



Comune di  
**Milano**

***La Valutazione della Performance 2019  
del Comune di Milano***

***Direzione Generale***



## MILANO PIU' SOLIDALE

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Piano Quartieri: avanzamento del 70% dei programmi di lavoro del 2019</b>	70%	91,1%	100%

Il Piano Quartieri raccoglie e descrive gli investimenti pubblici e privati a scomputo oneri, destinati alla realizzazione di opere e all'ampliamento e miglioramento dei servizi comunali.

La realizzazione delle opere è assistita da un complesso cronoprogramma asseverato dalle Direzioni competenti, all'interno del quale sono dettagliate tutte le azioni fondamentali per la realizzazione degli interventi e per l'attivazione e miglioramento dell'offerta dei servizi connessi: dalle fasi della progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva, alla predisposizione e affidamento delle gare di appalto, per arrivare alla cantierizzazione e completa realizzazione delle opere pubbliche.

Il cronoprogramma degli interventi del Piano Quartieri monitorati nel 2019 ha registrato un avanzamento delle attività di realizzazione delle opere pari al 91,1% dei programmi di lavoro fissati, superando di molto il target



## MILANO PIU' ATTRATTIVA

KPI 1		KPI 2		KPI 3	
<b>Attuazione della sperimentazione per lo sviluppo internazionale della città di Milano condotta con l'Associazione Milano Smart City (oggi Milano &amp; Partners)</b>		Verifica dei risultati dell'attività svolta		Esiti sperimentazione	
Target	Risultato 2019	Target	Risultato 2019	Target	Risultato 2019
Avvio entro il 31/12/2019	Target Raggiunto: SI	Avvio entro 31/12/2019	Target Raggiunto: SI	Avvio entro 31/12/2019	Target Raggiunto: SI

In attuazione delle linee strategiche approvate nel novembre 2018, sono stati individuati gli ambiti di intervento e le finalità da perseguire dall'Associazione:

- Turismo
  - Accrescere l'economia cittadina del turismo ricreativo
  - Attrarre più meeting ed eventi internazionali
- Capitale umano
  - Attrarre più studenti internazionali nelle Università cittadine e al contempo trattenere un numero maggiore dei loro laureati altamente qualificati che possono contribuire all'economia cittadina
  - Ampliare il bacino di lavoratori altamente qualificati della città
- Imprese
  - Attrarre più progetti di investimenti esteri di alta qualità, con un focus particolare sulle attività che faranno crescere i principali cluster della città

**Sono stati individuati e realizzati i progetti strategici in tema di comunicazione e accoglienza e sono stati sviluppati progetti su tutte le linee previste: Turismo, Capitale Umano e Imprese. Il monitoraggio dello stato di avanzamento è stato realizzato con cadenza settimanale**



## MILANO DIGITALE

KPI 1		Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Digitalizzazione dei servizi di front office o offerti tramite il portale istituzionale</b>	Evoluzione sistema unico dei pagamenti on line – Pago PA - N. nuove fonti di entrata abilitate ai pagamenti on line	3	4	100%

Il programma di digitalizzazione dei servizi di front office offerti tramite il portale, avviato nel 2017, si è arricchito, nel corso del 2019, con la messa a regime di n. 4 nuove tipologie di entrata abilitate ai pagamenti online:

- **Rette Asili Nido**
- **Imposta di Soggiorno**
- **Multe**
- **COSAP**

che si aggiungono ai già disponibili: Servizi Anagrafici, Rilascio Pass Sosta Online e prenotazione Agenda per appuntamenti



## MILANO DIGITALE

KPI 1		Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Digitalizzazione dei servizi di front office o offerti tramite il portale istituzionale</b>	Implementazione del Portale CRM per il miglioramento della relazione con il cittadino: nuova piattaforma "CRM unico"	Entro il 31/12/2019	SI	100%

Il Comune di Milano gestisce più di 3 milioni di richieste veicolate da più canali di comunicazione quali il portale istituzionale, le e-mail istituzionali, «Infoline», «Scrivi», i social network.

L'obiettivo si inserisce nell'agevolare il cittadino nella scelta del canale istituzionale più consono alle proprie necessità di comunicazione/segnalazione.

Ciò di cui il cittadino ha principalmente bisogno è chiarezza in merito a informazioni e procedure, possibilità di ottenere informazioni chiare, univoche e coerenti fra loro oltre alla necessità di poter contare su risposte il più possibile tempestive.

