



Comune di
MILANO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 2187 DEL 06/12/2019

DIREZIONE GENERALE

Numero proposta: 4472

OGGETTO: Aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2019-2021. Immediatamente eseguibile

L'Anno duemiladiciannove, il giorno sei, del mese di dicembre, alle ore 10.15, nella sala giunta del palazzo municipale si è riunita la Giunta Comunale.

Si dà atto che risultano presenti i seguenti n. 12 amministratori in carica:

NOMINATIVO	CARICA	PRESENTE
SALA GIUSEPPE	SINDACO	SI
SCAVUZZO ANNA	VICE SINDACO	SI
COCCO ROBERTA	ASSESSORE	SI
DEL CORNO FILIPPO RAFFAELE	ASSESSORE	SI
GALIMBERTI LAURA	ASSESSORE	SI
GRANELLI MARCO	ASSESSORE	SI

GUAINERI ROBERTA	ASSESSORE	SI
LIPPARINI LORENZO	ASSESSORE	SI
MARAN PIERFRANCESCO	ASSESSORE	SI
RABAIOTTI GABRIELE	ASSESSORE	SI
TAJANI CRISTINA	ASSESSORE	SI
TASCA ROBERTO	ASSESSORE	SI

Assume la presidenza il Sindaco SALA Giuseppe

Partecipa il Segretario Generale DALL'ACQUA Fabrizio

E' altresì presente: Direttore Generale Malangone Christian - - Vice Segretario Generale Vicario Zaccaria Mariangela

IL PRESIDENTE

Constatata la legalità della riunione, invita la Giunta a trattare l'argomento segnato in oggetto;

Vista la proposta del Sindaco SALA Giuseppe e Assessore Cristina TAJANI in allegato e ritenuto la stessa meritevole di approvazione;

Dato atto che la medesima è corredata dei pareri previsti dall'art.49 del T.U. 18 agosto 2000, n. 267 nonché del parere di legittimità del Segretario Generale previsto dall'art. 2 - comma 1 - del Regolamento sul sistema dei controlli interni approvato con delibera CC n. 7 dell'11/02/2013;

Con votazione unanime

DELIBERA

Di approvare la proposta di deliberazione in oggetto;

data l'urgenza di dichiarare la presente deliberazione, con votazione unanime, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4 comma del T.U. 267/2000



DIREZIONE GENERALE

**PROPOSTA DI DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE**

**OGGETTO: Aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2019-2021.
Immediatamente eseguibile**

IL DIRETTORE
ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO
PROFESSIONALE
Marina Ristori
(firmato digitalmente)

IL DIRETTORE
ORGANIZZAZIONE E RISORSE
UMANE
Valerio Iossa
(firmato digitalmente)

IL DIRETTORE OPERATIVO
Carmela Francesca
(firmato digitalmente)

IL DIRETTORE GENERALE
Christian Malangone
(firmato digitalmente)

L'ASSESSORE ALLE POLITICHE DEL LAVORO
ATTIVITA' PRODUTTIVE, COMMERCIO E
RISORSE UMANE
Cristina Tajani
(firmato digitalmente)

IL SINDACO
Giuseppe Sala
(firmato digitalmente)



LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che

- con deliberazione di Giunta Comunale n. 27 del 7/7/2016 sono state approvate le Linee Programmatiche che costituiscono il programma strategico dell'Amministrazione e riflettono il mandato elettorale del Sindaco, nonché le azioni e i progetti da realizzare durante il mandato;
- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 9 del 28 marzo 2019 sono stati approvati il Documento Unico di Programmazione (DUP) e il Bilancio di previsione 2019 – 2021;
- con deliberazione di Giunta Comunale n. 666 del 18 aprile 2019 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2019-2021;
- con deliberazione di Giunta Comunale n. 1098 del 28 giugno 2019, qui interamente richiamata, è stato approvato il Piano degli obiettivi 2019-2021;
- con determinazione del Direttore Generale n. 2264 del 26 luglio 2019 si è proceduto all'approvazione degli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi 2019-2021.

Premesso inoltre che

- il Ciclo di gestione della *performance*, contemplato nell'ambito del “*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del Comune di Milano*” e approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 1200 del 22 aprile 2011, è disciplinato in coerenza con il *Regolamento dei Controlli Interni* e si snoda dalla fase della pianificazione strategica e programmazione, a quella di monitoraggio e controllo, compresa quella della misurazione e valutazione della performance, organizzativa ed individuale;
- il citato *Sistema* relaziona, tra l'altro, il raggiungimento e la valutazione degli obiettivi all'applicazione del sistema premiale a favore del personale dirigente e non dirigente (ossia, retribuzione di risultato dei Dirigenti e Posizioni Organizzative, incentivo di produttività organizzativa e individuale del personale, eventuali ulteriori voci incentivanti);
- il percorso di aggiornamento del “*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del Comune di Milano*” avviato nel 2016 ha portato ad introdurre mediante la deliberazione di Giunta Comunale n. 477 del 22 marzo 2017 una nuova articolazione del Piano degli Obiettivi su tre livelli - Obiettivi Solidali, Obiettivi Gestionali, Obiettivi di Direzione – nonché a definire alcune preliminari modifiche/integrazioni al sistema di valutazione del personale Dirigente, recepite dall'accordo siglato con le Organizzazioni Sindacali dell'Area della Dirigenza in data 14 dicembre 2017;
- nel corso del 2019, il Direttore Generale, con il coinvolgimento del Direttore Operativo, ha ulteriormente incentivato il percorso finalizzato all'aggiornamento del “*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del Comune di Milano*” vigente in un'ottica di semplificazione, adeguamento normativo ed efficientamento complessivo dei correlati processi, anche su segnalazione/impulso del Nucleo di Valutazione dell'Ente, istituito con provvedimento sindacale del 13 febbraio 2014 e rinnovato con successivo provvedimento del 2 marzo 2017;
- con la deliberazione di Giunta Comunale n. 1098 del 28 giugno 2019, in previsione della complessiva rivisitazione del “*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del Comune di Milano*”



vigente, sono state apportate alcune modifiche/integrazioni al sistema di programmazione e monitoraggio della performance introducendo, in via sperimentale, una nuova articolazione del Piano degli obiettivi che prevede, oltre ai tre livelli esistenti - Obiettivi Solidali, Obiettivi Gestionali, Obiettivi di Direzione -, due nuovi elementi: gli Indicatori di Salute dell'Ente e il Portafoglio dei Prodotti e dei Servizi;

Considerato che

- la Giunta Comunale, con proprio provvedimento n. 1263 del 26 luglio 2019, nel confermare le linee fondamentali e l'articolazione ordinamentale ed organizzativa adottata nell'ottobre del 2016, ha approvato, con decorrenza 9 settembre 2019, alcuni adeguamenti alla macrostruttura dell'Ente, con la finalità di rendere la struttura amministrativa maggiormente coerente con gli obiettivi da realizzare nella seconda parte del mandato e, conseguentemente, modificando ed integrando il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano;
- nel perseguimento delle indicate direttrici di sviluppo organizzativo sono stati in particolare approvati i seguenti principali interventi sulla macrostruttura dell'Ente:
 - a) l'istituzione di una nuova Direzione apicale preposta al coordinamento e presidio delle funzioni in materia ambientale ed energetica, denominata Direzione Transizione Ambientale, tenuto conto anche del mutato riparto delle deleghe assessorili sul punto. In particolare, a tale Direzione sono state attribuite:
 - tutte le funzioni relative all'attuazione delle politiche e degli adempimenti in materia ambientale ed energetica, sin qui assegnate alla Direzione Mobilità, Ambiente ed Energia;
 - le funzioni connesse alle tematiche della resilienza, attualmente afferenti la Direzione Urbanistica;
 - ulteriori funzioni progettuali che potranno qualificare le competenze della Direzione in materia di salvaguardia dell'ambiente e di contrasto all'inquinamento;
 - b) la conseguente ridenominazione della Direzione Mobilità, Ambiente ed Energia in Direzione Mobilità e Trasporti, che ha conservato tutte le funzioni programmatiche ed attuative in materia di mobilità e viabilità cittadina, trasporti e traffico;
 - c) l'istituzione, tra le strutture organizzative di diretto riporto al Direttore Generale, della nuova Direzione Quartieri e Municipi, per il presidio unitario ed integrato degli interventi sul territorio di maggiore interesse per i quartieri cittadini, in coerenza con le funzioni di programmazione e monitoraggio già facenti capo alla previgente Direzione Municipi. In particolare, sono stati riportati in tale ambito organizzativo:
 - la gestione degli interventi sulle scuole, sul verde e sull'arredo urbano, nonché il monitoraggio dell'attuazione dei progetti rientranti nel Piano Quartieri,
 - le attività di pronto intervento H24 sulle infrastrutture viabilistiche, sul territorio cittadino ed in emergenza a supporto dell'Ente in caso di urgenze e possibili pericoli imminenti;
 - d) l'istituzione di una nuova Direzione Specialistica apicale, alle dirette dipendenze del Direttore Generale, denominata Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani, alla quale sono state assegnate, tra le altre, le competenze in materia di:
 - gestione dei progetti finanziati nell'ambito dei Programmi POR e PON e del Patto per Milano;
 - supporto al Direttore Generale nel presidio e nel monitoraggio degli interventi inseriti nel Programma Triennale delle Opere Pubbliche e nel Piano Quartieri, anche con riferimento ai



