



Comune di
Milano

Referto Annuale – Esercizio 2025
(periodo di riferimento: 01/01/2025 - 30/06/2025)

DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
Allegato 4 alla proposta di deliberazione n.1618
del 6/11/2025 composto da pag. 18
Il Direttore di Direzione
Roberto Nicola Colangelo
(firmato digitalmente)

REFERTO ANNUALE ESERCIZIO 2025

CONTROLLO STRATEGICO E GESTIONALE QUALITA' DEI SERVIZI, ALTRI TIPI DI CONTROLLI (Aggiornato al 30 giugno 2025)

Dirigente Unità Pianificazione e
Accountability

Pamela A. Mondino
(Firmato digitalmente)

Direttore Direzione Specialistica
Pianificazione e Programmazione Servizi

Simona Collarini
(Firmato digitalmente)

SOMMARIO

CONTROLLO STRATEGICO.....	2
CONTROLLO DI GESTIONE.....	2
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI	2
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	5
INTERNAL AUDITING	6
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	7
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	7
CUSTOMER SATISFACTION.....	8
SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI PROVENIENTI DAI CITTADINI	11
CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY	12
SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI	13
LEGGE 244/2007 – ART. 2 C. 594 RAZIONALIZZAZIONE SPESE FUNZIONAMENTO.....	13
ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO.....	15

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 30/06/2025 è stato redatto lo Stato di Attuazione dei Programmi al 31/12/2024, che costituisce parte della relazione della Giunta al Rendiconto della gestione per l'esercizio 2024 relativa all'*"impiego delle risorse per programmi di attività"*. La Relazione sulla Gestione è stata approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione 388 del 31/03/2025 e dal Consiglio Comunale con Deliberazione 31 del 28/04/2025.

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 2025:

- 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;

¹ Fonte: Unità 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. 28 il funzionamento del NIV e i requisiti per la nomina dei relativi componenti.

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

- il Consiglio Comunale, con Deliberazione 99 del 17/12/2024, ha approvato il Bilancio di Previsione 2025/2027 e il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2025/2027;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 30 del 16/01/2025, ha approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2025/2027;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 110 del 30/01/2025, 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 2025/2027;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 110 del 30/01/2025, unitamente al Piano Integrato di Attività e Organizzazione del Comune di Milano ha approvato l'aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ente;
- con Determinazione del Segretario Generale 2902 del 14/04/2025, sono stati approvati gli elementi di dettaglio del PDO 2025/2027 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 483 del 17/04/2025, ha approvato la Relazione sulla Performance del Comune di Milano e il consuntivo del Piano degli Obiettivi per l'anno 2024;
- il Nucleo Indipendente di Valutazione ha validato la Relazione sulla Performance con proprio Documento in data 16/04/2025;
- la Giunta Comunale, con Deliberazione 457 del 10/04/2025 ha approvato l'“Aggiornamento del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025/2027 – Approvato con Deliberazione G.C. 110 del 30 gennaio 2025” nel cui ambito è stato approvato anche l'aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2025/2027.

Il Piano degli Obiettivi è stato sviluppato in coerenza con l'assetto organizzativo - gestione dell'Ente. In tale contesto la Giunta Comunale, con proprie Deliberazioni 214 del 24/02/2025 e 383 del 27/03/2025, 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 al fine di rendere la struttura amministrativa maggiormente coerente con gli obiettivi da realizzare nella seconda parte del mandato, autorizzando, altresì, il Direttore Generale all'adozione dei provvedimenti di attuazione del nuovo assetto macro strutturale.

Contestualmente, sono state avviate specifiche analisi organizzativo - gestionali su tutte le strutture direzionali dell'Ente, anche nella prospettiva di dar corso a interventi di razionalizzazione ed efficientamento delle funzioni assegnate. Il Direttore Generale, con proprie Determinazioni 1292 del 26/02/2025, 2311 del 26/03/2025, 2380 del 28/03/2025, 2428 e 2487 del 31/03/2025, 2667 del 07/04/2025, 3164 del 23/04/2025, 4309 del 29/05/2025 e 4377 del 30/05/2025, ha pertanto disposto l'aggiornamento degli organigrammi di alcune 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 1367 del 28/02/2025, 2729 dell'08/04/2025, 3164 del 23/04/2025, 4377 del 30/05/2025 e 4589 del 09/06/2025, 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 01/01/2025 al 30/06/2025 è continuata l'elaborazione di valutazioni economico finanziarie.