La creazione di un CRM unico ha contribuito alla soluzione delle criticità evidenziate e al raggiungimento dei bisogni suddetti, attraverso 4 azioni fondamentali:

- accompagnamento dei cittadini, consentendo loro di individuare facilmente qual è il canale corretto per chiedere supporto e quali sono i percorsi informativi corretti;
- valorizzazione dei canali di contatto, orientando il cittadino in maniera che possa utilizzare proficuamente i canali di comunicazione riconoscendoli e scegliendo quello idoneo ad evadere le proprie necessità in modo semplice, rapida ed efficace;
- armonizzazione dei canali di comunicazione in un sistema opportunamente strutturato e organizzato;
- sviluppo di un modello previsionale di analisi comunicativa e di rilevazione dei bisogni della cittadinanza per strutturare al meglio le «porte» necessarie per rispondere al cittadino.

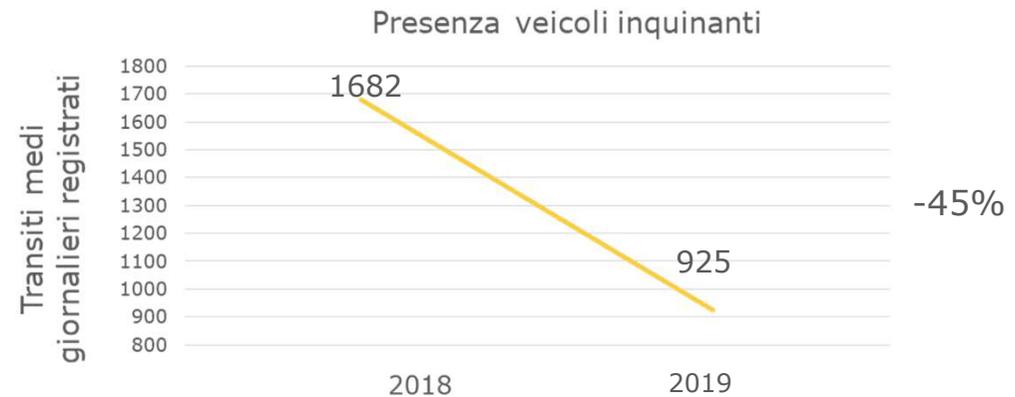
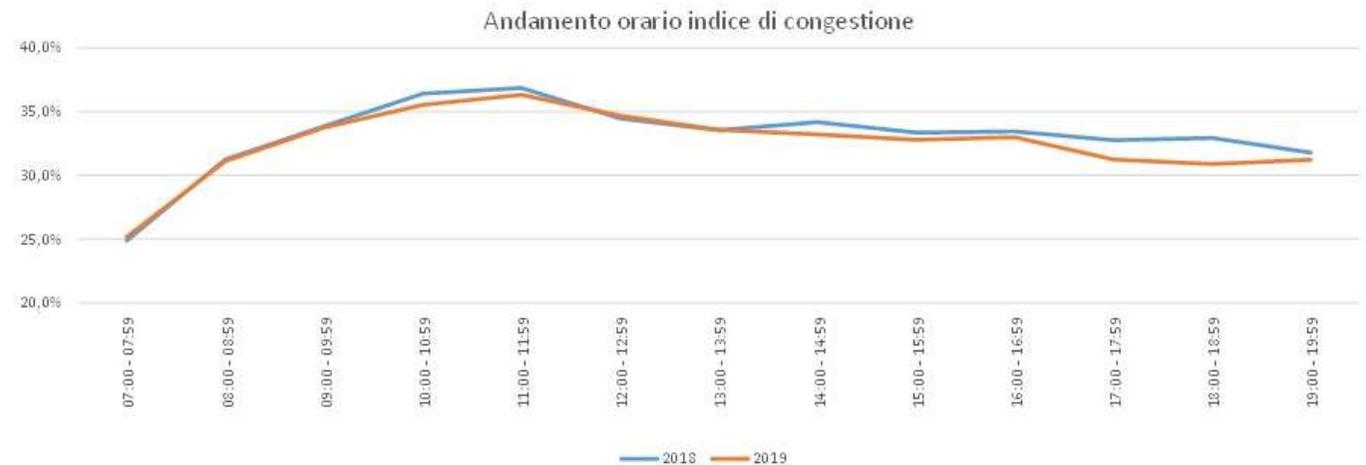


## MILANO PER L'AMBIENTE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
Area più pulita	Riduzione della congestione del traffico	-1,5%	-1,6	100%
	Riduzione presenza veicoli inquinanti	-15%	-45%	100%
	Riduzione delle emissioni atmosferiche da traffico (PM10 e NOx) Misurazione Ponderata	PM10: -10%	-17%	100%
		Nox: - 5%	-11%	100%