- progetti del Bilancio Partecipativo, in raccordo con le strutture organizzative dell'Ente competenti in via principale e con la Direzione Quartieri e Municipi;
- supporto al Direttore Generale nel presidio e coordinamento, in raccordo con le strutture organizzative dell'Ente competenti in via principale, delle attività afferenti la progettazione, l'implementazione e il monitoraggio del Piano dei Servizi;
 - supporto al Direttore Generale nel garantire una regia unitaria e un costante presidio in ordine alla gestione degli immobili di proprietà comunale con funzioni strumentali;
- e) l'assegnazione alla Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport delle funzioni afferenti il "coordinamento, gestione e sviluppo del servizio di *contact center infoline* 020202 e del CRM" e la "gestione ed analisi dei dati relativi alle rilevazioni periodiche di *customer care/satisfaction* e delle attività di reportistica connesse ai canali di comunicazione (web Fonia Social)";
- f) il presidio e coordinamento unitario da parte del Direttore Operativo dei progetti prioritari di digitalizzazione dei processi di back office trasversali;
- g) la conseguente riconfigurazione della Direzione Sistemi Informativi ed Agenda Digitale, con focalizzazione sugli ambiti core di intervento (infrastrutture, applicativi verticali, dati e interoperabilità) e contestuale assegnazione alla Direzione Centrale Unica Appalti delle funzioni di service per la gestione delle procedure di affidamento dei relativi contratti;
- h) l'efficienza complessiva dei livelli di performance della riscossione dell'Ente attraverso l'istituzione di una nuova Direzione apicale, denominata Direzione Specialistica Incassi e Riscossione, a diretto riporto del Direttore Operativo, specificamente dedicata al presidio, coordinamento e gestione dei processi afferenti la riscossione volontaria e coattiva delle entrate dell'Ente e alla cura dei rapporti con i cittadini e le imprese.
- i) l'ottimizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente attraverso la riconduzione ad un'unica Direzione apicale, denominata Direzione Demanio e Patrimonio, direttamente afferente al Direttore Generale, delle leve di gestione del patrimonio immobiliare, *property management* e di *facility management*;
- j) la conseguente riconfigurazione dell'attuale Direzione Facility Management in Direzione Tecnica;
- k) l'allocazione delle funzioni afferenti le società partecipate dal Comune di Milano, alla Direzione Bilancio ed Entrate che è stata, pertanto, ridenominata Direzione Bilancio e Partecipate;

Considerato, inoltre che

- la revisione organizzativa è stata attuata con determinazione del Direttore Generale n. 2466 del 1° agosto 2019, con la quale si è proceduto all'aggiornamento degli organigrammi delle Strutture Organizzative che compongono l'assetto macro-strutturale dell'Ente a far data dal 9 settembre 2019;
- con conseguenti provvedimenti sindacali sono stati conferiti, sino alla scadenza del mandato sindacale, i nuovi incarichi di responsabilità ai dirigenti con contratto a tempo indeterminato, nonché allineati, ove necessario, gli incarichi conferiti ai dirigenti assunti con contratto a tempo determinato.

Rilevato che

- in conseguenza della disposta riorganizzazione e del suo impatto sull'assetto gestionale e direzionale, si rende necessario adeguare il Piano degli Obiettivi per renderlo coerente con le modifiche organizzative



intervenute; inoltre, in fase di attuazione del Piano, è emersa la necessità di procedere alla revisione, aggiornamento e integrazione del documento di programmazione in relazione ad ulteriori specifiche casistiche riconducibili sostanzialmente a mutate priorità dell'Ente, modifiche normative *medio* tempore intervenute e adeguamenti di pura forma;

- l'Area Organizzazione e Sviluppo Professionale della Direzione Organizzazione Risorse Umane ha elaborato, previa verifica volta a esaminare la concreta necessità di riprogrammazione o ridefinizione delle attività, una relazione descrittiva degli adeguamenti proposti in relazione alle casistiche sopraindicate come da documento allegato parte integrante sub. 1) alla presente deliberazione ed una proposta tecnica di aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2019/2021 che ha presentato al Direttore Generale ai fini della relativa condivisione;
- il Direttore Generale ha validato la proposta tecnica relativa all'aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2019-2021, come da documento allegato parte integrante sub. 2) alla presente deliberazione, che recepisce gli adeguamenti proposti;

Preso atto della versione aggiornata del Piano degli Obiettivi 2019-2021 del Comune di Milano di cui all'allegato parte integrante e sostanziale del presente provvedimento sub. 2) e considerato che:

- il Direttore Generale procederà con separato e successivo provvedimenti all'approvazione dell'aggiornamento degli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi (fasi, risultati, KPI, ecc.), nonché agli adeguamenti, di pura forma, al Piano approvato, laddove necessari;
- successivamente all'approvazione dell'aggiornamento degli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi da parte del Direttore Generale (cd. programmazione di I livello), ciascun Direttore Apicale adotterà, rispetto alla propria Struttura Organizzativa, l'aggiornamento della programmazione di II Livello, volta ad assicurare il coinvolgimento delle Posizioni Organizzative, nonché di tutto il personale assegnato, con riguardo agli Obiettivi stabiliti per la Direzione di appartenenza;

Ritenuto necessario adottare il presente provvedimento e di dichiararlo immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 267/2000, al fine di consentire continuità all'azione amministrativa posta in essere dalle strutture dell'Ente;

VISTI

- gli artt. 48, 49, 107, 108, 168, 196, 197 e 198 del D. Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000;
- il D. Lgs. n. 118/2011;
- il Decreto Legislativo n. 165 del 30 marzo 2001;
- l'art. 43 dello Statuto del Comune;
- il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009;
- il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;
- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 9 del 28 marzo 2019 ad oggetto "Documento Unico di Programmazione (DUP) e Bilancio di Previsione 2019-2021";
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 1098 del 28/06/2019 avente oggetto "Modifiche al Sistema di programmazione e monitoraggio della performance e approvazione del Piano degli Obiettivi 2019-2021";
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 1263 del 26/07/2019 avente oggetto "Modifica ed integrazione del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano";



- i pareri di rispettiva competenza espressi, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D. Lgs. n. 267/2000, dal Direttore dell'Area Organizzazione e Sviluppo Professionale, dal Direttore della Direzione Organizzazione e Risorse Umane, dal Direttore Generale e dal Direttore Operativo che si allegano al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
- il parere espresso dal Segretario Generale, parimenti allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni indicate in premessa, l'aggiornamento del "*Piano degli Obiettivi 2019-2021*", come da documento allegato sub. 2) parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di dare atto che con successivo provvedimento il Direttore Generale procederà all'approvazione dell'aggiornamento degli elementi di dettaglio (fasi, KPI, target, ecc.) di ciascun obiettivo contemplato nel Piano degli Obiettivi;
3. di dare altresì atto che, successivamente all'approvazione degli elementi di dettaglio del Piano degli Obiettivi da parte del Direttore Generale (cd. programmazione di I° livello), ciascun Direttore Apicale adotterà, rispetto alla propria Struttura Organizzativa, l'approvazione dell'aggiornamento della programmazione II° livello, volta ad assicurare il coinvolgimento delle Posizioni Organizzative, nonché di tutto il personale assegnato, con riguardo agli Obiettivi stabiliti per la Direzione di appartenenza;
4. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

