

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
Allegato 7 alla proposta di deliberazione n. 340
del 04/03/2025 composto da pag. 22
Il Direttore di Direzione
Roberto Nicola Colangelo
(firmato digitalmente)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2024

CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 31 dicembre 2024)

La Direttrice dell'Area Pianificazione e
Accountability

Pamela A. Mondino
(Firmato digitalmente)

La Direttrice della Direzione Specialistica
Pianificazione e Programmazione Servizi

Simona Collarini
(Firmato digitalmente)

SOMMARIO

CONTROLLO STRATEGICO.....	2
CONTROLLO DI GESTIONE.....	3
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI	3
ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE	4
RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL'ART. 7 C. 2 D. LGS. 36/2023	8
INTERNAL AUDITING	9
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	10
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE	11
CUSTOMER SATISFACTION	12
SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI²	15
CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY	15
LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO.....	17
ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO.....	19

CONTROLLO STRATEGICO¹

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

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

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

In particolare, nella sezione Strategica del DUP gli obiettivi strategici sono associati a ciascuna Missione di bilancio, mentre nella sezione Operativa ne viene sviluppato il contenuto all'interno dei programmi operativi assegnati alle Direzioni competenti.

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

- **salvaguardia degli equilibri di bilancio** (ex art. 193 D. Lgs. 267/2000 – di norma approvato dal Consiglio Comunale entro il 31 luglio di ciascun anno). Lo Stato di Attuazione dei Programmi infrannuale costituisce un allegato alla Delibera;
- **rendiconto di gestione**: lo Stato di Attuazione dei Programmi è riferito al 31/12 e confluisce nella relazione sulla gestione ex art. 151 c. 6 e 231 del D. Lgs. 267/2000.

Ai sensi del D. Lgs. 267/2000 e dell'art. 9 del Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni dell'Ente, i rapporti periodici sono trasmessi dal Direttore Generale al Consiglio Comunale e alla Giunta, al Segretario Generale e all'Organismo Indipendente di Valutazione². Tali rapporti assumono la forma dello Stato di Attuazione dei Programmi che viene predisposto e approvato con le modalità sopra esplicitate.

Al 31/12/2024:

- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2023, che costituisce parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2023 relativa all'*"impiego delle risorse per programmi di attività"*. La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione 310 del 21/03/2024 e dal Consiglio Comunale con la Deliberazione 30 del 29/04/2024;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 30/04/2024 approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale 56 del 23/07/2024 in sede di assestamento e verifica degli equilibri di bilancio;
- è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/08/2024, che è confluito nella sezione B.4 – Stato di attuazione dei programmi deliberati negli anni precedenti e considerazioni sullo stato di attuazione - del DUP 2025/2027 approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale 99 del 17/12/2024.

¹ Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Specialistica Pianificazione e Programmazione Servizi.

² Il Comune di Milano ha nominato il Nucleo Indipendente di Valutazione (NIV). Il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e Servizi disciplina all'art. 27 il funzionamento del NIV e i requisiti per la nomina dei relativi componenti.

CONTROLLO DI GESTIONE

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

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI³

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

- il Consiglio Comunale, con Deliberazione 90 del 21/10/2021, ha approvato le Linee Programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato;
- il Consiglio Comunale, con Deliberazione 92 del 21/12/2023, ha approvato il Bilancio di Previsione 2024/2026 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2024/2026;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 14 dell'11/01/2024, ha approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2024/2026;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 108 del 01/02/2024, ha approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione del Comune di Milano, nel quale sono confluiti il Piano della Performance e, di conseguenza, il Piano degli Obiettivi 2024/2026;
- con Determinazione del Segretario Generale 1083 del 15/02/2024, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2024-2026 della Segreteria Generale, vale a dire la declinazione operativa degli obiettivi approvati, con l'attribuzione di responsabilità ai Dirigenti facenti capo alla Segreteria Generale e la definizione di specifici indicatori e target, con contestuale adozione della relativa Programmazione di II Livello;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 459 del 18/04/2024, ha approvato la Relazione sulla Performance del Comune di Milano e il consuntivo del Piano degli Obiettivi per l'anno 2023;
- il Nucleo Indipendente di Valutazione ha validato la Relazione sulla Performance con proprio Documento in data 30/04/2024;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 772 del 28/06/2024 ha approvato l'“Aggiornamento del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 – Approvato con Deliberazione G.C. 108 del 01 febbraio 2024” nel cui ambito è stato approvato anche l'aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2024/2026;
- con propria Determinazione Dirigenziale 6265 del 24/07/2024, il Direttore Generale ha approvato gli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi 2024/2026;
- nel mese di ottobre è stato condotto il monitoraggio dello stato di avanzamento degli obiettivi del PdO, al termine del quale si è proceduto all'aggiornamento del quadro complessivo della programmazione;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 1131 del 25/10/2024, ha approvato l'“Aggiornamento del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 – Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale 108 del 01/02/2024 e aggiornato con Deliberazione di Giunta Comunale 772 del 28/06/2024;
- con propria Determinazione Dirigenziale 11817 del 13/12/2024, il Direttore Generale ha approvato la parziale revisione e integrazione degli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi 2024/2026;
- nel mese di dicembre è stata predisposta la fase di consuntivazione finale degli obiettivi ai fini della valutazione della performance raggiunta, che si prevede di completare entro il mese di marzo 2025.

Il Piano degli Obiettivi è stato sviluppato in coerenza con l'assetto organizzativo - gestione dell'Ente. In tale contesto la Giunta Comunale, con propria Deliberazione 1141 del 26/09/2024, sulla scorta di specifici approfondimenti da ultimo effettuati dalla Direzione Generale con il supporto della Direzione Organizzazione e Risorse Umane, ha approvato la modifica e l'integrazione del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano, autorizzando, altresì, il Direttore Generale all'adozione dei provvedimenti di attuazione del nuovo assetto macro strutturale.

³ Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane.

Contestualmente, sono state avviate specifiche analisi organizzativo - gestionali su tutte le strutture direzionali dell'Ente, anche nella prospettiva di dar corso a interventi di razionalizzazione ed efficientamento delle funzioni assegnate. Il Direttore Generale, con proprie Determinazioni, ha pertanto disposto l'aggiornamento degli organigrammi delle Direzioni/Aree dell'Ente e delle competenze attribuite alle relative strutture organizzative, al fine di garantirne la completa, efficace ed efficiente operatività e funzionalità.

Come conseguenza dei nuovi assetti organizzativi, il Direttore Generale, con proprie Determinazioni redatte sulla base della nuova pesatura delle posizioni di responsabilità coinvolte dalle revisioni, ha disposto l'aggiornamento del *Sistema di Classificazione e Pesatura delle Posizioni Dirigenziali* e del *Sistema delle Posizioni Organizzative ed Alte Professionalità del Comune di Milano* (quest'ultimo ridenominato *Sistema delle Elevate Qualificazioni del Comune di Milano*) proseguendo la fase sperimentale della **Disciplina delle Posizioni Organizzative e Alte Professionalità** – oggi **Elevate Qualificazioni** – introdotta con Deliberazione della Giunta Comunale 1217 del 30/10/2020, nelle more di una complessiva revisione della disciplina stessa da adottarsi in adeguamento alle previsioni contrattuali contenute nel nuovo CCNL 2019/2021 del Comparto Funzioni Locali.

ATTIVITÀ DI VERIFICA DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ – ANALISI ECONOMICO-FINANZIARIE⁴

Di seguito sono riportate le attività effettuate.

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

Nel periodo dal 01/01/2024 al 31/12/2024 è continuata l'elaborazione di valutazioni economico finanziarie.