Piani Economico Finanziari

- Efficientamento Piscine di Milanospoort (contratto EPC) - Definizione valori economici per nuova manifestazione di interesse.
- Art. 4 D.Lgs. 38/2021 impianto sportivo Via Terzaghi – Conferenza di Servizi Preliminare - Richiesta integrazioni documentali e chiarimenti.
- PPP (Partenariato Pubblico Privato) Ponte Lambro. Definizione parere economico finanziario per la Relazione Conclusiva del Gruppo di Lavoro.
- PPP EnergizeMi Impianti Fotovoltaici su edifici su immobili di proprietà comunale. Osservazioni istruttorie al PEF (Piano Economico Finanziario) presentato dall'operatore A2A.
- Concessione d'uso dell'impianto sportivo di Via Parenzo. Predisposizione del PEF di riequilibrio.
- Verifica del PEF trasmesso da A2A per l'operazione City Plug a fondamento della richiesta della durata ventennale dell'occupazione di suolo pubblico per la collocazione di colonnine per ricarica veicoli.
- Parere in merito al riequilibrio del PEF della concessione dei servizi di ristorazione, bookshop e guardaroba del Castello Sforzesco in esito alla variante rappresentata dall'affidamento al concessionario del servizio caffetteria della manifestazione "Estate al Castello".
- Parere relativo al canone da porre a base di gara e ad altri elementi economici relativi alla concessione del servizio di gestione dell'impianto sportivo comunale di Via Aldini.
- Parere relativo al canone da porre a base di gara e ad altri elementi economici relativi alla concessione del servizio di gestione dell'impianto sportivo comunale di Via T. Noce.
- Parere sul riequilibrio del Piano di sostenibilità economica della concessione d'uso dell'impianto sportivo di Via Viterbo.
- Parere inerente al canone da porre a base di gara e ad altri elementi economici relativi alla concessione del servizio di caffetteria della Galleria d'Arte Moderna.

Altre attività di natura economico finanziaria

- Parere sulla proposta di acquisto in diritto di superficie delle Palazzine Liberty di via Molise da parte dell'operatore REDO S.p.A..
- Quantificazione economica dell'utilizzo dell'ARENA Palaitalia – Uso del Palaitalia in occasione dei giochi olimpici Milano Cortina 2026 ai sensi dell'Atto Integrativo all'Accordo di Programma (BURL del 17/06/2021- art 3.4 b)).
- Quantificazione interessi legali e rivalutazione, in riferimento alla sentenza TAR Lombardia 25/2015 e sentenza Consiglio di Stato 4504/2015.
- Concessione del servizio di gestione dell'impianto sportivo di Via Sismondi. Attività istruttoria comportante la predisposizione di alcuni PEF sulla base di differenti ipotesi di rimodulazione, nel periodo di durata della concessione, del canone a favore del Comune.
- Verifica del Piano di fattibilità economico-finanziaria connesso alla proposta di concessione d'uso del Teatro Arcimboldi presentata dall'attuale concessionario. Attività istruttoria relativa al Piano presentato.
- BikeMi. Attività istruttoria di verifica del profilo economico-finanziario della realizzanda Fase 4 di BikeMi (incremento del numero di bici a pedalata assistita) in relazione alla documentazione presentata dall'attuale appaltatore.
- Parere congruità compensi avvocati – Parcelle presentate a febbraio, aprile, giugno 2025.

⁴ Fonte: Area Gestione Economico Patrimoniale e Partecipate – Direzione Bilancio e Partecipate; Area Coordinamento Programmazione Servizi e Governance PPP – Direzione Specialistica Pianificazione e Programmazione Servizi

- Fondazione Milano - Scuola Civica Altiero Spinelli – valutazione economico finanziaria su proposta di cessione ramo di azienda.
- Società Parkimed - Rivalutazione interessi maturati alla data del 30/04/2025. Richiesta della Direzione Mobilità.
- FLC attività di controllo su progetto Interreg- MARGIN – Certificate rilasciato a marzo 2025 e relativo al periodo 01/09/2024 – 28/02/2025.
- Parere congruità Preventivo Incarico Politecnico su richiesta Direzione Generale.
- Gestione del Verde in capo a MM. Predisposizione documento dei rischi relativo al processo di controllo del Comune, richiesto dalla Direzione Generale e dalla Direzione Verde e Ambiente.
- CASVA – Definizione canoni per l’assegnazione temporanea a terzi di spazi dell’immobile CASVA - Centro di Alti Studi per le Arti Visive, sito in via Isernia 5, Milano, per la realizzazione di un progetto di carattere innovativo e sperimentale con finalità sociali, culturali e aggregative.
- Aggiornamento dei canoni relativamente ai lotti 6 e 9 di Fabbrica del Vapore per l’assegnazione, in concessione d’uso, di spazi destinati alla realizzazione di progetti e attività culturali dedicate alle arti e ai linguaggi della contemporaneità.
- Mercatino di Natale in Duomo – Individuazione delle condizioni economiche per la realizzazione della manifestazione.
- Predisposizione del conto economico relativo alla gara per l’affidamento in concessione d’uso del parcheggio vie San Barnaba/Commenda e determinazione del relativo canone.