L'introduzione di misure finalizzate a contrastare l'inquinamento, tutelando i quartieri dal traffico pesante, hanno registrato a conclusione del 2019, significativi ed importanti traguardi:

- **L'indice di congestione del traffico, ha subito una diminuzione pari all'1,6% consolidando in diminuzione il trend annuo già registrato nel 2018**
- **La percentuale relativa alla presenza di veicoli inquinanti è considerevolmente diminuita, in misura pari al 45%**
- **Le percentuali relative alle emissioni atmosferiche prodotte dal traffico veicolare sono così diminuite :**
  - **PM 10 allo scarico -17%**
  - **Nox - 11%**



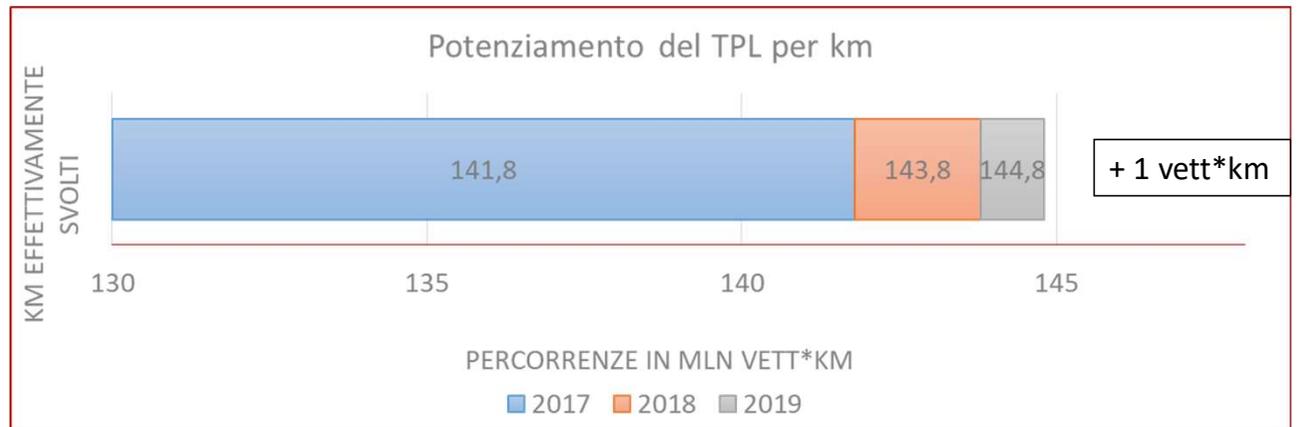


# Obiettivi Solidali: Milano per l'ambiente

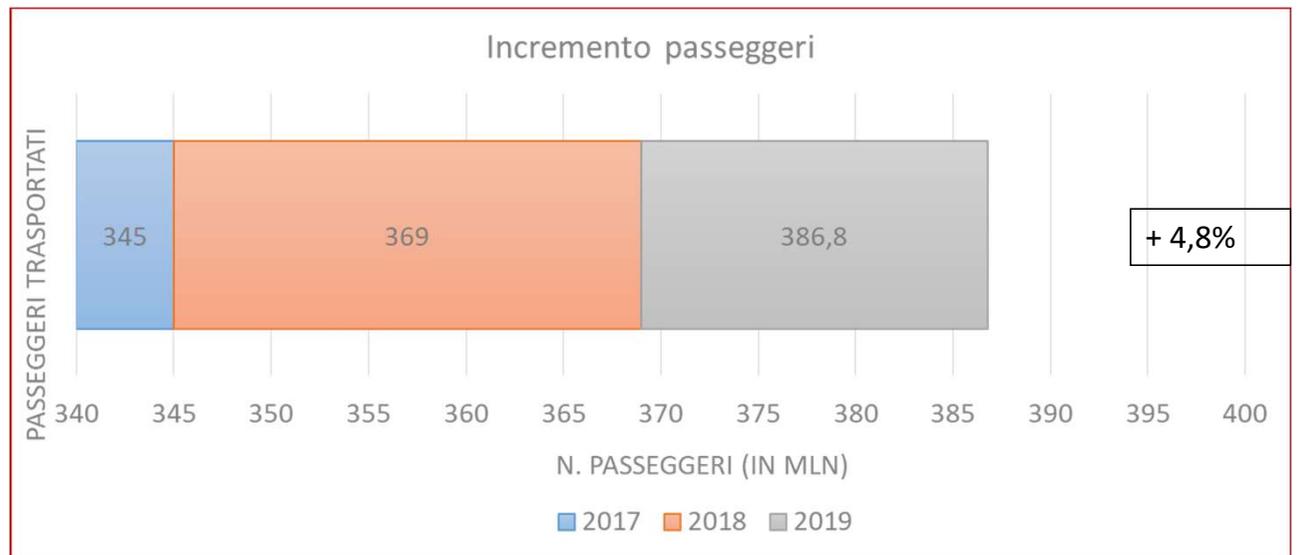
## MILANO PER L'AMBIENTE

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
Spostamenti più facili e veloci	Potenziamento del TPL per km	1 Mln	+ 1 Mln	100%
	Incremento passeggeri complessivi sul TPL	2%	4,8%	100%