Piani Economico Finanziari

- Controllo finale proposta PEF (Piano Economico Finanziario) società Sicurezza e Ambiente per PPP (Partenariato Pubblico e Privato) Concessione Servizi di Sicurezza Stradale.
- Relazione Economico-Finanziaria su proposta di efficientamento energetico degli immobili e degli impianti di proprietà del Comune di Milano gestiti dalla Fondazione Piccolo Teatro di Milano.
- Parere riguardante il PEF per l'affidamento in concessione di servizi del Centro Sportivo di Via Madruzzo.
- Parere relativo alla proroga causa Covid-19 della concessione in uso dell'impianto sportivo affidato a ARCI Olmi.
- Parere relativo alla proroga causa Covid-19 della concessione in uso dell'impianto sportivo di Via Salemi.
- Parere relativo alla proposta per l'affidamento in concessione mediante project financing per servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti e applicativi informatici di smart city per la sicurezza e la mobilità - Progetto MIInno, proponenti A2A e ATM.
- RSA e CDI Per Coniugi – parere relativo al PEF per la gara per l'affidamento in concessione del servizio di gestione delle RSA e del CDI.
- Proposta di iniziativa privata relativa alla concessione di lavori e servizi di gestione della RSA/CDI Gerosa-Brichetto – parere relativo al PEF del Proponente, della bozza di Convenzione e della Matrice dei Rischi.
- Proposta di iniziativa privata relativa alla concessione di lavori e servizi di gestione della RSA/CDI Famagosta – parere relativo al PEF del Proponente, della bozza di Convenzione e della Matrice dei Rischi.
- Proposta di iniziativa privata relativa alla concessione di lavori e servizi di gestione della RSA/CDI Pindaro – parere relativo al PEF del Proponente, della bozza di Convenzione e della Matrice dei Rischi.
- Parere sul riequilibrio causa Covid-19 del PEF della concessione del servizio di didattica del Museo di Storia Naturale.
- Concessione bookshop del Museo di Storia Naturale – predisposizione del PEF.

⁴ Fonte: Area Valutazioni Controllo e Gestione Economica Partecipate – Direzione Bilancio e Partecipate

- Concessione d'uso dell'impianto sportivo di Via Viterbo – predisposizione dell'ipotesi di PEF di riequilibrio.
- Parere su PEF Parcheggio Affori Ferrovie Nord.
- Centri Diurno Integrato di Via Giolli – elaborazione del PEF per la gara per l'affidamento in concessione del servizio di gestione del Centro - supporto per la predisposizione della documentazione di gara (Capitolato, Matrice dei Rischi).
- Parere relativo al PEF presentato da un Operatore economico relativo a una proposta di Project financing che prevede la riqualificazione e gestione di immobili di proprietà comunale in Via Boldinasco.
- Centro sportivo Saini – parere sul PEF predisposto dall'Università Statale degli Studi di Milano relativo all'accordo di collaborazione con il Comune.
- Parcheggio PII Porta Volta – elaborazione parere su ipotesi di riequilibrio del PEF.
- Rilascio analisi PEF proposte impianto sportivo XXV Aprile.

Altre attività di natura economico finanziaria

- Parere congruità compensi avvocati – Parcelle dal mese di gennaio al mese di dicembre 2024.
- Verifica congruità offerte servizio di supporto analisi e verifica sicurezza piste ciclabili.
- Verifica bilanci 2022 e 2023 Fondazione Scala Milano.
- Verifica del Piano economico relativo alla Fase 4 del Bike sharing.
- ATEM Gas Milano – parere sulla seconda revisione del Piano di sviluppo.
- Verifica Bilanci Inter, Milan e Mi-Stadio.
- Parere Manifestazione Interesse CCIAA Palazzo della Ragione.
- Proposta di manifestazione di interesse all'acquisizione in locazione dell'immobile sito in Milano, Piazza XXIV Maggio (ex Casello Daziario). Proponente: Enel S.p.A..
- Definizione della formula di determinazione del canone a favore del Comune di Milano per il servizio di teleriscaldamento e collaborazione alla predisposizione della documentazione finalizzata alla sottoscrizione della nuova Convenzione con la Società fornitrice del servizio.
- Formulazione del parere relativo alla validazione del PEF TARI aggiornamento 2024/2025 - supporto alla predisposizione del PEF TARI agg. 2024/2025.
- Predisposizione del conto economico previsionale della gestione della BEIC (Biblioteca Europea di Informazione e Cultura).
- Calcolo degli interessi compensativi sulle spese di lite dovute da Parkimed S.r.l. al Comune di Milano, come da sentenza del Consiglio di Stato 4990/2023.
- Analisi delle proposte di PPP (Partenariato Pubblico Privato) pervenute per la riqualificazione, gestione e manutenzione dei centri sportivi Mediolanum Tennis Squash di Via Vincenzo Monti 57/A e Sport Master di Via Govone 67 di proprietà del Comune di Milano.
- Parere relativo alla proposta transattiva pervenuta da Edison Facility Solutions nell'ambito della composizione bonaria della controversia civile avanti il Tribunale di Milano R.G. 62316/2019.
- Analisi proposta sviluppo immobiliare realizzazione albergo negli spazi di Via Dogana, c.d. "Secondo Arengario".
- Analisi proposta "Fondazione Gariwo" relativa alla ristrutturazione di immobili in Via Conca del Naviglio.
- Relazione tecnico-finanziaria relativa agli aspetti economico-finanziari dell'operazione di incremento della partecipazione azionaria detenuta da ATM in M4.
- Analisi istruttoria relativa alla nuova proposta di acquisto in diritto di superficie delle Palazzine Liberty site in Via Molise da parte dell'operatore REDO S.p.A..
- Relazione Tecnica di congruità sulle condizioni economiche di accesso su asset gestiti da A2A Illuminazione Pubblica S.r.l..

Valutazione del beneficio privato ai sensi dell'art. 4 NdA del Piano dei Servizi per le seguenti iniziative urbanistiche

- Proposta progettuale di convenzionamento con la Fondazione Main Dans La Main per il recupero della ex stalla della Cascina "Case Nuove" di Via Corelli.
- Intervento in ampliamento dello spazio espositivo Armani/Silos.
- Proposta di convenzionamento per la riqualificazione di immobili siti in Via Ortles e Via Gargano, con contestuale attivazione di servizi privati di interesse pubblico e generale.

Attività di valorizzazione brand e sponsorizzazioni

- Predisposizione della Deliberazione di Giunta 783 del 14/11/2024 avente a oggetto "Modifica ed integrazione degli indirizzi di cui alla deliberazione di Giunta Comunale 658 del 29/05/2020 avente a oggetto "Linee di indirizzo per la realizzazione, in via sperimentale, di progetti e iniziative volte alla rigenerazione di spazi pubblici urbani mediante l'individuazione di sponsor tecnici".
- Aggiornamento della valutazione del ritorno potenziale pubblicitario - Naming linea – Metropolitane 1, 2, 3, 5.
- Valutazione congruità potenziale del ritorno pubblicitario di Piazza Duca D'Aosta.
- Valutazione potenziale del ritorno pubblicitario per sponsorizzazione Via Pepe.
- Valutazione proposta di sponsoring per la stampa di Costituzioni della Repubblica Italiana da omaggiare a neodiciottenni residenti a Milano – Coop.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario - Evento "Senstation Summer" (dal 13/06 al 14/07/2024) proposto all'interno dell'avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici per la realizzazione di un palinsesto di Progetti e iniziative volto alla valorizzazione di Piazza Duca d'Aosta, per le annualità 2023/2024.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario - Evento "Milan – Central Station – La Nascita" (dal 22/04 all'01/05/2024) e Evento "Welcage" (dal 19/05 al 25/05/2024) proposti all'interno dell'avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici per la realizzazione di un palinsesto di Progetti e iniziative volto alla valorizzazione di Piazza Duca d'Aosta, per le annualità 2023/2024.
- Valutazione proposta di sponsoring Allianz Cloud – Piazza Stuparich, 1 – Milano.
- Valutazione Piazze per "Avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025".
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario manifestazione "Prima Diffusa 2024" in occasione dell'evento inaugurale "La Forza del Destino" della stagione di opera e balletto 2024/2025 del Teatro alla Scala.
- Fabbrica del Vapore – Definizione canoni per la Delibera "Approvazione delle linee d'indirizzo per l'assegnazione, in concessione d'uso, di 10 spazi destinati alla realizzazione di progetti e attività culturali dedicate alle arti e ai linguaggi della contemporaneità presso la Fabbrica del Vapore".
- Stima importo rimborso spesa per installazione civico della toponomastica.
- Valorizzazione potenziale pubblicitario per proposta di sponsorizzazione tecnica per il restauro del monumento "Gesto per la libertà" in Piazza Conciliazione.
- Valorizzazione potenziale pubblicitario per proposta di sponsorizzazione tecnica per il restauro del monumento "Mère Ubu" in Via Senato.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 2: installazioni luminose presso le vie e gli assi commerciali cittadini – proposta Banca Investis.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi - Victoria's Secret e relativo aggiornamento.



- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi – Bauli.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi – City Life.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi – Fondazione Airc.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi – Prysmian.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi – Lego e relativi 2 aggiornamenti.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi – Giorgio Armani.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 2: installazioni luminose presso le vie e gli assi commerciali cittadini – Enel.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi – Grandi Stazioni.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 4: il Natale degli alberi in Galleria Vittorio Emanuele II.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 3: realizzazione di un'installazione per "il Natale degli alberi" integrata da installazioni luminose presso le vie e gli assi commerciali - Estetista Cinica.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 3: realizzazione di un'installazione per "il Natale degli alberi" integrata da installazioni luminose presso le vie e gli assi commerciali – Sephora.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per avviso pubblico per l'individuazione di sponsor tecnici nell'ambito del progetto "Natale a Milano 2024" durante le festività natalizie 2024/2025 - ambito 1: il Natale degli alberi A2A.
- Valorizzazione sponsorizzazione per la realizzazione del progetto di pedonalizzazione e arredo urbano temporaneo di via Tortona e via Solferino in occasione della Milano Design Week 2025.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per la proposta di sponsorizzazione tecnica per il restauro del monumento dedicato a Vittorio Emanuele II in Piazza Duomo.
- Valutazione congruità potenziale pubblicitario per la proposta di sponsorizzazione del progetto di gestione delle Velostazioni.
- Valutazione del canone relativo all'immobile sito in Via Formentini 10 di proprietà del Comune, da assegnare in concessione e destinare in via continuativa a finalità culturali e di promozione di Milano.
- Sponsorizzazione Bagni. Verifica del piano economico finanziario presentato dall'operatore.

RILASCIO DI PARERI DI CONGRUITÀ ECONOMICA AI SENSI DELL'ART. 7 C. 2 D. LGS. 36/2023⁵

Nell'anno 2024 il Direttore Generale ha adottato le Determinazioni:

- 8109 del 17/09/2024 “Aggiornamento delle aliquote da riconoscere ad MM S.p.A., ai sensi dell'art. 8.1.2 del vigente Contratto di Servizio, quali corrispettivi per l'attività di Stazione appaltante in attuazione della deliberazione di Giunta comunale n. 178 dell'8 febbraio 2019”.
- 12317 del 31/12/2024 “Approvazione, in attuazione della deliberazione di Giunta comunale n. 178 dell'8 febbraio 2019 ed ai sensi del vigente Contratto di Servizio tra il Comune di Milano e MM S.p.A. (come aggiornato per effetto dell'Addendum n.1 del 5 agosto 2022 e dell'Addendum n.2 del 22 settembre 2023), della revisione biennale del range di congruità da applicare ai fini della determinazione dei corrispettivi per le attività e i servizi tecnico-amministrativi soggetti a tariffa professionale”.

A seguito dell'analisi delle offerte economiche pervenute, sono stati rilasciati 58 pareri di congruità economica per offerte MM S.p.A. con importo totale pari a € 39.465.558,31 comprensivo di CNPAIA e IVA (di cui 50 per servizi di ingegneria e architettura con l'applicazione dei criteri e del range di sconto – ricompreso tra 24,42% e 26,42% – previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 1210/2023, 2 per servizi di ingegneria e architettura con l'applicazione dei criteri e del range di sconto – ricompreso tra 26,83% e 28,83% - previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 49/2019 per l'adeguamento di incarico già affidato, 1 per servizi di ingegneria e architettura con l'applicazione dei criteri e dello sconto del 27,26% previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 44/2018 e dei criteri e delle aliquote per le attività di supporto all'Ente (stazione appaltante) della determinazione del Direttore Generale 49/2019 per l'adeguamento di incarico già affidato, 1 per servizi di accatastamento, 4 per prestazioni professionali a vacazione.

Sono stati inoltre rilasciati:

- parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per le attività volte ad assicurare l'erogazione dei servizi inerenti ai corsi d'acqua e alle strutture idriche afferenti e di supporto alla Protezione Civile comunale in tema di emergenza idrogeologica (Biennio 2024/2025, canone annuale € 2.519.272,28);
- parere di congruità economica per l'affidamento delle attività di internalizzazione del processo di gestione delle matricole degli ascensori da parte della società strumentale MM S.p.A. (Periodo 2024/2027, canone annuale € 73.200,00);
- parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per la manutenzione attrezzature antincendio negli edifici scolastici di proprietà del Comune di Milano (Periodo agosto 2024 - luglio 2027, canone annuale € 98.554,85);
- parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per la manutenzione preventiva e correttiva ed esecuzione di lavori sui sistemi automatizzati di chiusura (quali cancelli, sbarre, serrande e affini) negli stabili scolastici di proprietà dell'Amministrazione Comunale (Periodo maggio 2024 - aprile 2027, canone annuale € 98.554,85);
- parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per il servizio di supporto tecnico-amministrativo alle attività di controllo e regolazione della fognatura privata in capo al Comune di Milano da parte della società strumentale MM S.p.A. (Periodo 2024/2027, canone annuale € 342.381,57);
- parere di congruità economica per offerta AMAT S.r.l. per attività di supporto tecnico al Comune di Milano per il progetto europeo “Let's GOv - GOVerning the Transition through Pilot Actions” (Periodo luglio 2024 - 31/03/2025 € 14.995,00);
- parere di congruità economica per offerta AMAT S.r.l. per le attività di redazione del Progetto di Fattibilità Tecnico Economica e di Coordinamento alla Sicurezza in Fase di Progettazione, relative al progetto denominato “Interventi diffusi di riduzione delle superfici impermeabili e di depavimentazione nel territorio - Intervento 2” - € 2.000.000,00 – CUP PROV 0000043642, ai sensi del D.Lgs. 36 del 31/03/2023 (€ 47.998,88);

⁵ Fonte: Area Pianificazione e Accountability – Direzione Specialistica Pianificazione e Programmazione Servizi

- parere di congruità economica per offerta AMAT S.r.l. per attività di supporto per l'Attestazione di Rinnovo CPI in stabili del Comune di Milano (Valore unitario rinnovo Certificato di Prevenzione Incendi € 4.725,00).

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

Infine, sono stati rilasciati:

- parere di congruità economica relativo al Programma Attività Anno 2024 di AMAT S.r.l.;
- parere di congruità economica relativo all'integrazione al Programma Attività Anno 2024 di AMAT S.r.l.;
- analisi dei costi delle attività e servizi di stazione appaltante e gestione tecnico-amministrativa dei contratti ai fini della determinazione delle percentuali omnicomprensive da riconoscere per l'attività di stazione appaltante a MM S.p.A.;
- parere di congruità economica relativo al Programma Attività Anno 2024 di MM S.p.A.;
- analisi del mercato relativa al range di congruità da applicare ai fini della determinazione dei corrispettivi per le attività e i servizi tecnico-amministrativi soggetti a tariffa professionale da applicare agli affidamenti a MM S.p.A..

INTERNAL AUDITING

L'Area Internal Auditing è stata collocata nell'ambito della Direzione Generale – Strutture di Supporto alle Funzioni del Sindaco fino al 31/12/2024. Dal 01/01/2025 è collocata nella Direzione Specialistica Legalità e Controlli. In entrambi gli assetti macrostrutturali ha un riporto diretto al Sindaco per la programmazione e la rendicontazione delle attività di controllo, e assiste l'Amministrazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance.