Valutazione del beneficio privato ai sensi dell’art. 4 NdA del Piano dei Servizi per la seguente iniziativa urbanistica

- Valutazione del beneficio privato nell’ambito del “Bando pubblico per la costituzione di un diritto di superficie trentennale sul complesso immobiliare ubicato in Viale Toscana 29/31, Milano”.

Attività di valorizzazione brand e sponsorizzazioni

- Valutazione Piazze e vie per “Avviso pubblico per l’individuazione di sponsor tecnici nell’ambito del progetto “Natale a Milano 2025” durante le festività natalizie 2025/2026”.
- Progetto Gestione Velostazioni – Valutazioni ritorno potenziale pubblicitario.

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

Nel periodo dal 01/01/2025 al 30/06/2025 a seguito dell’analisi delle offerte economiche pervenute, sono stati rilasciati 15 pareri di congruità economica per offerte MM S.p.A. con importo totale pari a € 23.902.592,28 comprensivo di CNPAIA e IVA (di cui 5 per servizi di ingegneria e architettura con l’applicazione dei criteri e del range di sconto – ricompreso tra 24,50% e 26,50% – previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 12317/2024, 2 per servizi di ingegneria e architettura con l’applicazione dei criteri e del range di sconto – ricompreso tra 14,87% e 16,87% – previsto dalla Determinazione del Direttore Generale 12317/2024, 5 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, 1 per servizi di accatastamento, 2 per prestazioni professionali a vacazione).

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.

⁵ Fonte: Area Gestione Economico Patrimoniale e Partecipate – Direzione Bilancio e Partecipate

Inoltre, sono stati rilasciati:

- parere di congruità economica per offerta MM S.p.A. per il supporto in ambito manutenzione del patrimonio viabilistico del Comune di Milano da parte della società strumentale MM S.p.A. (Periodo aprile 2025 – marzo 2026, importo offerta € 2.924.557,91);
- parere di congruità economica per offerta AMAT S.r.l. per attività legate alla valutazione di aspetti tecnici estimativi (Importo offerta € 54.900,00);
- parere di congruità economica per offerta AMAT S.r.l. per attività di supporto tecnico al Comune di Milano per il progetto europeo “Climb – Climate – neutrality through Integrated Molecular model for urBan regeneration with sustainable finance” (Importo offerta € 46.455,16).

Infine, è stato rilasciato il parere di congruità economica relativo al Programma Attività Anno 2025 di AMAT S.r.l..

INTERNAL AUDITING⁶

L'Area Internal Auditing è collocata nella Direzione Specialistica Legalità e Controlli mantenendo 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 01/01/2025 – 30/06/2025 sono stati conclusi 6 interventi di assurance che hanno portato all'individuazione di azioni di miglioramento a supporto del management dell'Ente nell'esecuzione di processi, procedure e delle relative attività di controllo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. Nello specifico sono state coinvolte le seguenti Direzioni: Tecnica, Bilancio e Partecipate, Verde e Ambiente, Cultura, Rigenerazione Urbana, Casa. Inoltre, è stata condotta 1 attività di monitoraggio rispetto ad audit svolti in precedenza (Aree coinvolte: Area di Presidenza del Consiglio Comunale) e ne sono state avviate 3 (Direzioni coinvolte: Innovazione Tecnologica e Digitale, Tecnica, Casa).

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.

⁶ Fonte: Area Internal Auditing – Direzione Specialistica Legalità e Controlli

Attività di consulenza

Sono state svolte, altresì, 9 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 alle ragioni del formarsi di debiti fuori bilancio, dando conto del contesto normativo, procedurale e organizzativo in cui si sono generati.

Risk Assessment

Sono state svolte attività di supporto alla Segreteria Generale ai fini della redazione del PIAO 2025/2027, 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.

È stata inoltre completata l'attività di Operational Risk Assessment (ORA) 2025 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 consentono di supportare il rinnovo della certificazione di qualità dei processi del Comune di Milano per l'anno 2025.