Firmato digitalmente da MALANGONE CHRISTIAN, MARINA RISTORI, FRANCESCA CARMELA, IOSSA VALERIO, tajani cristina, SALA GIUSEPPE

RELAZIONE RELATIVA ALLE MODIFICHE E INTEGRAZIONI DEL PIANO DEGLI OBIETTIVI 2019-2021

Obiettivi di Direzione di nuova istituzione e riallocati per adeguamento alla nuova macro-struttura:

All. 1 Pag. 11 – Direzione Generale

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, alla Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport, a seguito della ricollocazione, nella Direzione medesima, dell'Area City User e CRM:

- OD Ottimizzazione dei canali informativi e dei processi di comunicazione con il cittadino
- OD Ottimizzazione dei punti di contatto e le customer operations
- OD Costruzione di strumenti per il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con le Direzioni: Direzione Incassi e Riscossione, Educazione e SIAD

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati alla Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani:

- OD Sviluppo e coordinamento delle attività di progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione urbana

All. 1 Pag. 12 – Direzione Operativa

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, dalla Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale, a seguito della costituzione, nell'ambito della Direzione Operativa, dell'Area Innovazione e digitalizzazione dei processi:

- OD Avanzamento del processo di Digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP - SUE – SUEV
- OD Messa a regime iter informatizzato determinazioni dirigenziali e del gestore documentale di Auriga
- OD Implementazione informatizzazione del sistema di gestione dei turni del personale della Polizia Locale in collaborazione con Sicurezza Urbana
- OD Introduzione Piattaforma ERP

Obiettivi di nuova istituzione

- OD Gestione Gara triennio 2019-2021 e organizzazione del Rinnovo della Certificazione del Sistema QA&A del CdM per il 2019
- OD Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, Bilancio e Partecipate, SIAD, SUEV, Sicurezza Urbana”

All. 1 Pag 13 - Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, dalla Direzione Bilancio e Partecipate a seguito della costituzione della Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani:

- OD Coordinamento e monitoraggio dei soggetti coinvolti nei progetti relativi a PON/POR/Patto per Milano

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, dalla Direzione Generale a seguito della costituzione della Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani:

- OD Sviluppo e coordinamento delle attività di progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione urbana

Obiettivi di nuova istituzione:

- OD Monitoraggio Piano Quartieri
- OD Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Casa, Politiche Sociali e Educazione
- OD Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte

All. 1 Pag. 18 – Direzione Bilancio e Partecipate

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati alla Direzione Specialistica Incassi e Riscossione a seguito della sua relativa costituzione:

- OD Razionalizzazione dei processi interni finalizzata alla facilitazione del rapporto con l'utenza
- OD Costruzione di adeguati strumenti che consentano il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con City User e CRM, Educazione e SIAD
- OD Revisione del processo relativo alle procedure sanzionatorie per violazioni al CdS ed ai regolamenti comunali, comprese le fasi del contenzioso e della riscossione coattiva in collaborazione con Sicurezza Urbana e Avvocatura

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati alla Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani a seguito della sua relativa costituzione:

- OD Coordinamento e monitoraggio dei soggetti coinvolti nei progetti relativi a PON/POR/Patto per Milano

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, dalla ex Direzione Partecipate e Patrimonio Immobiliare e istituzione nuovi obiettivi, a seguito della costituzione, nell'ambito della Direzione Bilancio e Partecipate, dell'Area Partecipate:

- OD Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alla Direzione Educazione
- OD Revisione dello Statuto di Fondazione Milano – Scuole Civiche di Milano congiuntamente a Educazione
- OD Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport

Obiettivi di nuova istituzione

- OD Introduzione del Bilancio di Genere
- OD Analisi patrimonio ERP CdM e processi di gestione
- OD Analisi di convenienza tipo make or buy relativa al servizio di cremazione presso il Crematorio di Lambrate
- OD Contratto NEXIVE: Analisi flusso notifiche raccomandate e individuazioni di percorsi di miglioramento
- OD Struttura di Governance del Comitato Organizzatore dei Giochi Olimpici e Paraolimpici invernali 2026
- OD Definizione dei diritti del Comune di Milano sulle riserve di SEA S.p.A. connessi alla compravendita di azioni perfezionatasi in data 29 dicembre 2011

All. 1 Pag. 19 – Direzione Casa

Obiettivi di nuova istituzione:

- OD Miglioramento della qualità sociale dell'abitare

All. 1 Pag. 20 – Direzione Centrale Unica Appalti

Obiettivi di nuova istituzione:

- OD Affidamenti e/o acquisizioni in supporto alla Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale dei servizi collegati a progetti ICT
- OD Presidio e attuazione del piano industriale di Milano Sport

All. 1 Pag 22 Direzione Demanio e Patrimonio

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati a Bilancio e Partecipate, Area Partecipate:

- OD Revisione dello Statuto di Fondazione Milano – Scuole Civiche di Milano congiuntamente a Educazione

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, alla Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport dalla ex Direzione Partecipate Demanio e Patrimonio Immobiliare:

- OD Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport

All. 1 Pag 24 – Direzione Educazione

Obiettivi di nuova istituzione

- OD Dichiarazioni ISEE servizi Direzione Educazione: verifica e ridefinizione attività Commissione di valutazione revisione quote contributive in relazione al recente percorso di riorganizzativo che ha interessato l'Ente in collaborazione con la Direzione Specialistica Incassi e Riscossione

All. 1 – Pag 25 – Direzione Specialistica Incassi e Riscossione

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, dalla Direzione Bilancio e Partecipate istituzione nuovi obiettivi, a seguito della costituzione della Direzione Specialistica Incassi e Riscossione:

- OD Evoluzione sistema unico dei Pagamenti on line – Pago PA

- OD Razionalizzazione dei processi interni finalizzata alla facilitazione del rapporto con l'utenza
- OD Costruzione di adeguati strumenti che consentano il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con City User e CRM, Educazione e SIAD
- OD Revisione del processo relativo alle procedure sanzionatorie per violazioni al CdS ed ai regolamenti comunali, comprese le fasi del contenzioso e della riscossione coattiva in collaborazione con Sicurezza Urbana e Avvocatura

Obiettivi di nuova istituzione:

- OD Revisione del modello organizzativo di relazione con gli operatori dei mercati scoperti finalizzata alla riduzione dei tempi di riscossione del COSAP e all'incremento dei livelli di entrata

All. 1 Pag. 26 - Direzione Mobilità e Trasporti

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, alla Direzione Transizione Ambientale a seguito della sua istituzione:

- OD Miglioramento della qualità e sostenibilità ambientale
- OD Zero Carbon Fuel entro il 2023 in città: ammissione ai contributi messi a disposizione dal piano di efficientamento energetico del patrimonio edilizio esistente e sostituzione caldaie anno 2019 In collaborazione con Urbanistica e Gabinetto del Sindaco
- OD Avvio della procedura di Gara per l'affidamento del servizio di igiene ambientale

All. 1 Pag. 29 – Direzione Quartieri e Municipi

Obiettivi di nuova istituzione:

- OD Analisi dei processi di accesso e permanenza degli animali presso il canile-gattile comunale, finalizzata a ridurre le criticità di sovraffollamento delle strutture
- OD Progetti Emergenza e Decoro Urbano
- OD Progetto CPI su edifici comunali di competenza dell'Area Tecnica Scuole
- OD Interventi di supporto per la redazione dell'Anagrafe Edilizia Scolastica

All. 1 Pag. 30 – Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, alla Direzione Demanio e Patrimonio, a seguito dell'istituzione, nella Direzione medesima, dell'Area Facility Management:

- OD Rideterminazione procedure per le richieste di servizi di pulizia e accoglienza

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati dalla Direzione Generale, a seguito della ricollocazione dell'Area City User e CRM nella Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport:

- OD Ottimizzazione dei canali informativi e dei processi di comunicazione con il cittadino
- OD Ottimizzazione dei punti di contatto e le customer operation
- OD Costruzione di strumenti per il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con le Direzioni Incassi e Riscossione, Educazione e SIAD

Obiettivi di nuova istituzione:

- OD Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport

All. 1 Pag. 32/33 – Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati, alla Direzione Operativa, a seguito dell'istituzione, nella Direzione medesima, dell'Area Innovazione e Digitalizzazione dei Processi:

- OD Avanzamento del processo di Digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP - SUE – SUEV
- OD Messa a regime iter informatizzato determinazioni dirigenziali e del gestore documentale di Auriga
- OD Implementazione informatizzazione del sistema di gestione dei turni del personale della Polizia Locale in collaborazione con Sicurezza Urbana
- OD Introduzione Piattaforma ERP

All. 1 – Pag. 34 – Direzione Tecnica

Obiettivi di nuova istituzione:

- OD Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport

All. 1 – Pag. 35 – Direzione Transizione Ambientale

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati dalla ex Direzione Mobilità Ambiente ed Energia, a seguito della istituzione della Direzione Transizione Ambientale

- OD Zero Carbon Fuel entro il 2023 in città: Ammissione ai contributi messi a disposizione dal piano di efficientamento energetico del patrimonio edilizio esistente e sostituzione caldaie - anno 2019
- OD Miglioramento della qualità e sostenibilità ambientale
- OD Avvio della procedura di Gara per l'affidamento del Servizio di Igiene Ambientale

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati dalla Direzione Urbanistica, a seguito della istituzione della Direzione Transizione Ambientale

- OD Piano Azione Clima in collaborazione con Direzione Mobilità e Trasporti
- OD Strategia di Resilienza Urbana della Città di Milano

All. 1 Pag. 36 – Direzione Urbanistica

Trasferita la responsabilità degli obiettivi elencati alla Direzione Transizione Ambientale, a seguito della sua istituzione:

- OD Zero Carbon Fuel entro il 2023 in città: ammissione ai contributi messi a disposizione dal piano di efficientamento energetico sostituzione caldaie anno 2019, per il 100% delle domande ammissibili, entro 60 giorni dalla presentazione della domanda. In collaborazione con Mobilità Ambiente ed Energia e Gabinetto del Sindaco
- OD Strategia di Resilienza Urbana della Città di Milano
- OD Piano Azione Clima in collaborazione con Direzione Mobilità e Trasporti

Obiettivi di cui è stato modificato il titolo per adeguamento alla nuova macro-struttura

All. 1 Pag. 11 - Direzione Generale

- OD Due Diligence per l'individuazione ed attuazione di una nuova modalità integrata di gestione delle reti di infrastruttura tecnologica e dei relativi asset in coordinamento con le Direzioni: ~~mobilità, partecipate e patrimonio immobiliare~~ Mobilità e Trasporti e SIAD;

All. 1 Pag. 17 – Direzione Avvocatura

- OD Razionalizzazione dei processi riguardanti il contenzioso relativo alla riscossione coattiva in collaborazione con le Direzioni **Specialistica Incassi e Riscossione** ~~Bilancio e Entrate~~ **Partecipate** e Sicurezza Urbana

All. 1 Pag. 18 – Direzione Bilancio e Partecipate

- OD ~~Evoluzione sistema unico dei pagamenti on line – Riconciliazione dei pagamenti~~ Supporto alla riconciliazione dei pagamenti e alla pianificazione delle attività per il passaggio a PagoPA.
- OD Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità **e Trasporti** ~~Ambiente ed Energia~~, SUEV, Sicurezza Urbana, SIAD.
- OD Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) – fase 2, in collaborazione con ~~Partecipate~~, Demanio e Patrimonio, Urbanistica e Economia Urbana e Lavoro

All. 1 Pag. 19 – Direzione Casa

- OD Valorizzazione economico-sociale degli immobili. Aumento dell'offerta abitativa tramite attuazione di politiche a favore di utenti con ridotte capacità economiche ~~e ampliamento interventi a sostegno delle start up a impatto sociale in zone periferiche della città in collaborazione con Economia Urbana e Lavoro~~

All. 1 Pag. 20 – Direzione Centrale Unica Appalti

- OD Revisione e standardizzazione della modulistica per l'approvazione dei progetti con particolare riferimento agli interventi manutentivi e sua diffusione in collaborazione con Direzione Tecnica ~~Facility Management~~

All 1. Pag. 23 – Direzione Economia Urbana e Lavoro

- OD Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi), in collaborazione con Bilancio e Entrate ~~Partecipate~~, Urbanistica e Partecipate Demanio e Patrimonio
- OD Ampliamento interventi a sostegno delle start up a impatto sociale in zone periferiche della città e avvio progetto sperimentale di valorizzazione economico – sociale degli usi diversi degli immobili pubblici, ~~in collaborazione con Direzione Casa~~

All. 1 Pag. 24 – Direzione Educazione

- OD Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alla Direzione Bilancio e ~~Partecipate, Demanio e Patrimonio e Politiche Sociali~~

- OD Studio di un nuovo sistema e di governance nell'ottica di qualità di servizio ed efficientamento della spesa pubblica di Fondazione Milano - Scuole civiche di Milano congiuntamente alla Direzione **Bilancio** e Partecipate
- OD Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con ~~Direzione Operativa~~ **Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani e Quartieri**, Politiche Sociali e ~~Casa~~
- OD Costruzione di strumenti che consentano il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con City User, CRM, **Direzione Specialistica Incassi e Riscossione** e SIAD
- OD Definizione e avvio progetto cittadino straordinario a favore di minori da realizzarsi mediante l'utilizzo dei fondi residui ex L. 285/97 in collaborazione con Politiche Sociali e **Quartieri** e Municipi

All. 1 Pag. 26 – Direzione Mobilità e Trasporti

- OD Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con **Bilancio e Partecipate**, SUEV, Sicurezza Urbana, SIAD
- OD Analisi tecnica e definizione perimetro degli asset e delle reti per l'elaborazione di un piano operativo per l'individuazione ed attuazione di una nuova modalità di gestione integrata delle reti di infrastruttura tecnologica del Comune di Milano e dei relativi asset in collaborazione con Direzione Generale, ~~Partecipate Demanio e Patrimonio Immobiliare~~ e SIAD

All. 1 pag 28 – Politiche Sociali

- OD Definizione e avvio progetto cittadino straordinario a favore di minori da realizzarsi mediante l'utilizzo dei fondi residui ex L. 285/97 in collaborazione con Educazione e Quartieri **e Municipi**

All. 1 Pag. 29 – Direzione Quartieri e Municipi

- OD Piano Quartieri: azioni di coinvolgimento ~~dei Municipi~~ della Direzione Quartieri e Municipi

All. 1 Pag. 31 – Direzione Sicurezza Urbana

- OD Studio di un piano di ottimizzazione di alcuni processi dell'area Procedure Sanzionatorie:
 - attività svolte dallo sportello aperto al pubblico dell'Area Procedure Sanzionatorie per razionalizzare l'impiego delle risorse umane e per migliorare il rapporto con cittadini;
 - gestione del contenzioso riguardante i verbali di contestazione e le ordinanze ingiunzioni di pagamento, mediante la costituzione di un unico ufficio, in collaborazione con Direzione Specialistica Incassi e Riscossioni ~~Bilancio ed Entrate e Partecipate~~ e Avvocatura, per migliorare l'aspetto qualitativo delle procedure
- OD Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con ~~Mobilità Ambiente ed Energia~~ e Trasporti, ~~Bilancio ed Entrate~~ e Partecipate, SUEV, SIAD

All. 1 Pag 32 – Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale

- OD Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e **Trasporti**, Bilancio e ~~Entrate~~ **Partecipate**, SUEV, Sicurezza Urbana