➤ Il servizio di TPL svolto nel 2019, ha registrato un incremento delle percorrenze pari a + 1,0 mln vett\*km consolidando il trend in aumento del 2018



➤ Nel corso del mese di luglio 2019 è stato avviato il nuovo sistema tariffario integrato per l'area di Città Metropolitana di Milano e Provincia di Monza Brianza con l'introduzione della possibilità di utilizzo sulla rete metropolitana del biglietto singolo per più viaggi sulla durata temporale del titolo. Il grafico rappresenta l'incremento dei passeggeri registrato sulle linee metropolitane pari al + 4,8%





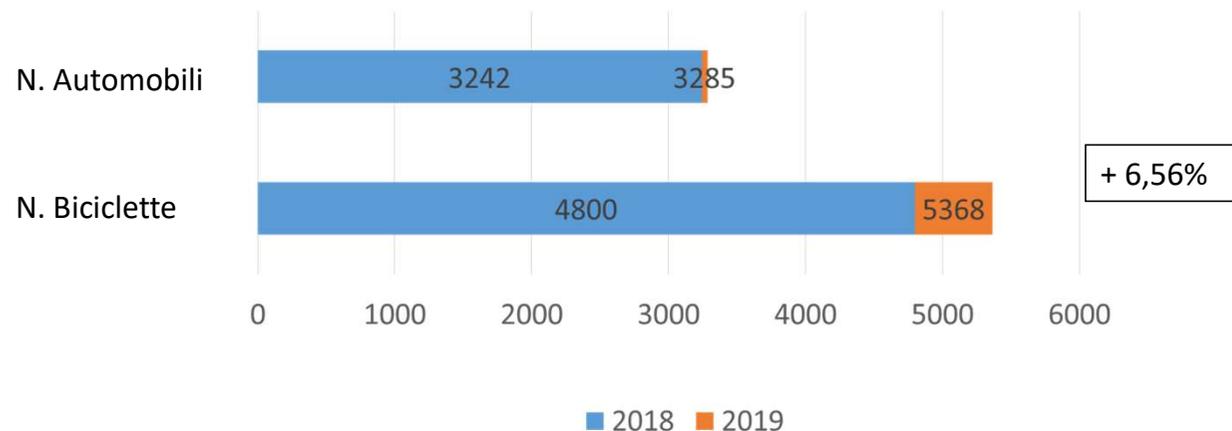
# Obiettivi Solidali: Milano per l'ambiente

## MILANO PER L'AMBIENTE

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Spostamenti più facili e veloci - Estensione dei servizi di bike sharing/car sharing</b>	5%	7%	100%
<b>M4 - Pieno avanzamento dei programmi di lavoro Numero di km di gallerie costruite nell'anno</b>	6,5	9	100%

- Nell'ambito della realizzazione del progetto «Aree per la Mobilità ciclabile» sono state installate 13 nuove stazioni BikeMi e, fra quelle già esistenti, ne sono state ampliate 3. Il numero delle biciclette disponibili è aumentato con la messa a disposizione di 568 nuove biciclette pari all'11,83% della flotta esistente
- Nell'ambito del potenziamento del servizio di veicle sharing, nel corso del 2019 la flotta dei veicoli disponibili è incrementata dell'1,3%
- Nel 2019 sono proseguiti i lavori di creazione delle gallerie della linea metropolitana M4, nel pieno rispetto dei tempi previsti, con la realizzazione di 9 km di gallerie