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 dell'Ente.

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

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ⁷

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

Anche nel corso dell'anno 2025 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 del sistema di gestione SGQ ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Al 30/06/2025 i dati di contesto del Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- 329 processi certificati (di cui 15 processi su cui è in corso una ridefinizione del flusso);
- 22 Direzioni e 1 Area coinvolte;
- circa 330 siti (di cui 245 sedi nidi/scuola dell'infanzia) in cui vengono erogati i processi certificati.

⁷ Fonte: Area Organizzazione e Sviluppo Professionale – Direzione Organizzazione e Risorse Umane.

L'aggiornamento del Risk Assessment ha interessato 314 processi, sui quali è definito il livello di rischio secondo la metodologia di Risk Assessment 2025. Per i processi sospesi è stata mantenuta l'ultima valutazione disponibile.

La classificazione per classi di rischio sui 314 processi attivi certificati è la seguente:

1. processi con rischio operativo stimato come alto: 30;
2. processi con rischio operativo stimato come medio: 165;
3. processi con rischio operativo stimato come basso: 119.

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

- l'aggiornamento e revisione dei processi certificati con le Direzioni secondo il Piano Attività SGQ 2024/2025 concordato nel Comitato Qualità con la rete dei Referenti qualità:
 - revisioni derivanti da raccomandazioni dell'Audit di Sorveglianza 2024;
 - revisioni derivanti da suggerimenti/raccomandazioni delle Verifiche Interne 2024/2025;
 - 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.);
 - eliminazione di 6 processi certificati in seguito ad accorpamento ad altri processi, in ottica di razionalizzazione della mappatura dei processi e riorganizzazione di alcune Direzioni;
 - eliminazione di 4 processi usciti dall'ambito operativo di competenza del Comune di Milano o relativi ad attività/servizi non più richiesti, non più erogati e non significativi per la parte di attività residuale;
- la realizzazione degli audit interni 2024/2025, quale momento di verifica interna sull'efficace implementazione e conformità ai requisiti del SGQ e in preparazione alla visita di Rinnovo della certificazione prevista per l'anno 2025: il programma delle verifiche interne si è sviluppato nel periodo ottobre 2024 – gennaio 2025 in modalità in presenza. Il programma di verifiche interne 2024/2025 ha riguardato 31 sessioni di Verifica Interna Qualità (relative complessivamente a 106 processi certificati ISO 9001:2015);
- la predisposizione dei documenti necessari alla certificazione annuale (Riesame di Direzione, Manuale Qualità, Procedure Gestionali, Registrazioni) e l'aggiornamento costante di tutta la documentazione del Sistema di Gestione Qualità nello spazio dedicato nella rete Intranet SpazioComune, che rappresenta il riferimento condiviso e ufficiale per tutti gli interlocutori SGQ;
- la preparazione, in collaborazione con l'ente di certificazione incaricato, del calendario della visita ispettiva di terza parte di Rinnovo della certificazione Qualità ISO 9001:2015 prevista per la prima decade di luglio, con il campionamento di processi e siti operativi afferenti a 13 Direzioni.

CUSTOMER SATISFACTION⁸

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 **01/01/2025 al 30/06/2025**, sono state svolte e avviate, le seguenti indagini.

⁸ 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 2024/2025 si è svolta nel periodo ottobre 2024 - maggio 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 dell'Estate 2025 è in corso.

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 2024/2025 si è svolta nel periodo ottobre 2024 - giugno 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 2024/2025. La rilevazione, programmata nel mese di giugno, è stata posticipata a settembre su richiesta della Direzione.

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 2024/2025 si è svolta durante il periodo ottobre 2024 - giugno 2025.

Polo Linguistico Manzoni: rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti del liceo e dell'ITE, svolta nel mese di maggio 2025.

Iscrizione al servizio di Trasporto scolastico: rilevazione sulla qualità percepita del servizio, target genitori dei minori iscritti al servizio. La rilevazione è stata effettuata nel mese di gennaio 2025.

Iscrizione ai Servizi all'infanzia e ai servizi educativi: è stata attivata dal mese di marzo 2025 una rilevazione sul **processo di iscrizione ai servizi all'infanzia** (nidi e scuole dell'infanzia) **e ai servizi educativi** (centri estivi, estate vacanza, prescuola e giochi serali). La rilevazione comprende la valutazione del servizio online SUSE e le attività di supporto alle famiglie e si svolgerà in modo ricorrente per ciascun bando di iscrizione ordinaria.

DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT

PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento): indagine sul gradimento delle proposte di PCTO svolte presso il Comune di Milano dagli studenti degli ultimi tre anni delle superiori.

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 2024/2025 si è conclusa a giugno.

Corsi di formazione base per Agenti e per Ufficiali: nel corso dell'anno sono state effettuate le rilevazioni per misurare il gradimento del 74mo e 75mo corso di formazione di Agenti di Polizia Locale, del 1° corso per Ufficiali 2025 e del corso annuale per Operatore Subacqueo del Nucleo Sommozzatori di Polizia Locale.

Mediazione sociale e penale: indagine per valutare la qualità percepita del servizio di mediazione sociale e penale dagli utenti relativamente all'anno 2025.

DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI**Richiesta di cambio di residenza/indirizzo per stranieri provenienti dall'estero****Richiesta di estratti di stato civile**

Le rilevazioni rientrano nel monitoraggio continuativo dell'esperienza del cittadino attraverso i servizi in rete previsti dal D.Lgs. 179/2016; i risultati annuali sono pubblicati annualmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Altri contenuti/dati ulteriori/strumenti di ascolto della cittadinanza 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 dell'esperienza del cittadino attraverso i servizi in rete previsti dal D.Lgs. 179/2016; i risultati annuali sono pubblicati annualmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Altri contenuti/dati ulteriori/strumenti di ascolto della cittadinanza 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 2024. 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

Assistente virtuale WhatsApp 020202: da gennaio 2025, rilevazione continuativa del gradimento dello strumento di interazione con il cittadino e delle informazioni in esso disponibili sulla prenotazione sulla carta d'identità elettronica

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 dell'esperienza del cittadino attraverso i servizi in rete previsti dal D.Lgs. 179/2016; i risultati annuali sono pubblicati annualmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Altri contenuti/dati ulteriori/strumenti di ascolto della cittadinanza 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 dell'esperienza del cittadino attraverso i servizi in rete previsti dal D.Lgs. 179/2016. A partire da aprile 2025, in occasione del rilascio del nuovo servizio di InPratica, l'impianto di indagine è stato completamente rivisto e adeguato alle caratteristiche della nuova piattaforma.

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 2024. L'indagine CATI e CAWI, effettuata da una società specializzata, si è svolta ad aprile.

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

Le rilevazioni rientrano nel monitoraggio continuativo dell'esperienza del cittadino attraverso i servizi in rete previsti dal D.Lgs. 179/2016; i risultati annuali sono pubblicati annualmente sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente/Altri contenuti/dati ulteriori/strumenti di ascolto della cittadinanza 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 WELFARE E SALUTE**Milano Welcome Center**

Indagine multilingue, attivata a **gennaio 2025** (con la fase pilota del bimestre novembre - dicembre 2024), sul gradimento dei servizi erogati dal centro Milano Welcome Center agli utenti stranieri. La rilevazione è continuativa.

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

Indagine, attivata a novembre 2024 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 CITTADINI⁹

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 del primo semestre del 2025 sono state complessivamente ricevute 8.234 istanze di reclamo, presentate per la maggior parte tramite il canale web (99,10%). Solo una parte residuale, 74 reclami, è pervenuta per lettera cartacea, posta elettronica o sportello.

I reclami rappresentano circa il 9,60 % di tutte le istanze CRM presentate dai cittadini nel corso del primo semestre del 2025.

La maggior parte dei reclami (94,75%) è stata presentata a una delle seguenti 6 Direzioni: Bilancio e Partecipate (32,01%); Servizi Civici e Municipi (21,46%); Innovazione Tecnologica e Digitale (14,99 %); Verde e Ambiente (10,09%); Sicurezza Urbana (8,82%); Mobilità (7,38%).

⁹ Fonte: Area CRM – Direzione Specialistica Citizen Experience

CONTROLLO SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY¹⁰

Nel corso del primo semestre 2025, l'Unità Privacy ha proseguito l'attività di adeguamento e consolidamento del sistema interno di gestione dei dati personali, in linea con quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Uno dei punti centrali dell'attività è stato l'aggiornamento annuale del Registro dei trattamenti, che rappresenta lo strumento principale per la mappatura e il monitoraggio delle attività che comportano il trattamento di dati personali all'interno dell'ente. Il Registro, in formato digitale, viene regolarmente aggiornato con il coinvolgimento diretto dei referenti privacy delle diverse aree organizzative in sinergia con l'Unità Privacy.

