comuni di Milano, Roma, Napoli, Venezia, Firenze, per la creazione di un network delle grandi destinazioni turistiche per lo sviluppo sostenibile.
- Partecipazione attiva ai tavoli del Turismo istituiti in ambito nazionale, regionale e camerale per favorire la realizzazione di progetti, strumenti e azioni condivise con il territorio affinché possano risultare utili a tutti gli stakeholder.

Azioni per la valorizzazione e promozione all'estero

Realizzazione di “missioni”, in collaborazione con le Direzioni dell'Ente e con il mondo degli operatori privati, per la promozione e valorizzazione dell'area milanese a partire dai settori moda, design e real estate. Organizzazione delle attività per la partecipazione di Milano a fiere internazionali riguardanti settori strategici per lo sviluppo economico del territorio. Le missioni si svolgeranno in collaborazione e di concerto con le rappresentanze istituzionali italiane all'estero.

BILANCIO DI GENERE

Nella prospettiva di promozione di una corretta cultura di genere, l'Amministrazione intende sostenere la convention internazionale denominata IGLTA 2022 dedicata al turismo LGBT e lo sviluppo di contenuti turistici dedicati a tale mercato.

COERENZA CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Le azioni previste sono coerenti con gli strumenti di programmazione dell'Ente.

MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia

OBIETTIVO STRATEGICO: Migliorare l'accesso della cittadinanza ai servizi utilizzando innovazioni tecnologiche e gestionali

PROGRAMMA OPERATIVO: Servizio necroscopico e cimiteriale

RESPONSABILE: Andrea Zuccotti (Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA E MOTIVAZIONE DELLE SCELTE

Il potenziamento e miglioramento dei processi e delle procedure dei servizi rappresentano indirizzi programmatici per il servizio necroscopico e cimiteriale, da attuare nel triennio 2021-2023. In tal senso verranno orientati gli interventi a carattere organizzativo-gestionale e le azioni di innovazione ed efficienza dei servizi che interesseranno, prioritariamente, le seguenti aree tematiche:

- Ampliamento dei servizi
- Modernizzazione dei servizi
- Manutenzione, conservazione e cura dei cimiteri
- Valorizzazione dei cimiteri
- Situazione emergenziale Covid-19

FINALITA' DA CONSEGUIRE

Ampliamento dei servizi

Il Piano Regolatore Cimiteriale (aggiornato dal Consiglio Comunale nel dicembre 2019) è lo strumento di pianificazione del sistema cimiteriale comunale in relazione ai fabbisogni di sepoltura. Il Piano individua, tra le altre, soluzioni d'integrazione delle modalità di dispersione delle ceneri nei cimiteri: i cittadini disporranno di una nuova modalità di dispersione nel "Boschetto del Ricordo" del cimitero Maggiore, che affiancherà, dopo sedici anni, quella presso il Giardino del Ricordo di Lambrate, ampliando la scelta offerta ai dolenti.

Modernizzazione dei servizi

Proseguendo nel percorso di implementazione dei processi organizzativo-gestionali, s'intende analizzare l'integrazione sperimentale del sistema informativo per la gestione dei Servizi Funebri (S.I.Bri.) con i rilievi delle sepolture di un cimitero, acquisite attraverso la tecnologia dei Sistemi Informativi Territoriali con digitalizzazione dei relativi catasti (mappe dei reparti e dei campi, immagini, cartografia).

Manutenzione, conservazione e cura dei cimiteri

Al fine di una corretta gestione e conduzione del patrimonio comunale costituito dai cimiteri e considerate le molteplici dinamiche legate alle operazioni cimiteriali, nonché la vetustà degli edifici e dei reparti, il nuovo appalto integrato di servizi e lavori per la cura dei cimiteri cittadini consolida la realizzazione pianificata di manutenzioni per la conservazione e il miglioramento della funzionalità, per la conservazione strutturale e impiantistica nonché di attività per migliorare il decoro, la sicurezza e la fruibilità.

Valorizzazione dei cimiteri

Gli eventi legati all'emergenza epidemiologica Covid-19 hanno comportato un significativo rallentamento nei percorsi di valorizzazione dell'identità e del patrimonio artistico-storico ed architettonico dei cimiteri nell'ambito dei circuiti turistici milanesi, nazionali ed europei. Con rinnovato slancio e l'intento di contribuire a riportare Milano nel novero delle capitali turistiche europee, riprende la promozione dei percorsi turistici finalizzati a rendere i cimiteri luoghi di cultura, espressione dell'identità cittadina e della memoria collettiva.

Situazione emergenziale Covid-19

La diffusione del Covid-19 ha determinato e continua a comportare incrementi, rispetto alle medie annuali dei precedenti periodi, dei decessi nel territorio milanese. Considerate le peculiari condizioni di obbligatorietà, indifferibilità ed essenzialità dei servizi necroscopici e cimiteriali, la necessità di attuazione delle disposizioni normative per il contenimento del contagio (nazionali, regionali e locali) nonché le discendenti misure igienico-sanitarie, l'ordinaria attività tecnico-amministrativa dell'Area Servizi Funebri e Cimiteriali è pertanto orientata al maggior contenimento possibile degli effetti dell'emergenza rispetto agli standard di erogazione dei servizi.

COERENZA CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Le azioni previste sono coerenti con gli strumenti di programmazione dell'Ente.