Incremento Mobility Sharing



M4 - km gallerie realizzati



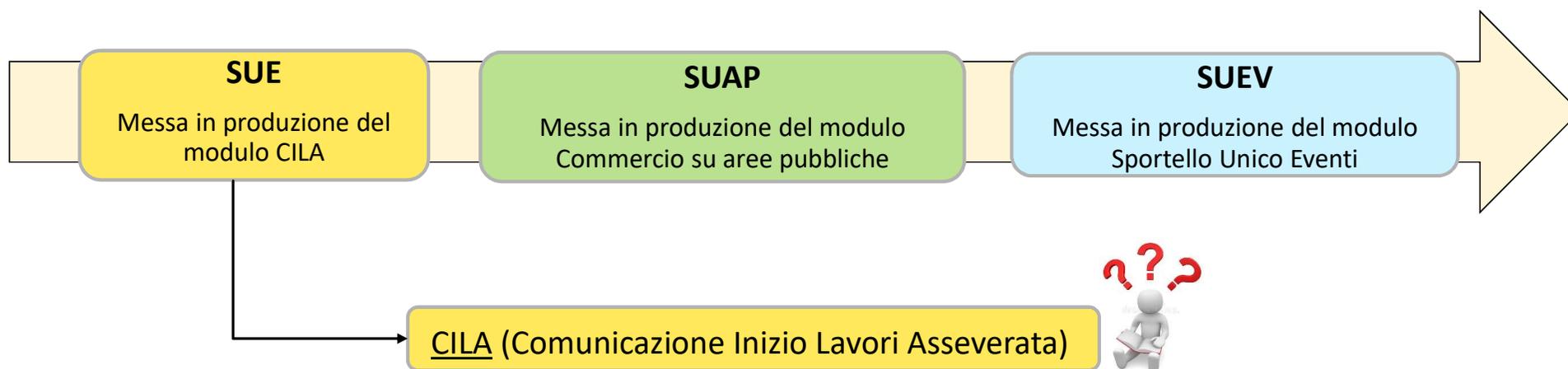


# Obiettivi Gestionali: Digitalizzazione dei Processi

## DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

KPI 1	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Avanzamento del processo di Digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP - SUE - SUEV</b>	Realizzazione dell'80% delle attività previste dal GANTT	100%	100%

L'obiettivo di Digitalizzazione dei Processi, suddiviso in due KPI, aveva come focus l'«Avanzamento della Digitalizzazione dei processi di front office e back office di SUAP - SUE – SUEV» mettendo in produzione diversi moduli di accesso ai servizi, come riportati nell'immagine sottostante:



Si tratta di un processo che consente di attivare interventi edilizi di manutenzione straordinaria che non riguardino le parti strutturali dell'edificio. La procedura è ad alta intensità di accesso da parte dei cittadini (si registrano di media 25.000 CILA/anno)





# Obiettivi Gestionali: Digitalizzazione dei Processi

## DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

KPI 2	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Digitalizzazione dei processi di gestione dei prodotti e dei servizi dell'Ente</b>	> 30	42	100%

L'obiettivo «Digitalizzazione dei processi di gestione dei prodotti e dei servizi dell'Ente» ha coinvolto tutte le Direzioni dell'Ente ed ha lo scopo di rendere la comunicazione/fruizione dei servizi più semplice ed immediata per gli utenti. Oltre alla semplificazione e riduzione dei tempi di accesso, la digitalizzazione ha impatti positivi anche sulla riduzione della carta e l'innovazione organizzativa.

Con **42 processi digitalizzati complessivamente**, sono stati introdotti, a titolo di esempio, modalità online relativi al SUAP per:

- Commercio su aree pubbliche su posteggio di mercato settimanale
- Somministrazione alimenti e bevande
- Apertura di media struttura di vendita nel settore non alimentare
- Vendita di giornali e riviste
- Svolgimento servizi funebri
- Vendita di prodotti alimentari e non alimentari nei mercati settimanali scoperti
- Avvio servizi veterinari
- Attività con licenze ex P.S. (Pubblica Sicurezza)



# Obiettivi Gestionali: Digitalizzazione dei Processi

## DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

KPI 2	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
Digitalizzazione dei processi di gestione dei prodotti e dei servizi dell'Ente	> 30	42	100%

Da oggi  
lo Sportello Unico Eventi  
**SUEV**  
è anche digitale.  
[www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)



A supporto e affiancamento dei nuovi procedimenti digitalizzati riferiti al SUEV, in collaborazione con la Camera di Commercio, sono stati realizzati dei **video tutorial** per guidare l'utenza alla compilazione dei servizi online



# Indicatori di funzionamento dell'Ente

## Indicatori Finanziari

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Capacità di utilizzo delle somme stanziare nel bilancio di previsione: percentuale di scostamento tra Bilancio di Previsione assestato e Bilancio consuntivo al 31/12/2019</b>	< 10%	2,9%	100%
<b>Riduzione dello stock di indebitamento</b>	≥ 1%	3,4%	100%

Gli Indicatori di funzionamento dell'Ente, definiscono i parametri di misurazione del livello di funzionamento dell'attività organizzativa, delle condizioni economico-finanziarie e quello delle relazioni, che l'Amministrazione Comunale deve essere capace di rafforzare nel breve, medio e lungo periodo.