All. 1 Pag. 36 – Direzione Urbanistica

- OD Attuazione Piano Quartieri: Interventi di Trasformazione Urbana, Definizione Accordi urbanistici, ~~Direzione e controllo dei progetti di riqualificazione del verde ed in particolare di alcune piazze cittadine~~, censimento e monitoraggio opere a scomputo
- OD Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) in collaborazione con **Demanio e Patrimonio**, ~~Partecipate e Patrimonio~~, Bilancio e **Partecipate**, Economia Urbana e Lavoro

Obiettivi aggiornati o eliminati per adeguamento alle mutate priorità

All. 1 Pag. 19 - Direzione Casa

- ~~OD Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Direzione Operativa, Piano Quartieri, **Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani**, Politiche Sociali e Educazione~~

All. 1 Pag. 20 – Direzione Centrale Unica Appalti

- ~~OD Migrazione del sistema di monitoraggio e controllo delle opere pubbliche sul sistema ERP~~

All. 1 Pag. 22 – Direzione Demanio e Patrimonio

- ~~OD Analisi tecnica e definizione perimetro degli asset e delle reti per l'elaborazione di un piano operativo per l'individuazione ed attuazione di una nuova modalità integrata di gestione delle reti di infrastruttura tecnologica del Comune di Milano e dei relativi asset in collaborazione con Direzione Generale e Mobilità Ambiente ed Energia e SIAD~~
- ~~OD Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Educazione e Bilancio e Partecipate~~
- OD Rideterminazione procedure per le richieste di pulizia e accoglienza

All 1 Pag 24 – Direzione Educazione

- ~~OD Anagrafe Edilizia Scolastica in collaborazione con Facility Management per efficace ricognizione spazi scolastici eventualmente disponibili~~

All. 1 Pag. 28 Direzione Politiche Sociali

- OD Piano Quartieri: ~~collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2019 – ambito servizi~~
- OD Progettazione e sviluppo e **attivazione** della piattaforma digitale integrata per la comunicazione, la vendita on-line tramite sistema e-commerce b2c, la gestione e la fruizione di servizi domiciliari (portale WeMi)

- ~~OD Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Direzione Operativa, Piano Quartieri, Educazione e Casa~~

Obiettivi aggiornati o eliminati per adeguamento a modifiche normative, sentenze intervenute

All. 1 Pag 21 – Direzione Cultura

- ~~OD Test e analisi del nuovo sistema di biglietteria: monitoraggio costante del nuovo sistema attivato da febbraio e bilancio del nuovo servizio di biglietteria nel primo anno di attivazione~~

All. 1 Pag. 34 – Direzione Tecnica

- OD Anagrafe Edilizia Scolastica ~~in collaborazione con la Direzione Educazione~~

Obiettivi aggiornati per adeguamenti di pura forma:

All. 1 Pag. 28 – Direzione Politiche Sociali

- ~~OD Miglioramento~~ **Migliorare** della la governance dei servizi agli utenti, a gestione diretta e non

All.1 Pag. 30 – Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport

- OD **Avvio** revisione del Regolamento degli Istituti di partecipazione



Allegato n. 2 parte integrante alla p di Deliberazione n. 4472 del 26
novembre 2019 composto da n. 36 pagine

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Christian Malangone
Firmato Digitalmente

Piano degli Obiettivi 2019- 2021



Il Piano degli Obiettivi

OBIETTIVI SOLIDALI

Sintesi strategica di mandato

I KPI misurano efficacia

OBIETTIVI GESTIONALI

Definiscono i parametri di comportamento organizzativo al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi solidali e una migliore efficienza dell'organizzazione

I KPI misurano efficienza

SALUTE DELL'ENTE

Definiscono i parametri di misurazione dello stato di salute Finanziaria, Organizzativa e del Sistema delle Relazioni dell'Ente

I KPI misurano efficienza

PORTAFOGLIO SERVIZI e PRODOTTI

Individuano il miglioramento dei livelli di efficacia ed efficienza dell'attività ordinaria

I KPI misurano efficacia ed efficienza

OBIETTIVI DI DIREZIONE

Declinano in dettaglio gli obiettivi solidali e gestionali per direzione e mappano i target di efficienza per le attività ordinarie

I KPI misurano efficacia ed efficienza

PERFORMANCE INDIVIDUALE

Misura la qualità dei comportamenti in relazione ai compiti assegnati

- Gli elementi che costituiscono il Piano degli Obiettivi sono:
 - Obiettivi Solidali
 - Obiettivi Gestionali
 - Indicatori di Salute dell'Ente
 - Portafoglio dei Servizi e dei Prodotti dell'Ente
 - Performance Individuale
 - Obiettivi di Direzione



Obiettivi Solidali

MILANO PIÙ SOLIDALE	MILANO PIÙ ATTRATTIVA	MILANO DIGITALE	MILANO PER L'AMBIENTE
Target 2019	Target 2019	Target 2019	Target 2019
Piano Quartieri: avanzamento del 70% dei programmi di lavoro del 2019	Attuazione della sperimentazione per lo sviluppo internazionale della città di Milano condotta con l'Associazione Milano Smart City (oggi Milano & Partners) Verifica dei risultati dell'attività svolta Esiti sperimentazione.	Digitalizzazione dei servizi di front office o offerti tramite il portale istituzionale: • evoluzione sistema unico dei pagamenti on line – Pago PA • implementazione del Portale CRM per il miglioramento della relazione con il cittadino	<i>Zero Carbon Fuel entro il 2023</i> • Zero Carbon Fuel entro il 2023 in città: ammissione ai contributi messi a disposizione dal piano di efficientamento energetico del patrimonio edilizio esistente e sostituzione caldaie anno 2019 <i>Area più pulita</i> • Riduzione della congestione del traffico • Riduzione presenza veicoli inquinanti • Riduzione delle emissioni atmosferiche da traffico (PM10 e NOx) Misurazione Ponderata <i>Spostamenti più facili e veloci</i> • Potenziamento del TPL per km • Incremento passeggeri complessivi sul TPL • Estensione dei servizi di Bike Sharing <i>M4</i> • Pieno avanzamento dei programmi di lavoro

- Gli Obiettivi Solidali rappresentano gli impegni strategici del piano di mandato dell'Amministrazione:
 - sono di derivazione diretta del programma di mandato del sindaco
 - hanno durata pari alla consiliatura; annualmente vengono fissati i parametri da raggiungere in funzione delle fasi evolutive del programma
 - danno piena consapevolezza a tutta l'organizzazione delle linee strategiche
 - introducono il paradigma di co-responsabilità tra le direzioni e di performance di gruppo
- Si accede al premio di risultato solo se l'Amministrazione nel suo complesso raggiunge gli obiettivi prefissati
- Ad ogni obiettivo solidale vengono associati, ogni anno, indicatori di performance ("KPI"*) modulati per rappresentare le fasi dello sviluppo temporale della strategia di mandato, misurandone gli avanzamenti.

Nota (*) KPI: Key Performance Indicator



Obiettivi Gestionali

COMPLIANCE AGLI ADEMPIMENTI ANTI CORRUZIONE	PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO	DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI	PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE D'IMPRESA
Target 2019	Target 2019	Target 2019	Target 2019
Livello di qualità dei report sulle pubblicazioni in materia di trasparenza > 70% rispetto alla scala di punteggio adottata Livello di qualità dei report circa lo stato di attuazione dei modelli operativi di prevenzione e gestione del rischio di corruzione > 70% rispetto alla scala di punteggio adottata	Percentuale di scostamento tra Bilancio di Previsione assestato e Bilancio definitivo al 31/12/2019	Avanzamento del processo di Digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP - SUE - SUEV Digitalizzazione dei processi di gestione dei prodotti e dei servizi dell'Ente	Introduzione Piattaforma ERP

- Gli Obiettivi Gestionali sono uguali per tutta l'Amministrazione e misurano, con specifici indicatori KPI* la capacità, delle direzioni e delle rispettive Aree, di agire organizzativamente in modo coeso e coordinato. Pertanto misure di raggiungimento saranno:
 - il grado di collaborazione tra le Direzioni per un'efficiente integrazione delle azioni che concorrono al raggiungimento sia degli Obiettivi Solidali che Gestionali
 - il grado di miglioramento dei processi interni con particolare riguardo al tema dell'anticorruzione e alla gestione complessiva delle risorse economiche
 - il comportamento gestionale e la qualità della collaborazione.
- Il risultato è misurato in relazione al grado di contribuzione delle direzioni al raggiungimento dei target fissati ed in coerenza con le caratteristiche delle direzioni medesime