L'Area svolge attività di assurance, consulenza e risk assessment.

Il Piano di Audit 2024/2026 è stato approvato dal Sindaco con lettera del 24/06/2024 e viene attuato in un orizzonte temporale triennale con una programmazione di dettaglio della prima annualità e una focalizzazione sull'apporto che le attività di controllo possono dare al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Attività di assurance

Nel periodo 01/01/2024 - 31/12/2024 sono stati conclusi 9 interventi di assurance che hanno portato all'individuazione di azioni di miglioramento a supporto del management dell'Ente nell'esecuzione di processi, procedure e delle relative attività di controllo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. Nello specifico sono state coinvolte le seguenti Direzioni: Sicurezza Urbana; Mobilità; Servizi Civici e Municipi; Lavoro, Giovani e Sport; Welfare e Salute; Demanio e Patrimonio; Innovazione Tecnologica e Digitale; Educazione; Area Servizio di Presidenza del Consiglio Comunale. Inoltre, sono state condotte 12 attività di monitoraggio rispetto ad audit svolti in precedenza (Direzioni coinvolte: Sicurezza Urbana (2); Demanio e Patrimonio; Educazione; Direzione Generale -Strutture di Supporto alle Funzioni del Sindaco; Organizzazione e Risorse Umane; Verde e Ambiente; Specialistica Autorizzazioni e Concessioni – SUAP; Cultura; Specialistica Infrastrutture del Territorio; Servizi Civici e Municipi; Lavoro, Giovani e Sport) e ne sono state avviate 2 (Direzioni coinvolte: Mobilità; Demanio e Patrimonio).

In un'ottica di incremento della qualità dell'azione amministrativa e dell'efficacia nella gestione delle risorse, gli audit e le attività di monitoraggio hanno consentito di proporre interventi volti a favorire:

- il disegno, la funzionalità e l'integrazione dei sistemi di controllo;
- la compliance con la normativa e le procedure adottate dall'Ente;

- l’implementazione di processi del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione);
- la digitalizzazione dei processi attraverso l’integrazione progressiva delle attività gestite nell’ambito dei sistemi informativi in uso;
- la semplificazione dei procedimenti e una maggior chiarezza e trasparenza delle informazioni rese ai cittadini;
- l’omogeneità e l’efficienza delle procedure.

Attività di consulenza

Sono state svolte, altresì, 54 attività di consulenza a supporto del Direttore Generale e del Segretario Generale al fine di supportare le valutazioni circa l'adozione di possibili misure correttive e migliorative in ordine ad aspetti organizzativi e gestionali con particolare riferimento a:

- le ragioni del formarsi di debiti fuori bilancio, dando conto del contesto normativo, procedurale e organizzativo in cui si sono generati;
- una procedura di negoziazione assistita relativa a una controversia per risarcimento di maggiori oneri e danni verso un appaltatore;
- le procedure di rendicontazione dei dati relativi a sanzioni per violazione del Codice della Strada.

Risk Assessment

È stata, completata l’attività di Operational Risk Assessment (ORA) 2024 relativa ai processi certificati ISO 9001:2015 dell’Ente, sulla base di un set di KRI (Key Risk Indicator) volti a valutare la probabilità, l’impatto e l’applicazione di misure di mitigazione del rischio. Sono state coinvolte le Direzioni dell’Ente al fine di aggiornare i dati utilizzati per il calcolo dei KRI. Gli esiti dell’ORA hanno consentito di supportare il rinnovo della certificazione di qualità dei processi del Comune di Milano per l’anno 2024 e hanno concorso alle valutazioni finalizzate all’adozione del Piano di Audit in un’ottica risk based.

Sono state inoltre svolte attività di supporto alla Segreteria Generale ai fini della redazione del PIAO 2024/2026, con particolare riferimento alla valutazione del rischio corruttivo dei processi e delle conseguenti misure di mitigazione adottate nell’ambito degli ambiti trasversali e dei modelli operativi assegnati ai diversi livelli organizzativi.

La metodologia di Risk Assessment utilizzata è stata incentrata sia sull’Analisi dei Modelli Operativi attualmente in uso dall’Amministrazione, sia sui rispettivi processi associati e le rispettive fasi/attività che li compongono, oltre che sui Sistemi Informativi in uso, definendo per ciascuno i livelli di rischio relativi.

È inoltre stata svolta, di concerto con la Segreteria Generale, un’attività di formazione alle Direzioni in merito alla attività di mappatura e analisi finalizzata alla progressiva copertura dell’insieme dei processi gestiti dall’organizzazione. Le Direzioni sono state coinvolte, inoltre, in un’attività di completamento della ricognizione dei processi dell’Ente e di raccolta di ulteriori informazioni riferibili agli stessi che verranno utilizzate per l’analisi del rischio per il PIAO 2025/2027 (es. numero di risorse umane assegnate al processo, movimentazione di risorse economiche, stakeholder, ecc.).

Infine, è proseguita, di concerto con la Direzione ITED, un’attività di implementazione di una banca dati in cui raccogliere i dati disponibili inerenti alla mappatura dei processi, al fine di rendere più efficiente l’attività di risk management e di audit.

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Nel seguito si riepilogano le attività più significative svolte in corso d'anno.

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE⁶

Il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente (SGQA) contribuisce alla diffusione di un metodo di lavoro basato sulla gestione e monitoraggio delle prestazioni dei processi di erogazione dei servizi, al perseguimento del miglioramento continuo e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

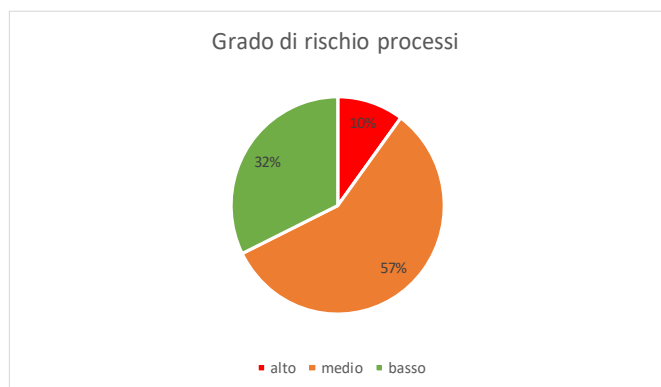
Anche nel corso dell'anno 2024 la collaborazione tra l'Ufficio Gestione Sistema Qualità Processi (Direzione Organizzazione e Risorse Umane), i Referenti Qualità delle Direzioni e l'Area Internal Auditing ha garantito il presidio della revisione e monitoraggio dei processi certificati e la realizzazione della verifica di parte terza di seconda sorveglianza per il Mantenimento della certificazione dei sistemi di gestione SGQA ai sensi delle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Al 31/12/2024 i dati di contesto dell'SGQA sono:

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

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

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



Le attività salienti svolte nel corso dell'anno hanno riguardato:

- l'aggiornamento e revisione dei processi certificati con le Direzioni secondo il Piano Attività SGQA 2023/2024 concordato nel Comitato Qualità:
 - revisioni derivanti da raccomandazioni dell'Audit di Sorveglianza 2023;
 - revisioni derivanti da suggerimenti/raccomandazioni delle Verifiche Interne 2023/2024;
 - revisioni ai flussi derivanti da aggiornamento di norme di riferimento, denominazione di unità organizzative coinvolte, descrizioni di attività, contenuti/format delle informazioni documentate, modifica dei KPI;
 - revisioni del flusso derivanti da modifica delle prassi operative per eventi intercorsi (es. nuove normative con impatto sul flusso, introduzione di nuovi applicativi/digitalizzazione, ecc.);

⁶ Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane.