Gli indicatori Finanziari, rappresentano l'equilibrio economico-finanziario basato sul livello di entrate/spese, patrimonio, indebitamento. Fra questi, il parametro che misura la **percentuale di scostamento tra Bilancio di Previsione assestato e Bilancio definitivo al 31/12/2019, dimostra la capacità dell'Amministrazione che, a fronte di una previsione di scostamento da contenere entro il 10%, è stata capace di impiegare in maniera virtuosa le risorse disponibili, contenendo così detto scostamento in misura pari al 2,9%.**

Grazie ad una oculata gestione delle proprie risorse, del proprio patrimonio, alla capacità di **rinegoziazione dei propri mutui**, è stato possibile ridurre il debito che grava sulle casse comunali. Risultato di particolare rilievo perché ottenuto senza sacrificare i servizi offerti alla cittadinanza e senza gravare sul reddito dei cittadini milanesi.



## Indicatori del Sistema delle Relazioni

KPI		Target	Target Raggiunto	Risultato 2019	
<b>Livello di risposta alle istanze dei cittadini su tutti i canali che alimentano il CRM</b>	Tempi di risposta	Chiamate Telefoniche	3 minuti	1,16'	100%
		Scrivi	10 giorni	9,9	100%
		Social	5 giorni	2,46	100%
	Tasso di risposta		80%	>90%	100%

Il Comune di Milano ha investito risorse significative per il miglioramento dell'interlocuzione e del rapporto con i cittadini milanesi, potenziando i canali di comunicazione e riunificandoli nel proprio CRM.

L'operazione avviata nel corso del 2018 ha registrato nel 2019 il consolidarsi di alcuni indicatori e il miglioramento di altri.

In particolare, per quanto attiene ai «tempi di risposta»:

- **le chiamate telefoniche hanno un tempo medio di 1 minuto e 16 secondi;**
- **i ticket aperti tramite «scrivi» ricevono risposta entro 10 giorni;**
- **le richieste tramite «social» vengono sostanzialmente gestite in giornata per l'81% Il calcolo considera in via prudenziale l'arco delle 24 ore anche se nella grande maggioranza dei casi la richiesta è gestita in poche ore**

Per quanto attiene al «Tasso di risposta»:

- **le chiamate telefoniche registrano un tasso di risposta pari al 90%**
- **i ticket tramite scrivi registrano un tasso di risposta pari al 95,3%**

## Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Avanzamento della attività di recupero case sfitte</b>	Completamento di tutte le fasi previste dal cronoprogramma	100%	100%
<b>Recupero alloggi ERP sfitti - Case sfitte recuperate</b>	900	1003	100%
<b>Assegnazione delle case recuperate - Numero di persone accolte all'interno delle case recuperate</b>	2.000	2.646	100%

L'attività di recupero degli alloggi Erp sfitti condotta nel 2019, **ha consentito di rendere disponibili per l'assegnazione n. 1.003 alloggi** per i quali sono stati abbinati i nuclei familiari per l'assegnazione, superando così il target previsto di 900 alloggi pari al 30% dei 3.000 alloggi definiti dal progetto «ContaCase», da assegnare nel triennio 2019-2021.

All'interno delle unità abitative, sono state accolte complessivamente **2.646 persone, superando così il target previsto di 2.000**

Nell'immagine è rappresentato il «ContaCase» come appare sul Portale Istituzionale aggiornato al 13 marzo 2020



Comune di Milano

Ricerca...

Seleziona lingua

COMUNE DI MILANO AREE TEMATICHE SERVIZI UFFICIO STAMPA

Home > Servizi > ContaCase

### ContaCase

In questa pagina è possibile visualizzare il piano di recupero delle case popolari sfitte e la mappa delle case recuperate per ciascun municipio.

Nell'icona a forma di calendario è possibile visualizzare la data di aggiornamento dei lavori.

13.03.2020

Case da recuperare entro aprile 2021



-1261

Case già recuperate da maggio 2018



1739



## Obiettivi di Direzione: Direzione Cultura

### Progetto Leonardo

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Avanzamento della attività rispetto a quelle pianificate</b>	100%	100%	100%
<b>n. spazi/sedi interessate dal progetto Leonardo</b>	3	> 3	100%
<b>n. mostre/percorsi svolti nell'ambito del progetto Leonardo</b>	8	15	100%

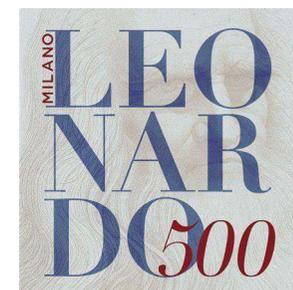


Dal 13 dicembre 2019, e sino al 6 gennaio 2020, tutti i giorni per un'ora è stato organizzato uno spettacolo scenografico e grande mapping, proiettato sulla Torre del Filarete del Castello Sforzesco, per rivivere con immagini e suoni, suggestioni e atmosfere, la storia di Leonardo.