Con provvedimento sindacale in data 09/05/2025 è stata nominata DPO (Data Protection Officer) dell'Ente l'Associazione professionale E-Lex - Studio Legale, che ha indicato come referente l'Avv. Ernesto Belisario.

La nomina è finalizzata a rafforzare il presidio interno di protezione dei dati dotando l'Amministrazione di una figura professionale dedicata, autonoma e competente con cui poter avviare un piano di lavoro articolato che prevede, oltre alla vigilanza sulla conformità normativa, ricognizione dello stato di fatto, individuazione di priorità di intervento, attività di supporto e consulenza alle strutture, momenti formativi mirati e un dialogo continuo con i dirigenti e i referenti privacy.

Formazione

A giugno 2025 si sono svolti i primi incontri informativi individuali con i dirigenti apicali.

Tali momenti di confronto diretto si sono dimostrati particolarmente efficaci in quanto hanno consentito di personalizzare i contenuti formativi, adattandoli al ruolo, alle competenze e alle responsabilità specifiche del singolo interlocutore, permettendo di approfondire casi concreti, dubbi operativi e criticità ricorrenti, rafforzando la capacità di gestione autonoma dei trattamenti.

Con il supporto dell'Unità Privacy, il nuovo DPO avvierà nel secondo semestre 2025 una formazione mirata, con il coinvolgimento diretto non solo dei dirigenti ma anche dei Referenti Privacy al fine di costruire una cultura della protezione dei dati diffusa, consapevole e ben radicata nei diversi livelli dell'organizzazione.

Un ulteriore obiettivo strategico è giungere a una razionalizzazione della documentazione privacy, evitando sovrapposizioni, incoerenze e frammentazioni. Il nuovo DPO ha avviato attività di censimento e revisione di informative, DPIA (Data Protection Impact Assessment), al fine di uniformare prassi e rendere più efficiente la gestione documentale.

Violazione dei dati personali

Si è provveduto a effettuare valutazioni e verifiche, in relazione a incidenti o situazioni potenzialmente 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. Nel secondo semestre 2025, si avvierà - in collaborazione con il DPO - una verifica dell'attuale modalità di gestione del Data Breach, con il proposito di introdurre elementi di semplificazione.

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.

¹⁰ Fonte: Unità Privacy – Direzione Specialistica Legalità e Controlli

SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI¹¹

Con l'istituzione della DS Legalità e Controlli - avente piena decorrenza dal 01/01/2025, con effettiva attivazione al suo interno dell'Unità Supporto giuridico e Controlli dal 01/04/2025 - è stato dato ulteriore impulso alle attività finalizzate alla costruzione di un sistema integrato dei controlli interni, tanto nell'Amministrazione comunale, quanto con riferimento alle Società in house tra quelle partecipate e controllate.

Le prime attività svolte nel periodo di riferimento riguardano:

- con riferimento alle cinque Società in house:
 - partecipazione alla definizione degli obiettivi trasversali assegnati, per gli anni 2025 e 2026, alle in materia di trasparenza e anticorruzione, con definizione dei relativi KPI;
 - ricognizione delle competenze riguardanti tali Società all'interno dell'Amministrazione e dei relativi flussi informativi;
 - incontri conoscitivi con i rispettivi RPCT/responsabili anticorruzione e delle funzioni di controllo, con approfondimento di temi specifici.
- Definizione in dettaglio ed esercizio delle competenze di Area e Unità in relazione a quelle dell'Area Gestione Economico Patrimoniale e Partecipate, al fine di evitare sovrapposizioni e migliorare il sistema dei controlli, compresa quella riguardante gli obblighi in materia di trasparenza.
- Incontri periodici con Segreteria Generale/Unità Coordinamento Controlli Successivi e Supporto Giuridico, nella prospettiva di implementare un complessivo e sinergico sistema integrato dei controlli.
- Ricognizione situazione di fatto e sviluppo della nuova competenza circa le possibili attività di controllo sugli interventi correlati allo svolgimento di eventi/manifestazioni di rilevante impatto sulla città, compresi quelli realizzati da privati con programmi integrati di intervento o a scomputo oneri anche legati a eventi internazionali, per valutare l'avvio di una sperimentazione di presidi di legalità e strumenti di prevenzione della corruzione specifici per tali ambiti.
- Monitoraggio dell'andamento delle attività relative ai controlli interni e consulenza giuridico-amministrativa alle strutture organizzative dell'Ente.