- eliminazione di 1 processo certificato in quanto uscito dall'ambito operativo di competenza del Comune di Milano;
- eliminazione di 8 processi certificati in seguito ad accorpamento ad altri processi certificati, in ottica di razionalizzazione della mappatura dei processi.
- la realizzazione delle Verifiche Interne 2024 in preparazione alla visita di mantenimento prevista per l'anno 2024: il programma delle verifiche interne si è sviluppato nel periodo ottobre 2023 - febbraio 2024 in modalità in presenza (rispetto alla programmazione iniziale un audit rinviato a marzo per esigenze di servizio dell'unità coinvolta). Il programma di verifiche interne 2023/2024 ha riguardato:
 - 33 sessioni di Verifica Interna Qualità (relative complessivamente a 92 processi certificati ISO 9001:2015);
 - 3 sessioni di Verifica Interna Ambientale (presso 2 sedi operative in ambito procedure gestionali ISO 14001 e 3 processi certificati 9001:2015 e 14001:2015);
- la predisposizione dei documenti necessari alla certificazione annuale (Riesame di Direzione, Manuale Qualità e Ambiente, Analisi Ambientale) e l'aggiornamento costante di tutta la documentazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente nello spazio dedicato nella rete Intranet SpazioComune, che rappresenta il riferimento condiviso e ufficiale per tutti gli interlocutori SGQA;
- la preparazione del Programma della seconda visita di Sorveglianza della certificazione Qualità ISO 9001:2015 ha riguardato:
 - 107 processi certificati afferenti a 18 Direzioni: Segreteria Generale, Area Servizio di Presidenza Consiglio Comunale, Direzioni Sicurezza Urbana, Demanio e Patrimonio, Tecnica e Arredo Urbano, Avvocatura, Bilancio e Partecipate, Centrale Unica Appalti, Servizi Civici e Municipi, Specialistica Autorizzazioni Concessioni – SUAP, Innovazione Tecnologica e Digitale, Welfare e Salute, Casa, Educazione, Cultura, Mobilità, Lavoro, Giovani e Sport, Organizzazione e Risorse Umane;
 - 36 sessioni di audit esterno, svolte prevalentemente in presenza;
- il conseguimento del mantenimento della certificazione di qualità ISO 9001:2015, in seguito alla visita ispettiva svolta tra l'11/06 e il 17/06/2024 con un team di 8 Auditors esterni. Il Rapporto finale degli Auditors ha evidenziato 15 Raccomandazioni e nessuna Non Conformità;
- la preparazione del Programma di Rinnovo ISO 14001:2015 ha riguardato:
 - le procedure gestionali ISO 14001 e 3 processi certificati, afferenti a 2 Direzioni: Area Verde della Direzione Verde e Ambiente, Unità Coordinamento Sicurezza Territoriale e Integrata, afferente alla Direzione Sicurezza Urbana, e 3 siti operativi;
 - 6 sessioni di audit esterno, svolte in presenza;
- il conseguimento del Mantenimento della certificazione ambientale ISO 14001:2015, in seguito alla visita ispettiva svolta nelle giornate del 03/06 - 04/06 - 05/06/2024 con un team di 1 Auditor esterno. Il Rapporto finale dell'Auditor ha evidenziato 4 Raccomandazioni e 2 Non Conformità minori;
- la pianificazione e avvio delle attività propedeutiche alla preparazione della visita ispettiva di rinnovo della certificazione di qualità prevista per il mese di giugno 2025, con la condivisione del Piano di Lavoro nel Comitato Referenti Qualità delle Direzioni svolto in data 11/10/2024;
- la predisposizione e l'avvio nel mese di ottobre 2024 del Programma di Verifiche interne 2024/2025.

CUSTOMER SATISFACTION⁷

La qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati dall'Amministrazione o dalle società partecipate viene rilevata attraverso specifiche rilevazioni di customer satisfaction, progettate ai fini del miglioramento continuo dei servizi. Dal **01/01/2024 al 31/12/2024**, sono state svolte e avviate, le seguenti indagini.

⁷ Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

DIREZIONE EDUCAZIONE

Scuola Natura: indagine sul gradimento dell'esperienza educativa rivolta alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado presso le Case Vacanza del Comune fuori città. La rilevazione relativa all'anno scolastico 2023/2024 si è svolta nel periodo ottobre 2023 - maggio 2024. A ottobre è stata avviata la rilevazione relativa all'anno scolastico 2024/2025.

Estate Vacanza: indagine sul gradimento dei soggiorni estivi presso le Case Vacanza del Comune fuori città; gli utenti coinvolti nella rilevazione sono genitori dei minori partecipanti, bambini della scuola primaria, ragazzi della scuola secondaria di primo grado. La rilevazione si è svolta durante il periodo giugno/settembre 2024.

Orientamento scolastico: rilevazione sulla qualità percepita dei servizi erogati dall'Unità CODIS – Interventi di Contrasto alla Dispersione Scolastica e in particolare: colloqui individuali con i genitori o insegnanti; incontri con la classe; colloqui per minori con sostegno. Gli utenti coinvolti nella rilevazione sono genitori, insegnanti, operatori, ragazzi. La rilevazione relativa all'anno scolastico 2023/2024 si è svolta nel periodo ottobre 2023 - giugno 2024. A ottobre è stata avviata l'indagine relativa all'anno scolastico 2024/2025.

Nidi d'Infanzia, Sezioni Primavera e Centro Prima Infanzia: rilevazione sulla qualità percepita dai genitori del servizio educativo rivolto ai bambini 0-3 anni nell'anno educativo 2023/2024. La rilevazione si è svolta nel mese di giugno.

Sezioni Ospedaliere: rilevazione sulla qualità percepita del servizio erogato dalle sezioni didattiche presso gli Ospedali Istituto dei Tumori, San Raffaele, San Paolo. Gli utenti coinvolti nella rilevazione sono bambini e ragazzi ricoverati presso i reparti di degenza e loro genitori. La rilevazione relativa all'anno scolastico 2023/2024 si è svolta durante il periodo ottobre 2023 - luglio 2024. A ottobre è stata avviata l'indagine relativa all'anno scolastico 2024/2025.

DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT

Polo Linguistico Manzoni: rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti del liceo e dell'ITE, svolta nel mese di maggio 2024.

Informagiovani: indagine sul gradimento delle iniziative proposte dall'Informagiovani; gli utenti coinvolti nella rilevazione sono: ragazzi e giovani. La rilevazione è stata avviata a gennaio e si è conclusa a ottobre.

PCTO: indagine sul gradimento delle proposte di PCTO svolte presso il Comune di Milano dagli studenti degli ultimi tre anni delle superiori. La rilevazione prosegue anche per l'anno scolastico 2024/2025.

DIREZIONE SICUREZZA URBANA

Corsi di educazione stradale e legalità nelle scuole: indagine per valutare il gradimento delle iniziative organizzate dalla Scuola del Corpo di Polizia Locale; gli utenti coinvolti nella rilevazione sono insegnanti. La rilevazione inerente all'anno scolastico 2023/2024 si è conclusa a luglio. A ottobre è stata avviata l'indagine relativa all'anno scolastico 2024/2025.

Corsi di formazione base per Agenti e per Ufficiali: nel corso dell'anno sono state effettuate le rilevazioni per rilevare il gradimento del 72mo e 73mo corso di formazione, del corso per Ufficiali e del corso per operatore subacqueo di Polizia Locale. Sono state inoltre programmate le rilevazioni per le iniziative formative del prossimo anno.

Mediazione sociale e penale: indagine per valutare la qualità e la soddisfazione del servizio di mediazione sociale e penale percepita dagli utenti relativamente al 2024. La rilevazione è stata avviata a marzo e si è conclusa a dicembre. È in corso di definizione il proseguimento anche per l'anno 2025.

DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI

Richiesta di cambio di residenza/indirizzo per stranieri provenienti dall'estero
Richiesta di estratti di stato civile

Queste due rilevazioni rientrano nel monitoraggio continuativo dei servizi in rete previsti dal D. Lgs. 179/2016; i risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati e nel portale Open Data. I risultati di dettaglio e i commenti dei cittadini, puntualmente analizzati, sono consultabili dai responsabili dei servizi in tempo reale attraverso una dashboard di monitoraggio.