Nota (*) KPI: Key Performance Indicator



Indicatori di Salute dell'Ente

INDICATORI DI SALUTE FINANZIARIA	INDICATORI DI SALUTE ORGANIZZATIVA	INDICATORI DI SALUTE DEL SISTEMA DI RELAZIONI
<ul style="list-style-type: none">• Adozione da parte della Giunta Comunale del Bilancio di Previsione 2020/2022 in periodo antecedente rispetto all'esercizio 2019/2021• Tempestività dei pagamenti• Capacità di utilizzo delle somme stanziare nel bilancio di previsione• Capacità di accertamento delle entrate previste• Riduzione dello stock di indebitamento	<ul style="list-style-type: none">• Formazione erogata• Indice di presenza• Numero dei dipendenti• Età media• Ambito di controllo (rapporto esistente tra posizioni di management e dipendenti)• Livello di efficacia dell'Avvocatura rispetto ai contenziosi presi in carico• Ottimizzazione tempi di rilascio pareri legali	<ul style="list-style-type: none">• Livello di risposta alle istanze dei cittadini su tutti i canali che alimentano il CRM:<ul style="list-style-type: none">○ n. canali unificati○ contatti censiti nel CRM○ tempi di risposta○ tasso di risposta

- Gli indicatori di Salute dell'Ente sono uguali per tutta l'Amministrazione e misurano il costante rafforzamento strutturale dell'Ente posto a garanzia del raggiungimento dei risultati prefissati nel breve, medio e lungo periodo. Si articolano in:
 - *Indicatori di Salute Finanziaria:*
rappresentano l'equilibrio economico-finanziario basato sul livello di entrate/spese, patrimonio, indebitamento
 - *Indicatori di Salute Organizzativa:*
rappresentano il livello di efficientamento organizzativo dell'Ente e l'insieme di capacità e competenze possedute all'interno delle stesse
 - *Indicatori di Salute del Sistema di Relazioni:*
Rappresentano il grado di sviluppo delle relazioni intercorrenti tra Ente e cittadini attraverso i canali che alimentano il CRM.



Portafoglio dei Prodotti e dei Servizi dell'Ente

Prodotti/Servizi

- 1. Servizi per l'infanzia
- 2. Manutenzione edifici scolastici
- 3. Servizi di cura per gli anziani
- 4. Servizi alla disabilità
- 5. Integrazione sociale
- 6. ERP
- 7. Servizi anagrafici e stato civile
- 8. Servizi culturali
- 9. Servizi per i giovani
- 10. Servizi alle imprese/SUAP
- 11. Mobilità e trasporti pubblici
- 12. Viabilità
- 13. Vigilanza e sicurezza
- 14. Smart city

- Il Portafoglio dei Prodotti e dei Servizi si propone di rilevare i livelli di efficacia, efficienza, economicità e di impatto garantiti dall'Ente sui principali ambiti di intervento, per i quali è possibile rilevare il livello di performance e di benchmark con ambiti nazionali e/o internazionali confrontabili. Gli impatti terranno anche conto di ambiti di rilevamento del livello di soddisfazione dell'utenza, in coerenza con il Sistema Qualità vigente nell'Ente. Il Portafoglio potrà essere integrato annualmente



Obiettivi di Direzione

- Sono caratterizzati da una forte coerenza con il Programma di Mandato dell'Amministrazione, con il DUP e con gli Obiettivi Solidali
- Sono declinati nelle singole Direzioni/macro-articolazioni organizzative dell'Ente per dare attuazione alle linee di indirizzo strategiche dell'Amministrazione
- Esprimono la definizione delle attività necessarie per il raggiungimento delle priorità del periodo di riferimento della programmazione, con azioni capaci di produrre un effetto verso la cittadinanza, volte al miglioramento dei processi gestiti e del livello di efficienza dell'attività ordinaria.

Obiettivi di Direzione



Obiettivi di Direzione 1 di 2

	2019	2020
DIREZIONE GABINETTO DEL SINDACO Avv. Mario Vanni	<ol style="list-style-type: none">1. Supporto alla realizzazione del Piano Quartieri2. Coordinamento e promozione di contatti istituzionali e supporto per lo sviluppo di progetti/interventi sulla città3. Rafforzamento del posizionamento della città di Milano sul piano internazionale e delle relazioni con le reti di città e con le altre città4. Utilizzo degli spazi istituzionali: passaggio a regime delle procedure sperimentate5. Supporto alla promozione e realizzazione di grandi eventi per la città6. Promozione del rapporto tra Amministrazione e cittadinanza attraverso l'ottimizzazione della comunicazione multicanale7. Promozione di Milano come Città della Memoria8. Rafforzamento dell'attività di ricerca di risorse finanziarie per l'accesso a finanziamenti europei su bandi diretti e indiretti previsti nei programmi dell'Unione Europea9. Governance ed evoluzione del Milan Urban Food Policy Pact in raccordo con la Food Policy di Milano	<ol style="list-style-type: none">1. Supporto alla realizzazione del Piano Quartieri2. Coordinamento e promozione di contatti istituzionali e supporto per lo sviluppo di progetti/interventi sulla città3. Rafforzamento del posizionamento della città di Milano sul piano internazionale e delle relazioni con le reti di città e con le altre città4. Efficientamento delle attività svolte a supporto dei Garanti, del Comitato per la Legalità la Trasparenza e l'Efficienza amministrativa, del Comitato per lo studio e la promozione di attività finalizzate al contrasto dei fenomeni di stampo mafioso e della criminalità organizzata, della Delegata del Sindaco alle Pari Opportunità di genere



Obiettivi di Direzione 2 di 2

	2019	2020
DIREZIONE GABINETTO DEL SINDACO Avv. Mario Vanni	MILAN URBAN FOOD POLICY PACT - MUFPP <ol style="list-style-type: none">1. Evoluzione e Governance del progetto Milan Urban Food Policy Pact e dei suoi seguiti (Segreteria, Steering Committee)2. Organizzazione 5^ incontro annuale delle città del MUFPP a Montpellier (Francia) e relativi meeting regionali.3. Lancio della 4^ edizione del Milan Pact Award (in sinergia con Fondazione Cariplo)	MILAN URBAN FOOD POLICY PACT - MUFPP <ol style="list-style-type: none">1. Evoluzione e Governance del progetto Milan Urban Food Policy Pact e dei suoi seguiti (Segreteria, Steering Committee)2. Consolidamento dei meccanismi di relazione e lavoro comune con i network di città rilevanti (Eurocities, C40, Cool Food Pledge...) a cinque anni dal lancio del MUFPP
	FOOD POLICY DI MILANO <ol style="list-style-type: none">1. Sviluppo della strategia complessiva sullo Spreco Alimentare e apertura dei primi 2 Hub di Quartiere contro lo Spreco Alimentare2. Supporto alle altre Direzioni per lo sviluppo di progetti nell'ambito della Food Policy (es. Frutteto del Gallaratese, Filiere corte nelle Mense Scolastiche, Frutta a Metà Mattina, Orti Urbani, Plastica, Mercati dei contadini) e contributo allo sviluppo di proposte progettuali per bandi europei con impatti sul sistema alimentare	FOOD POLICY DI MILANO <ol style="list-style-type: none">1. Evoluzione e Governance della Food Policy di Milano2. Sviluppo del sistema di monitoraggio della Food Policy in linea con gli SDGs e organizzazione di forme di coinvolgimento strutturato e continuativo della cittadinanza.