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 Immobiliare¹²

Nel periodo in esame l'Area Patrimonio Immobiliare ha venduto in data 24/04/2025 alla Scuola ebraica Merkos l'Inyonei Chinuch - Centro per l'educazione ebraica (Ente Culturale del Movimento ebraico mondiale Lubavitch) la scuola di Via Forze Armate 59/61 al prezzo di € 5.412.000,00. In esecuzione al predetto atto, in data 25/06/2025 è stato stipulato l'atto di avveramento della condizione sospensiva attestante il mancato esercizio di prelazione da parte degli enti competenti.

In data 26/05/2025 è stato stipulato l'atto notarile per la cessione in proprietà a favore di Aler di immobili già concessi in diritto di superficie ai sensi dell'art. 35 della Legge 865/1971 e per la cessione a favore del Comune di Milano di terreno in Milano, Via Paolo Segneri 3, con reciproca compensazione delle poste in dare e avere.

¹¹ Fonte: Unità Supporto giuridico e controlli – Direzione Specialistica Legalità e Controlli

¹² Fonte: Area Patrimonio Immobiliare – Direzione Demanio e Patrimonio

In data 27/06/2025 è stata sottoscritta, in collaborazione con la Direzione Rigenerazione Urbana, una permuta di aree tra Comune di Milano e Redo, per l'importo di uguale valore di € 66.829,48.

Impiego del parco veicolare¹³

Nell'arco del periodo di riferimento, sono stati consegnati tutti i veicoli di cui:

- 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 procedura a evidenza pubblica per la fornitura di 4 macchine operatrici occorrenti ai servizi funebri e cimiteriali del Comune di Milano, aggiudicata all'operatore economico JCB S.p.A..

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

A seguito della gara deserta indetta con Determinazione Dirigenziale 11578 del 09/12/2024 relativa 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) è in corso una nuova procedura negoziata senza pubblicazione di bando ed è stata approvata la proroga tecnica del servizio dal 01/03/2025 al 30/09/2025.

Con Determinazione Dirigenziale 1294 del 26/02/2025, integrata con Determinazione Dirigenziale 1585 del 06/03/2025, si è aderito all'Accordo Quadro Consip "Veicoli in Noleggio 3" - Lotti 1 e 3 - per l'affidamento del servizio di noleggio di 52 veicoli da lavoro occorrenti a Direzioni diverse dell'Amministrazione Comunale. In attesa della consegna dei nuovi veicoli, con Determinazione Dirigenziale 2143 del 21/03/2025 si è proceduto alla proroga tecnica del servizio di noleggio attualmente in corso fino al 30/09/2025.

Nelle more dell'adesione a nuova convenzione per il servizio di noleggio a lungo termine di veicoli commerciali, con Determinazione Dirigenziale 1217 del 24/02/2025 è stata approvata la ripetizione del servizio di noleggio attualmente in corso di 33 veicoli fino all'11/11/2025.

In data 26/02/2025 è stata adottata la Determinazione Dirigenziale 1296 per la ripetizione del servizio di manutenzione su veicoli diversi e macchine operatrici di proprietà del Comune di Milano, per il periodo 26/03/2025 - 25/03/2026.

In data 16/01/2025 è stato avviato il servizio in pendenza della stipulazione del contratto (sottoscritto in data 25/03/2025) di manutenzione su veicoli diversi e gruppi elettrogeni di proprietà del Comune di Milano.

Sono inoltre attualmente in corso:

- l'affidamento per la 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;
- il servizio per il pagamento del pedaggio autostradale per l'anno 2025;
- il servizio per il pagamento della tassa di circolazione per i mezzi di proprietà per l'anno 2025;
- il servizio di lavaggio veicoli periodo 01/10/2024 - 30/09/2026.

Il servizio di bike sharing per i dipendenti del Comune di Milano, attualmente in corso per l'anno 2025, è stato esteso anche agli amministratori locali con Determinazione Dirigenziale 1590 del 06/03/2025.

¹³ Fonte: Area Facility Management – Direzione Demanio e Patrimonio

Anche per il 2025 il servizio di Car Sharing 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 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 LAVORO¹⁴

Servizio di Prevenzione e Protezione (periodo 01/01/2025 – 30/06/2025)

Nel periodo in esame:

- sono stati effettuati **274** sopralluoghi di valutazione dei rischi nelle sedi comunali identificate quali “luoghi di lavoro” e allo scopo di aggiornarne il relativo DVR (Documento di Valutazione dei Rischi);
- sono state eseguite **187** esercitazioni di esodo obbligatorie ai sensi del D. Lgs. 81/2008, di cui **12** con presenza SPP;
- sono stati elaborati **14** DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze) per la valutazione dei rischi interferenziali definiti rischiosi;
- sono state effettuate **66** Call conference.