Valutazione dell'esperienza complessiva con i servizi anagrafici: la rilevazione coinvolge tutti gli utenti che hanno prenotato un appuntamento con i servizi anagrafici ed è stata attivata in forma continuativa da ottobre 2023. I risultati di dettaglio e i commenti dei cittadini, puntualmente analizzati, sono consultabili dai responsabili dei servizi in tempo reale attraverso una dashboard di monitoraggio.

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE

Presentazione delle dichiarazioni TARI utenze domestiche e non domestiche

La rilevazione rientra nel monitoraggio continuativo dei servizi in rete previsti dal D. Lgs. 179/2016. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati e nel portale Open Data. I risultati di dettaglio e i commenti dei cittadini, puntualmente analizzati, sono consultabili dai responsabili dei servizi in tempo reale attraverso una dashboard di monitoraggio.

Valutazione dell'esperienza complessiva in ambito tributi: la rilevazione coinvolge tutti gli utenti che hanno prenotato un appuntamento di consulenza sui principali tributi ed è stata attivata in forma continuativa ad aprile. I risultati di dettaglio e i commenti dei cittadini, puntualmente analizzati, sono consultabili dai responsabili dei servizi in tempo reale attraverso una dashboard di monitoraggio.

DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE

Chatbot WhatsApp 020202: rilevazione continuativa del gradimento dello strumento di interazione con il cittadino e delle informazioni in esso disponibili. La rilevazione si è conclusa a dicembre ed è stata programmata una nuova indagine sull'ambito "prenotazione carta d'identità".

Servizio erogato da infoline 020202 attivata in forma continuativa a partire dal mese di dicembre 2023.

Prenotazione web degli appuntamenti con gli uffici comunali: la rilevazione rientra nel monitoraggio continuativo dei servizi in rete previsti dal D. Lgs. 179/2016. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati e nel portale Open Data. I risultati di dettaglio e i commenti dei cittadini, puntualmente analizzati, sono consultabili dai responsabili dei servizi in tempo reale attraverso una dashboard di monitoraggio.

DIREZIONE RIGENERAZIONE URBANA

Richiesta di visure e copie di fascicoli edilizi

La rilevazione rientra nel monitoraggio continuativo dei servizi in rete previsti dal D. Lgs. 179/2016. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati e nel portale Open Data. I commenti degli utenti vengono puntualmente analizzati e condivisi con i responsabili dei servizi.

DIREZIONE VERDE E AMBIENTE

Supporto metodologico e monitoraggio presso l'Unità Igiene Ambientale nell'indagine Customer Satisfaction sui servizi forniti da AMSA nell'anno solare 2023. L'indagine CATI, effettuata da una società specializzata, si è svolta ad aprile; i risultati sono stati presentati alle associazioni dei consumatori. È in corso l'organizzazione dell'indagine sui servizi erogati nel 2024 che si svolgerà nella primavera 2025.

DIREZIONE MOBILITA'**Richiesta di pass sosta residenti e dimoranti****Richiesta del pass disabili**

Queste due rilevazioni rientrano nel monitoraggio continuativo dei servizi in rete previsti dal D.Lgs. 179/2016. I risultati quantitativi sono pubblicati mensilmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati e nel portale Open Data. I risultati di dettaglio e i commenti dei cittadini, puntualmente analizzati, sono consultabili dai responsabili dei servizi in tempo reale attraverso dashboard di monitoraggio.

DIREZIONE WELFARE E SALUTE**Milano Welcome Center**

Indagine multilingue, attivata a novembre sul gradimento dei servizi erogati agli utenti stranieri dal centro Milano Welcome Center. La rilevazione è continuativa.

DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI – SUAP**Contact Center SUAP canale email**

Indagine, attivata a novembre sul gradimento degli utenti che si rivolgono al canale email del nuovo Contact center SUAP. La rilevazione è continuativa.

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI²

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

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

- **presentare reclami via web** collegandosi al Portale Istituzionale nella sezione **“Scrivi”**;
- presentare reclami con modulo cartaceo reperibile sia sul Portale Istituzionale che in ogni sportello dell’Ente, da consegnare al **Protocollo Generale** di Via Larga 12 o in uno qualsiasi dei **9 uffici protocollo di Municipio**;
- **contattare l’infoline 020202** per ricevere informazioni su come presentare un reclamo.

Nel corso dell’anno 2024 sono stati complessivamente ricevute 19.009 istanze di reclamo, presentate per la maggior parte tramite il canale web (99,40%). Solo una parte residuale, 116 reclami, è pervenuta per lettera cartacea, posta elettronica o sportello.

I reclami rappresentano circa il 12,43% di tutte le istanze CRM presentate dai cittadini nel corso 2024.

La maggior parte dei reclami (79,93%) è stata presentata a una delle seguenti 4 Direzioni: Recupero Evasione e Coattiva (48,09%); Servizi Civici e Municipi (12,79%); Sicurezza Urbana (11,33%); Mobilità (7,72%). Il rimanente 20,07% alle restanti Direzioni.

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY⁸

Nel corso dell’esercizio 2024, in continuità con gli anni precedenti, l’Unità Privacy ha effettuato una costante attività di coordinamento e coinvolgimento delle varie unità organizzative dell’Amministrazione anche attraverso incontri/confronti con modalità prevalentemente on line, nonché mediante azioni di supporto e consulenza a tutela della privacy d’interesse per tutto il Comune.

L’Unità Privacy ha altresì partecipato alla stesura del Regolamento di Videosorveglianza che assume particolare rilievo per i trattamenti effettuati dall’Ente in tale ambito. A seguito della sua approvazione nel mese di settembre, l’Unità si è occupata di pubblicare il documento nell’apposita Sezione dell’Intranet comunale.

⁸ Fonte: Unità Privacy – Direzione Specialistica Legalità e Controlli

Infine, nel mese di novembre è stato nominato un nuovo DPO e sono stati adempiuti i relativi obblighi di comunicazione all'Autorità Garante nonché di pubblicazione nell'intranet comunale.

In particolare, nell'esercizio 2024 sono state effettuate le seguenti attività coerentemente con le funzioni di controllo svolte dall'Unità Privacy.

Formazione

Sono stati assicurati interventi formativi, in continuità con gli anni passati, con lo scopo di accrescere la conoscenza e la consapevolezza della cultura della privacy intesa anche come strumento di sviluppo delle competenze professionali. In particolare, sono stati organizzati alcuni momenti formativi in presenza con il personale della Direzione Educazione, prevalentemente con quello dell'Area Infanzia.

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

Infine, come per lo scorso anno, il modulo formativo per il personale neoassunto è stato svolto in modalità on line accessibile dall'area SharePoint e via Teams.

Violazione dei dati personali

Si è provveduto a effettuare valutazioni e verifiche, in relazione a incidenti o situazioni classificabili come Data Breach, nell'ambito dell'applicazione della policy (pubblicata nella Intranet nella sezione Amministrazione>Privacy) relativa alla gestione delle violazioni in materia di dati personali.

Si è provveduto ad aggiornare le Linee guida in materia di violazione dei dati personali, valorizzando il ruolo consultivo del Comitato di Crisi, prevedendo un punteggio differenziato nel caso in cui la violazione interessi dati relativi a soggetti minori e, infine, predisponendo un modello di verbale delle riunioni del Comitato di Crisi.

Esercizio diritti degli interessati

Al fine di razionalizzare la gestione delle richieste di esercizio dei propri diritti da parte degli interessati, a cominciare in particolare dal diritto all'oblio, in collaborazione con la Direzione ITED è stato realizzato un apposito format, messo online nel primo semestre 2024.

Si è proceduto a un monitoraggio continuo e sistematico delle richieste degli interessati pervenute, fornendo supporto alle Direzioni titolari e sollecitandole affinché venissero riscontrate nei termini di legge.

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

Nel primo semestre 2024 è stato avviato un percorso volto a incontrare le diverse Direzioni al fine di verificare congiuntamente, con i diversi referenti delle stesse, le diverse informative sul trattamento dei dati personali in uso presso le diverse Direzioni e risolvere eventuali problematiche emerse. Il percorso prevede anche più incontri con la singola Direzione, in relazione al numero di informative in uso e alle problematiche rilevate.