Un modo speciale per concludere l'anno dedicato al cinquecentenario della morte di Leonardo da Vinci che ha visto il Comune impegnato in diverse iniziative programmate dalle diverse Direzioni Museali afferenti alla Direzione Cultura, in un arco temporale decorrente dal mese di maggio 2019 ai

primi giorni di gennaio 2020. Per il 2019 sono state infatti organizzati vari eventi tra cui:

- Palazzo Reale – Mostra “Il meraviglioso mondo della natura”, fino al mese di luglio 2019;
- Castello Sforzesco – Percorso multimediale “Sotto l'ombra del Moro – La Sala delle Asse”, fino al mese di dicembre 2019;
- Castello Sforzesco – Percorso multimediale “Museo virtuale della Milano di Leonardo”, fino al mese di dicembre 2019;
- Castello Sforzesco – Mostra “Leonardo e la Sala delle Asse tra natura, arte e scienza”, fino al 18.08.2019
- Palazzo Reale – Mostra “Leonardo enciclopedico contemporaneo”, fino ad agosto 2019;
- Museo del Novecento – Mostra “Atlantico – Giardino Abusivo”, fino a dicembre 2019;
- Museo del Novecento – Mostra “Lucio Fontana. Omaggio a Leonardo”, 14.06.2019 – 15.09.2019;
- Palazzo Reale – Mostra “La cena di Leonardo per Francesco I: un capolavoro in seta e argento”, 07.10.2019 – 17.11.2019.





## Obiettivi di Direzione: Direzione Economia Urbana e Lavoro

**Implementare e sviluppare le azioni di politica attiva finalizzate all'attivazione dei tirocini extracurricolari con conseguente trasformazione in contratti di lavoro**

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Implementazione azioni di politica attiva propedeutiche all'inserimento lavorativo</b>	> 270	451	100%
<b>Implementazione rete aziendale volte all'attivazione tirocini</b>	>90	105	100%
<b>Tirocini attivati</b>	>330	353	100%
<b>Percentuale di trasformazione dei tirocini in contratti di lavoro (qualsiasi contratto di lavoro previsto dalla vigente normativa)</b>	55%	60%	100%
<b>Contratti di lavoro attivati senza tirocinio</b>	>60	116	100%

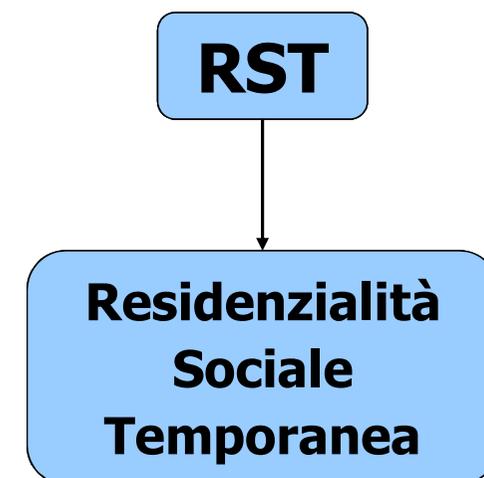
Anche quest'anno si è deciso di portare avanti un progetto, da anni attivo nelle sedi degli Sportelli Lavoro del Comune di Milano, che si è posto come obiettivo finale **l'inserimento dei tirocinanti nel mondo del lavoro con la trasformazione dei progetti di tirocinio in contratti di lavoro**. Una realtà che richiede di riconvertire ed ampliare il proprio profilo professionale per un fattivo inserimento nel mondo del lavoro che oggi richiede requisiti specifici, dettati dall'andamento del mercato del lavoro stesso, sempre più complesso e contraddittorio, oltre che dalle tipologie delle singole imprese.