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE GENERALE Dott. Christian Malangone	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento del 70% dei programmi di lavoro del 20192. Presidio della Governance di M43. Due diligence per l'individuazione ed attuazione di una nuova modalità integrata di gestione delle reti di infrastruttura tecnologica e dei relativi asset in coordinamento con le Direzioni: Mobilità e Trasporti e SIAD4. Presidio attuazione dei piani di rilancio di SOGEMI e Milano Sport5. Supervisione piano di lavoro per il dispiegamento del sistema ERP6. Sviluppo internazionale della città di Milano: messa a regime dell'Associazione Milano Smart City	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento del 90% dei programmi di lavoro del 20202. Presidio della Governance di M43. Presidio e coordinamento dei piani di rilancio avviati dalle Società Partecipate



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE OPERATIVA Dott.ssa Carmela Francesca	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento del 70% dei programmi di lavoro del 20192. Collaborazione nel progetto di ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici3. Coordinamento delle attività di migrazione del sistema di programmazione ed esecuzione delle opere pubbliche verso piattaforma ERP4. Coordinamento delle fasi di avanzamento dei piani di lavoro della digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP - SUE – SUEV5. Coordinamento del piano di lavoro per il dispiegamento del gestore documentale di Auriga6. Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte7. CCNL 21.5.2018 comparto funzioni locali: stipula contratto decentrato istituti giuridici ed economici8. Avanzamento del processo di digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP – SUE – SUEV9. Messa a regime iter informatizzato determinazioni dirigenziali e del gestore documentale Auriga10. Implementazione informatizzazione del sistema di gestione dei turni del personale della Polizia Locale in collaborazione con Sicurezza Urbana11. Introduzione Piattaforma ERP12. Gestione Gara triennio 2019-2021 e organizzazione del Rinnovo della Certificazione del Sistema QA&A del CdM per il 201913. Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, Bilancio e Partecipate, SIAD, SUEV, Sicurezza Urbana	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento del 90% dei programmi di lavoro del 20202. Migrazione del sistema di programmazione ed esecuzione delle opere pubbliche verso piattaforma ERP3. Completamento del processo di digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, Bilancio e Partecipate, SIAD, SUEV, Sicurezza Urbana



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORITA' DI GESTIONE E MONITORAGGIO PIANI Dott. Dario Luigi Moneta	<ol style="list-style-type: none">1. Coordinamento e monitoraggio dei soggetti coinvolti nei progetti relativi a PON/POR/Patto per Milano2. Sviluppo e coordinamento delle attività di progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione urbana3. Monitoraggio Piano Quartieri4. Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Politiche Sociali e Educazione5. Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte	<ol style="list-style-type: none">1. Sviluppo e coordinamento delle attività di progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione urbana



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
SEGRETERIA GENERALE Dott. Fabrizio Dell'Acqua	<ol style="list-style-type: none">1. Verifica sulla percezione e conoscenza del whistleblowing2. Formazione in materia di etica e legalità pubblica3. Pubblicazioni in materia di trasparenza obbligatorie/facoltative4. Attività di informazione/consulenza alle Direzioni e formazione5. ACT! ANTICORRUPTION CITY TOOLKIT6. Carte dei servizi7. Interventi formativi in tema di controlli interni con specifico riferimento a quello di regolarità amministrativa (ivi compresi i follow up effettuati) e/o in tema di modifiche al TUEL oggetto dell'attuale dibattito politico8. Giornata della Trasparenza 2019	<ol style="list-style-type: none">1. ACT! ANTICORRUPTION CITY TOOLKIT2. Carte dei servizi



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
AREA SERVIZIO PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE Dott. Carlo Lopedote	<ol style="list-style-type: none">1. «Milano 2046» Restituzione dei contenuti definitivi del progetto2. Digitalizzazione della notifica di convocazione/annullamento delle sedute del Consiglio comunale e della notifica del programma dei lavori del Consiglio comunale o sua integrazione/modifica3. Formazione e aggiornamento al ruolo per migliorare l'efficacia delle attività	<ol style="list-style-type: none">1. Assestamento competenze di supporto all'organo consiliare e alle commissioni



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE INTERNAL AUDITING Dott.ssa Antonella Fabiano	<ol style="list-style-type: none">1. Aggiornamento del rischio dei processi certificati ISO2. Aggiornamento del rischio specifico dei modelli operativi - Attività preliminari3. Verifiche di Audit effettuate rispetto alla pianificazione annuale	<ol style="list-style-type: none">1. Completamento aggiornamento del rischio specifico dei modelli operativi



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE AVVOCATURA Avv. Antonello Mandarano	<ol style="list-style-type: none">1. Digitalizzazione del processo relativo al conferimento da parte del Sindaco delle procure alle liti agli avvocati dell'Avvocatura, per le cause davanti al TAR e al Consiglio di Stato2. Digitalizzazione Archivio Avvocatura3. Razionalizzazione dei processi riguardanti il contenzioso relativo alla riscossione coattiva in collaborazione con le Direzioni Specialistica Incassi e Riscossione e Sicurezza Urbana4. Consulenza giuridica in ordine alla definizione di linee guida per i casi di coinvolgimento in procedimenti penali di società partecipanti a gare di appalto del Comune (Obiettivo a supporto della Direzione CUA)5. Supporto alla definizione delle policy dell'Ente sulla base dell'analisi del contenzioso e delle consulenze strategiche in atto6. Implementazione e diffusione del Blog dell'Avvocatura	<ol style="list-style-type: none">1. Completamento digitalizzazione Archivio Avvocatura2. Messa a regime del Blog dell'Avvocatura



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE Dott. Roberto Colangelo	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20192. Implementazione sistema ERP3. Implementazione del Progetto Organizzativo per la Gestione integrata delle Entrate e della Riscossione4. Supporto alla riconciliazione dei pagamenti e alla pianificazione delle attività per il passaggio a pagoPA5. Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) – fase 2, in collaborazione con Demanio e Patrimonio, Urbanistica e Economia Urbana e Lavoro6. Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, SUEV, Sicurezza Urbana, SIAD7. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alla Direzione Educazione8. Revisione dello Statuto di Fondazione Milano – Scuole Civiche di Milano congiuntamente a Educazione9. Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport10. Introduzione del Bilancio di Genere11. Analisi patrimonio ERP CdM e processi di gestione12. Analisi di convenienza tipo make or buy relativa al servizio di cremazione presso il Crematorio di Lambrate13. Contratto NEXIVE : Analisi flusso notifiche raccomandate e individuazioni di percorsi di miglioramento14. Struttura di Governance del Comitato Organizzatore dei Giochi Olimpici e Paraolimpici invernali 202615. Definizione dei diritti del Comune di Milano sulle riserve di SEA S.p.A. connessi alla compravendita di azioni perfezionatasi in data 29 dicembre 2011.	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20202. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Educazione e Demanio e Patrimonio3. Completamento del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, SUEV, Sicurezza Urbana, SIAD



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE CASA Dott. Francesco Tarricone	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano2. Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte3. Azioni di recupero e contenimento della morosità4. Valorizzazione economico-sociale degli immobili. Aumento dell'offerta abitativa tramite attuazione di politiche a favore di utenti con ridotte capacità economiche5. Integrazione politiche abitative e sociali in collaborazione con Direzione Politiche Sociali e Urbanistica6. Miglioramento della qualità sociale dell'abitare7. Incremento della capacità di assegnazione degli alloggi ERP	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano2. Riduzione della morosità corrente e pregressa3. Riduzione degli alloggi e degli «usi diversi» sfitti4. Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE CENTRALE UNICA APPALTI Dr.ssa Maria Lucia Grande	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano2. Implementazione delle funzioni per la qualificazione della Stazione Unica Appaltante3. Definizione procedura standardizzata e informatizzata per la programmazione di beni e servizi4. Formulazione di una proposta operativa per la rilevazione dell'indice di affidabilità delle imprese appaltatrici5. Revisione e standardizzazione della modulistica per l'approvazione dei progetti con particolare riferimento agli interventi manutentivi e sua diffusione in collaborazione con Direzione Tecnica6. Sviluppo del fascicolo di archiviazione digitale della procedura di gara in collaborazione con SIAD7. Affidamenti e/o acquisizioni in supporto alla Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale dei servizi collegati a progetti ICT8. Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano2. Definizione e aggiornamento costante delle procedure di Gara3. Migrazione del sistema di monitoraggio e controllo delle opere pubbliche sul sistema ERP