Gli incontri nel 2024 hanno coinvolto le Direzioni Welfare e Salute, Centrale Unica Appalti, Educazione, Casa, Comunicazione, ITED e Cultura.

Nel secondo semestre si è inoltre provveduto a un aggiornamento dei template delle informative ex artt. 13 e 14 GDPR (e le correlate Linee Guida) e conseguentemente alla loro pubblicazione nell'apposita sezione dell'Intranet comunale.

Monitoraggio degli adempimenti relativi al controllo dei Responsabili del trattamento

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

LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO

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

- la razionalizzazione del parco immobiliare;
- l'impiego delle auto di servizio.

Parco Immobiliare⁹

Nel periodo in esame l'Area Patrimonio Immobiliare ha introitato l'importo complessivo di € 1.455.501,00:

- € 274.000,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Piazza Trento, Milano, a favore della società A2A S.p.A in data 27/05/2024;
- € 40.300,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Via Siderno, Milano, a favore del sig. Silvio Sandoli Sandrin in data 27/05/2024;
- € 40.600,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie con scadenza al 20/07/2062, per l'area sita in Via Lampedusa, Milano, identificata al foglio 605 mappale 249, a favore di Unareti S.p.A. in data 19/06/2024;
- € 66.000,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Via Console Marcello/Bicetti de' Buttinoni, Milano, a favore dei sigg. Bruno Virginia, Saporito Antonio e Castellino Rossana in data 23/07/2024;
- € 155.001,00 (cap. 4101/12) per la cessione di un'area in Via Lorenzo Valla/Lampedusa, Milano, a favore della società Colliers Global Investor Italy SGR SPA – Fondo Milan Living Fund 1, in data 18/07/2024;
- € 869.600,00 (cap. 4101/21) per la costituzione di un diritto di superficie novantennale, per l'area sita in Viale Isonzo – scalo Porta Romana, Milano, identificata al foglio 551 vari mappali, a favore di Unareti S.p.A. in data 18/09/2024.

In data 01/02/2024 è stata sottoscritta una permuta alla pari con la società A2A S.p.A. di alcune aree site in Via Merula.

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

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

È stata inoltre acquisita al patrimonio del Comune di Milano da parte della sig.ra Zanelli Silvana, a titolo gratuito, un'area in Via Selvanesco identificata al fg. 668, mappale 55, in data 26/03/2024.

Infine dal Ministero della Cultura - Segretariato Regionale della Lombardia - è stata acquisito al patrimonio del Comune di Milano, a titolo gratuito, il complesso immobiliare della Villa Reale sita in Via Palestro 12, 14, 16 e 18, Milano in data 09/12/2024.

⁹ Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

Impiego del parco veicolare¹⁰

Nell'arco del periodo di riferimento, l'Amministrazione ha aderito:

- all'Accordo Quadro "Veicoli in Noleggio 2 lotto 1" stipulato da Consip S.p.A. per il servizio di noleggio a lungo termine senza conducente di 78 veicoli di nuova produzione e immatricolazione occorrenti a Direzioni diverse dell'Amministrazione Comunale. Alla data del 31/12/2024 sono stati consegnati tutti i veicoli;
- all'Accordo Quadro "Veicoli in Noleggio 2 Lotto 3" stipulato da Consip S.p.A. per il servizio di noleggio a lungo termine senza conducente di 38 veicoli commerciali di nuova produzione e immatricolazione occorrenti a Direzioni diverse dell'Amministrazione Comunale. Alla data del 30/06/2024 i veicoli risultano tutti consegnati.

Per garantire la continuità del servizio, in attesa della consegna di tutti i veicoli di entrambi gli Accordi Quadro di cui sopra, si è provveduto alla proroga tecnica dapprima fino al 31/12/2023, quindi al 30/04/2024, e successivamente si è provveduto a un'ulteriore proroga di 9 dei 90 veicoli occorrenti a Direzioni diverse e relativa all'adesione a Convenzione Consip "Noleggio autoveicoli 12 – lotti 1, 3 e 4" del 2017 fino al 31/08/2024.

Con riferimento all'Accordo Quadro "Veicoli in Noleggio 2 Lotto 3" stipulato da Consip S.p.A. con la Società Leasys S.p.A. per il noleggio a lungo termine senza conducente di 6 veicoli commerciali di nuova produzione e immatricolazione per il periodo dal 16/12/2023 al 15/12/2027, alla data del 31/12/2024 sono stati consegnati 4 mezzi.

È proseguita la procedura per la modernizzazione e la sostituzione del parco automezzi vetusti di proprietà del Comune di Milano.

Ad aprile 2023 è stato aggiudicato l'affidamento della fornitura di automezzi occorrenti ai servizi funebri e cimiteriali del Comune di Milano (un autocarro allestito, 5 terne e un mini-escavatore). Il servizio è stato avviato in pendenza della stipulazione del contratto. Le 5 terne e il mini-escavatore sono stati consegnati nel 2023 e l'autocarro è stato consegnato il 30/05/2024.

Con Determinazione Dirigenziale 6464 del 30/07/2024 è stato stabilito di procedere all'acquisto di 4 macchine operatrici occorrenti ai servizi funebri e cimiteriali del comune di Milano mediante procedura aperta a evidenza pubblica con il criterio di aggiudicazione del minor prezzo, tramite l'utilizzo della piattaforma SINTEL di ARIA (Azienda Regionale per l'Innovazione e per gli Acquisti) S.p.A. Con Determinazione Dirigenziale 11968 del 18/12/2024 è stata aggiudicata la gara all'operatore economico JCB S.p.A..

Con Determinazione Dirigenziale 11578 del 09/12/2024 è stato deciso di procedere all'affidamento della fornitura in noleggio a lungo termine senza conducente di 8 furgoni allestiti occorrenti all'Unità Nu.I.R. del Comune di Milano, mediante espletamento di procedura aperta a evidenza pubblica con il criterio del minor prezzo tramite l'utilizzo della piattaforma SINTEL di ARIA (Azienda Regionale per l'Innovazione e per gli Acquisti – Lombardia). Nelle more dell'espletamento della procedura di gara è stato prorogato il servizio di noleggio fino al 28/02/2025.

Con Determinazione Dirigenziale 9039 del 07/10/2024 è stata approvata la prosecuzione del servizio di noleggio di 34 veicoli commerciali fino al 31/03/2025.

La procedura di gara per il servizio di manutenzione su veicoli diversi e gruppi elettrogeni di proprietà del Comune di Milano, in 2 lotti, bandita nel 2023, è andata deserta; pertanto, con Determinazione Dirigenziale 3181 del 22/04/2024 si è provveduto ad avviare nuovamente la procedura di gara, in 2 lotti, mediante espletamento di procedura aperta a evidenza pubblica con il criterio del minor prezzo tramite l'utilizzo della

¹⁰ Fonte: Area Facility Management – Direzione Demanio e Patrimonio

piattaforma SINTEL di ARIA, per il periodo 01/10/2024 - 30/09/2026. In attesa dell'espletamento della suddetta gara si è proceduto a una proroga tecnica del precedente servizio di manutenzione su autovetture e furgoni fino a 35 q (Lotto 1) e su autocarri – autocarri allestiti – rimorchi e gruppi elettrogeni (Lotto 2) fino al 30/09/2024 e successiva ulteriore proroga fino al 31/12/2024. In data 03/12/2024 è stata aggiudicata la procedura di gara. Nel mese di dicembre, con Determinazioni Dirigenziali 11427 e 11428 del 04/12/2024, è stato attivato il quinto d'obbligo per adeguare l'importo economico alle riparazioni più onerose su mezzi particolari.

Con Determinazione Dirigenziale 11048 del 25/11/2024 è stato approvato l'affidamento mediante adesione all'accordo quadro Consip fuel card 3 della fornitura di carburante per autotrazione per il funzionamento dei veicoli di proprietà e a noleggio del Comune di Milano per il periodo 01/12/2024 - 31/10/2027.