Un progetto che è stato sviluppato attraverso il perseguimento e raggiungimento di alcuni target come l'implementazione di azioni di politica attiva che hanno permesso agli utenti di partecipare alle azioni lavoro: colloqui individuali, redazione di curriculum vitae, revisione di curriculum vitae, percorsi G.O.AL., formazione specifica all'inserimento lavorativo etc. in carico agli sportelli lavoro del Comune di Milano. In seguito, i possessori di DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro), si sono potute rivolgere agli Sportelli Lavoro del Comune di Milano da cui poi è partito un accordo tra persone e Comune di Milano sul percorso da seguire per un auspicabile inserimento lavorativo. Il 60% dei tirocini attivati ha subito una trasformazione in contratto di lavoro e una parte aggiuntiva ha potuto sottoscrivere un contratto di lavoro senza tirocinio.

## Ampliamento dell'offerta di RST

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Definizione offerta RST</b>	Messa a regime proposta organizzativa entro 30/06/2019	SI	100%

La sperimentazione della RST (residenzialità Sociale Temporanea) nata nel 2015 per accogliere singoli (uomini e donne, adulti ed anziani) e i nuclei familiari, prevalentemente con minori a carico, che si trovano in una situazione temporanea di fragilità ed emergenza sociale dovuta soprattutto ad un disagio abitativo, ha registrato un **incremento di necessità** che ha portato nel 2018 all'esigenza da parte della Giunta Comunale di deliberare la pubblicazione di un nuovo avviso Pubblico, finalizzato all'individuazione di soggetti del terzo settore disponibili alla co-progettazione e cogestione del servizio di RST.



**851 posti letto**

Dal 1 marzo 2019 ha avuto avvio il nuovo Sistema RST nel quale sono state ampliate le tipologie di accoglienza, prevedendo un'intera sezione dedicata ad adulti in condizioni di fragilità ed una alle emergenze abitative.

Il Sistema vede complessivamente la collaborazione di 30 enti del terzo settore che hanno messo a disposizione posti letto nelle proprie disponibilità e n. 7 enti che, singolarmente o in ATI, gestiscono posti letto in alloggi di proprietà comunale. Questa disponibilità nei fatti si è tradotta in una disponibilità reale di n. **851 posti** che sono stati tutti immediatamente occupati. Il bando, la cui validità è di 3 anni, prevede comunque la possibilità per gli enti gestori che hanno partecipato di mettere a disposizione altre risorse abitative



## Obiettivi di Direzione: Direzione Politiche Sociali

### Messa a regime dei servizi Home Care

KPI	Target	Target Raggiunto	Risultato 2019
<b>Definizione e monitoraggio nuove linee guida, avvio co-progettazione su servizi sperimentali, proposta nuova organizzazione dei servizi diurni</b>	Incremento offerta su nuovi servizi entro il 31/12/2019	SI	100%

Nel corso del 2019 con l'obiettivo di «Messa a regime dei servizi Home Care» sono state definite nuove linee guida, avviata una co-progettazione su servizi sperimentali e proposta una nuova organizzazione dei servizi diurni.

A proposito delle Linee Guida, il **Sistema della Domiciliarità**, operativamente avviato dall'1 maggio 2019, è stato costruito con un percorso di confronto tra Comune di Milano e attori del sistema stesso, le imprese sociali del territorio e il Forum Terzo Settore mantenendo le finalità di:

- Attivazione di servizi/interventi fortemente orientati alla territorialità;
- Sostegno alle richieste di utenti che emergono da strati diversi di popolazione;
- Facilitazione di sistemi di cura informali;
- Incremento delle competenze e capacità di offerta di servizi/ interventi diversificati



Permane costante l'impegno per la costruzione di reti di sostegno e l'offerta per:

- Consentire o sostenere la migliore permanenza a casa propria di soggetti fragili e meno fragili che altrimenti rischiano di dover ricorrere a sistemi di cura molto gravosi – a livello economico e personale – tramite le RSA, le Comunità per bambini/ragazzi, disabili, madri sole, migranti etc;
- Prevenire o accompagnare situazioni anche temporanee di crisi o disagio dovute a fisiologici passaggi di vita che privi di sistemi di aiuto quotidiano specifico ma anche pratico possono risultare difficili da affrontare o risolvere per i singoli e per le famiglie



# **Delibera n. 501 del 14-04-2020**

se il link diretto non parte, copiare e incollare il seguente link sulla barra degli indirizzi:

**[https://www.comune.milano.it/documents/20126/983653/Delibera+n.+501+del+14-04-2020+Approvazione+Consuntivo+PDO+2019\\_202....pdf/e400b1fc-9774-cdb9-6981-227bc442211b?t=1589555834921](https://www.comune.milano.it/documents/20126/983653/Delibera+n.+501+del+14-04-2020+Approvazione+Consuntivo+PDO+2019_202....pdf/e400b1fc-9774-cdb9-6981-227bc442211b?t=1589555834921)**