Censimento e monitoraggio Amianto (periodo 01/01/2025 – 30/06/2025)

- **Analisi di laboratorio per Amianto e FAV (Fibre Artificiali Vetrose):** 2.121.
- **Relazioni:** 644 (di cui 121 di Censimento, 489 di Monitoraggio, 34 Verbali di sopralluogo).

Controlli legionella (periodo 01/01/2025 – 30/06/2025)¹⁵

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 attuato in tutte le località in cui si ha **produzione di ACS (Acqua Calda Sanitaria) da boiler elettrici** indipendentemente dalla destinazione d’uso del sito, ed è affidato alla RTI la cui Capogruppo è la Società SILEA S.r.l. (Appalto 80/2019 fino al 31/07/2025).

Il servizio prevede l’effettuazione di analisi in laboratorio di campioni di acqua prelevata in vari punti del circuito ACS collegato ai boiler elettrici e ove necessario, viene effettuato il trattamento di sanificazione della rete distributiva ACS collegata al boiler elettrico.

Questi i rilievi da segnalare:

- **analisi di laboratorio per legionella:** 41 (solo acqua calda sanitaria prodotta da boiler elettrici);
- **sanificazioni legionella:** 2 (solo acqua calda sanitaria prodotta da boiler elettrici).

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

¹⁴ Fonte: Area Patrimonio Strumentale, Archivi e D. Lgs 81/2008 – Direzione Demanio e Patrimonio

¹⁵ Fonte: Area Gestione Impianti - Direzione Tecnica

le case vacanza di proprietà comunale in Pietra Ligure e Andora. Si annoverano infatti scuole, strutture sanitarie aggiuntive quali consultori o studi medici ATS all'interno di proprietà del Comune, centri natatori scolastici e non, spogliatoi scolastici, sportivi o dei servizi di Polizia Locale o cimiteriali, docce nei dormitori pubblici, ecc..

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

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

Questi i rilievi da segnalare:

- **analisi di laboratorio per legionella:** 752 (solo acqua calda sanitaria prodotta da centrale termica);
- **sanificazioni legionella:** 32 (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 01/01/2025 – 30/06/2025)

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)	260
Visita con giudizio di idoneità (lavoro specifico)	32
Visita rientro malattia	109
Visita periodica iniziale	332
Visita periodica successiva	2.663
Esame funzionale clinico rachide	595
Esame occhi e vista	1.003
Visita ortottica di 2° livello	503
Visita oculistica + ortottica x VDT	2.663
Test neurocomportamentale e/o psicoattitudinale	0
Test neurocomportamentali e/o psicoattitudinali successivi (cadauno)	18
Colloquio psicologico	1.254

Servizio di Formazione e Informazione (periodo 01/01/2025 - 30/06/2025)

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	19	21	42	24	109	48	13	17	293
% corsi	6,49%	7,16%	14,34%	8,19%	37,20%	16,39%	4,43%	5,80%	100%
Ore	228	84	298	122	732	220	92	110	1.886
% ore	12,08%	4,46%	15,80%	6,47%	38,81%	11,66%	4,88%	5,84%	100%
Partecipanti	245	292	654	144	1.795	477	182	275	4.064
% Partecipanti	6,02%	7,19%	16,09%	3,55%	44,16%	11,74%	4,48%	6,77%	100%

Bimestri		Primo soccorso	Aggiornamento Primo Soccorso	Antincendio	Addestramento	Mansione	Aggiornamento Mansione	Figure normative	FAD	TOTALI
Gennaio Febbraio	Corsi	7	7	16	7	37	18	5	4	101
	Ore	84	28	116	44	273	68	34	32	679
	Partecipanti	81	115	270	61	697	107	76	13	1.420
Marzo Aprile	Corsi	6	7	13	13	36	15	3	7	100
	Ore	72	28	91	60	247	74	22	48	642
	Partecipanti	95	111	198	67	623	219	38	199	1.550
Maggio Giugno	Corsi	6	7	13	4	36	15	5	6	92
	Ore	72	28	91	18	212	78	36	30	565
	Partecipanti	69	66	186	16	475	151	68	63	1.094
TOTALI	Corsi	19	21	42	24	109	48	13	17	293
	Ore	228	84	298	122	732	220	92	110	1.886
	Partecipanti	245	292	654	144	1.795	477	182	275	4.064