È continuato il servizio per il pagamento del pedaggio autostradale e dei canoni Telepass/Viacard per i veicoli dell'Ente per il 2024. Con Determinazione Dirigenziale 11878 del 16/12/2024 è stato aggiudicato il servizio per l'anno 2025.

È proseguito il servizio di bikesharing, gestito attraverso 250 tessere non nominali distribuite alle Direzioni e in data 27/11/2024 con Determinazione Dirigenziale 11167 è stato aggiudicato il servizio di bikesharing per l'anno 2025.

È proseguito inoltre il pagamento in forma cumulativa del bollo auto per l'anno 2024 ed è stata adottata la Determinazione Dirigenziale 8921 del 03/10/2024 per l'anno 2025.

Con Determinazione Dirigenziale 8579 del 27/09/2024 è stato aggiudicato il servizio di lavaggio veicoli per il periodo 01/10/2024 - 30/09/2026.

Il servizio di Car Sharing anche per il 2024, è stato articolato su 2 turni dal lunedì al venerdì (mattino ore 8:00-16:12 e pomeriggio ore 12:48-20:30) e reperibilità di un autista il sabato dalle ore 9:00 alle 19:00. In tal modo si è estesa la copertura del servizio a una fascia oraria più ampia, con una limitazione del ricorso alle prestazioni straordinarie. Nel contempo è continuato per il 2024 il monitoraggio capillare delle prestazioni straordinarie al fine di contenerne il ricorso.

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO¹¹

Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2024 – 31/12/2024)

Nel periodo in esame:

- sono stati effettuati **463** sopralluoghi di valutazione dei rischi nelle sedi comunali identificate quali "luoghi di lavoro" e allo scopo di aggiornarne il relativo DVR;
- sono state eseguite **1.032** esercitazioni di esodo obbligatorie ai sensi del D. Lgs. 81/2008, di cui **57** con presenza SPP;
- sono stati elaborati **42** DUVRI per la valutazione dei rischi interferenziali definiti rischiosi;
- sono state effettuate **60** Call conference.

Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2024 – 31/12/2024)

- **Analisi di laboratorio per Amianto e FAV (Fibre Artificiali Vetrose):** 3.748.
- **Relazioni:** 1.344 (di cui 335 di Censimento, 968 di Monitoraggio, 41 Verbali di sopralluogo).

¹¹ Fonte: Area Patrimonio Strumentale e Archivi – Direzione Demanio e Patrimonio

Controlli legionella (periodo 01/01/2024 – 31/12/2024)¹²

Il controllo della presenza del batterio della legionella, da qui il termine “legionellosi”, viene affrontato da molti anni dall’Amministrazione del Comune di Milano.

Tale processo ha permesso nel tempo la creazione di un database che evidenzia l’effettiva presenza della carica batterica all’interno delle strutture pubbliche e derivante dalla rete idrica urbana che presenta il batterio inattivo.

Il servizio di controllo della presenza del batterio viene oggi attuato in tutte le località affidate al gestore degli impianti termici, la società SIRAM-VEOLIA S.p.A., in cui si ha produzione di ACS (Acqua Calda Sanitaria) centralizzata indipendentemente dalla destinazione d’uso del sito. Inoltre, i controlli vengono effettuati anche dalla società SAIE-IECOTEC S.r.l. per il sito del Cimitero di Lambrate e dalla società APLEONA S.p.A. per le case vacanza di proprietà comunale in Pietra Ligure e Andora. Si annoverano infatti scuole, strutture sanitarie aggiionali quali consultori o studi medici ATS all’interno di proprietà del Comune, centri natatori scolastici e non, spogliatoi scolastici, sportivi o dei servizi di Polizia Locale o cimiteriali, docce nei dormitori pubblici, ecc..

Il servizio di verifica non interessa i siti in cui la produzione di ACS è localizzata ossia “staccata” dalla centrale termica propriamente detta, ovvero trattasi di siti in cui sono presenti boiler elettrici e/o accumuli di ACS elettrici e similari.

Il Servizio prevede l’effettuazione di analisi in laboratorio di campioni di acqua prelevata in vari punti del circuito ACS o delle Torri evaporative del sito oggetto di verifica e, ove necessario, il trattamento di sanificazione della rete distributiva ACS secondo le Linee Guida dell’ARPA/ATS e valuta anche possibili soluzioni innovative tecnologiche alternative offerte dal mercato al fine di migliorare il servizio di controllo batterico.

Questi i rilievi da segnalare:

- **analisi di laboratorio per legionella:** 1.678 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica);
- **sanificazioni legionella:** 90 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica).

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

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

Servizio di Sorveglianza Sanitaria (periodo 01/01/2024 – 31/12/2024)

Per la Sorveglianza sanitaria sono state eseguite le visite mediche svolte a vario titolo, come indicato in tabella e che comprendono accertamenti ematochimici, strumentali e specialistici finalizzati all’espressione dei Giudizi di Idoneità da parte dei Medici Competenti.

Visita preimpiego (con certificazione)	345
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)	43
Visita rientro malattia	171
Visita periodica iniziale	658
Visita periodica successiva	4.318
Esame funzionale clinico rachide	974
Esame occhi e vista	1.626
Visita ortottica di 2° livello	836

¹² Fonte: Area Gestione Impianti - Direzione Tecnica

 Comune di Milano		Referto Annuale – Esercizio 2024 (periodo di riferimento: 01/01/2024 - 31/12/2024)
---	--	--

Visita oculistica + ortottica x VDT	1.144
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	1
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	39
Colloquio psicologico	1.662

Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2024 - 31/12/2024)

Il Servizio ha erogato i corsi obbligatori ai sensi del D. Lgs. 81/2008, attivandoli così come ripartiti per tipologia e indicati nelle tabelle di seguito riportate.

	Primo soccorso	Aggiornamento Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normative	FAD	TOTALI
Corsi	30	28	68	54	166	43	15	18	422
% corsi	7,11%	6,64%	16,11%	12,80%	39,34%	10,19%	3,55%	4,27%	100%
Ore	360	112	481	226	1.072	253	144	290	2.938
% ore	12,25%	3,81%	16,37%	7,69%	36,49%	8,61%	4,90%	9,87%	100%
Partecipanti	454	449	1.047	447	3.040	788	244	569	7.038
% Partecipanti	6,45%	6,38%	14,88%	6,35%	43,19%	11,20%	3,47%	8,08%	100%

Bimestri		Primo soccorso	Aggiornamento Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normative	FAD	TOTALI
Gennaio Febbraio	Corsi	7	6	10	19	36	9	2	6	95
	Ore	84	24	85	92	333	54	10	100	782
	Partecipanti	99	67	147	163	601	176	22	13	1.288
Marzo Aprile	Corsi	6	4	13	19	31	6	3	4	86
	Ore	72	16	48	70	187	36	10	134	573
	Partecipanti	93	74	179	138	598	86	51	21	1.240
Maggio Giugno	Corsi	5	5	12	5	29	6	2	0	64
	Ore	60	20	93	16	82	36	66	0	373
	Partecipanti	70	92	170	46	540	136	25	0	1.079
Luglio Agosto	Corsi	2	1	9	0	11	2	1	0	26
	Ore	24	4	74	0	66	12	8	0	188
	Partecipanti	44	12	158	0	229	20	9	0	472
Settembre Ottobre	Corsi	5	6	16	0	31	13	3	4	78
	Ore	60	24	127	0	218	73	22	32	556
	Partecipanti	70	101	269	0	604	249	64	251	1.608
Novembre Dicembre	Corsi	5	6	8	11	28	7	4	4	73
	Ore	60	24	54	48	186	42	28	24	466
	Partecipanti	78	103	124	100	468	121	73	284	1.351
TOTALI	Corsi	30	28	68	54	166	43	15	18	422
	Ore	360	112	481	226	1.072	253	144	290	2.938
	Partecipanti	454	449	1.047	447	3.040	788	244	569	7.038