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE CULTURA Dott. Marco Edoardo Minoja	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20192. Sviluppo progetto «Arte negli spazi pubblici»3. Avvio progetto di analisi e sviluppo dell'offerta culturale museale: individuazione di forme di collaborazione ed assistenza tecnico - scientifica4. Progetto Leonardo5. Milano Città della Letteratura Unesco: avvio delle azioni 3 e 4 contenute nel dossier di candidatura6. Sistema avvisi pubblici per contributi in ambito spettacolo7. Rafforzamento e sviluppo dei format dei festival urbani diffusi8. Progettazione e realizzazione del palinsesto culturale 2020	<ol style="list-style-type: none">1. Completamento Progetto di analisi e sviluppo dell'offerta culturale: individuazione di forme di collaborazione ed assistenza tecnica – scientifica2. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20203. Completamento del Progetto di analisi e sviluppo dell'offerta culturale museale4. Rafforzamento e sviluppo del format dei festival urbani diffusi5. Progettazione e realizzazione del palinsesto culturale



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO Dott.ssa Silvia Brandodoro	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20192. Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) – fase 2, in collaborazione con Bilancio e Partecipate, Urbanistica e Economia Urbana e Lavoro3. Attuazione del Piano di Valorizzazione tramite cessioni a terzi e il recupero del patrimonio dismesso4. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici5. Cooperazione al dispiegamento sistema ERP sul Patrimonio Immobiliare6. Valorizzazione Cittadella degli Archivi7. Rideterminazione procedure per le richieste di servizi di pulizia e accoglienza	<ol style="list-style-type: none">1. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Educazione e Bilancio e Partecipate2. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20203. Prosecuzione del Piano di Valorizzazione4. Cooperazione al dispiegamento sistema ERP sul Patrimonio Immobiliare



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE ECONOMIA URBANA E LAVORO Dott. Renato Galliano	<ol style="list-style-type: none">1. Attuazione del Piano Operativo per la Digitalizzazione degli sportelli alle imprese: Digitalizzazione Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)2. Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi), in collaborazione con Bilancio e Partecipate, Urbanistica e Demanio e Patrimonio3. Attuazione e monitoraggio del piano esecutivo per la riqualificazione dei Mercati comunali coperti (valutazione proposte progettuali, assegnazione immobili, monitoraggio obblighi manutenzione straordinaria in collaborazione con Direzione Tecnica- Area Tecnica Demanio e Beni Comunali Diversi – individuazione nuove priorità)4. Ampliamento interventi a sostegno delle start up a impatto sociale in zone periferiche della città e avvio progetto sperimentale di valorizzazione economico – sociale degli usi diversi degli immobili pubblici5. Avvio sperimentazione per la realizzazione di progetti di innovazione imprenditoriale in aree periferiche legati alla manifattura digitale, all'agricoltura, al commercio o all'economia circolare6. Valorizzazione dei luoghi della formazione in periferia7. Sperimentazione utilizzo dei dati disponibili nel sistema Data Lake in un ambito territoriale specifico (Corvetto) in collaborazione con Direzione SIAD8. Implementazione e sviluppo di politiche attive finalizzate all'avvio di tirocini extracurricolari con conseguente trasformazione in contratti di lavoro	<ol style="list-style-type: none">1. Completamento del Piano esecutivo per la riqualificazione dei Mercati comunali coperti2. Avanzamento sperimentazione per la realizzazione di iniziative di innovazione imprenditoriale in varie zone del territorio



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE EDUCAZIONE Dott. Luigi Draisci	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20192. Verifica e applicazione degli esiti relativi alla sperimentazione del nuovo sistema tariffario dei servizi educativi su base ISEE3. Analisi progettuale per una moderna ed efficace comunicazione con le famiglie e gli utenti dei servizi educativi all'infanzia – 2° fase4. Promozione di azioni finalizzate a contrarre il fenomeno della segregazione scolastica, comprese prime ipotesi di revisione dei bacini5. Iniziative per favorire la partecipazione attiva dei giovani alla vita della Città6. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alla Direzione Bilancio e Partecipate7. Realizzazione di un evento cittadino che metta al centro le iniziative delle scuole8. Implementazione della fascicolazione degli immobili di Fabbrica del Vapore9. Sviluppo di azioni finalizzate a costruire una rete di «scuole aperte» al territorio10. Revisione delle non conformità di carattere gestionale11. Piano di approfondimento e analisi delle forme di gestione del servizio asili nido e del tipo di offerta12. Studio di un nuovo sistema e di governance nell'ottica di qualità di servizio ed efficientamento della spesa pubblica di Fondazione Milano - Scuole civiche di Milano congiuntamente alla Direzione Bilancio e Partecipate13. Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani e Politiche Sociali14. Costruzione di strumenti che consentano il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con City User e CRM , Direzione Specialistica Incassi e Riscossione e SIAD15. "SENZA PLASTICA". Eliminazione della plastica monouso dai servizi all'infanzia a gestione diretta.16. Organizzazione e conduzione di un modulo formativo in materia di procedure e buone prassi per l'individuazione e presa in carico di situazioni che richiedono azioni a tutela dei diritti dei minori17. Definizione e avvio progetto cittadino straordinario a favore di minori da realizzarsi mediante l'utilizzo dei fondi residui ex L. 285/97 in collaborazione con Politiche Sociali e Quartieri e Municipi18. Dichiarazioni ISEE servizi Direzione Educazione: verifica e ridefinizione attività Commissione di valutazione revisione quote contributive in relazione al recente percorso riorganizzativo che ha interessato l'Ente in collaborazione con la Direzione Specialistica Incassi e Riscossione	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20202. Completamento della fascicolazione degli immobili di Fabbrica del Vapore3. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Bilancio e Partecipate e Demanio e Patrimonio4. Anagrafe Edilizia Scolastica in collaborazione con Direzione Tecnica per efficace ricognizione spazi scolastici eventualmente disponibili



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE Dr.ssa Monica Mori	<ol style="list-style-type: none">1. Evoluzione sistema unico dei Pagamenti on line – Pago PA2. Razionalizzazione dei processi interni finalizzata alla facilitazione del rapporto con l'utenza3. Costruzione di adeguati strumenti che consentano il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con City User e CRM, Educazione e SIAD4. Revisione del processo relativo alle procedure sanzionatorie per violazioni al CdS ed ai regolamenti comunali, comprese le fasi del contenzioso e della riscossione coattiva in collaborazione con Sicurezza Urbana e Avvocatura5. Revisione del modello organizzativo di relazione con gli operatori dei mercati scoperti finalizzata alla riduzione dei tempi di riscossione del COSAP e all'incremento dei livelli di entrata	



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE MOBILITÀ E TRASPORTI Arch. Filippo Salucci	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano2. Milano per l'Ambiente – Aria più pulita - Spostamenti più facili e veloci - M43. Rafforzamento della programmazione degli interventi di miglioramento della mobilità, anche con il supporto di Amat4. Low Emission Zone (LEZ): Piano di sviluppo dei dispositivi di controllo dell'Area B e azioni conseguenti5. Avvio della procedura di Gara per l'affidamento del Contratto Sosta6. Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Bilancio e Partecipate, SUEV, Sicurezza Urbana e SIAD7. Analisi tecnica e definizione perimetro degli asset e delle reti per l'elaborazione di un piano operativo per l'individuazione ed attuazione di una nuova modalità di gestione integrata delle reti di infrastruttura tecnologica del Comune di Milano e dei relativi asset in collaborazione con Direzione Generale e SIAD8. Reingegnerizzazione del processo di segnalazione per interventi di manutenzione delle strade9. Definizione del nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità	<ol style="list-style-type: none">1. Completamento del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti2. Attuazione del Piano operativo per la gestione delle reti di infrastruttura tecnologica del Comune di Milano e dei relativi asset3. Completamento della procedura di Gara per l'affidamento del Contratto Sosta4. Completamento della procedura di Gara per l'affidamento del servizio di igiene ambientale5. Costituzione della Centrale Unica di Segnalazione degli interventi6. Completamento del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Sicurezza Urbana, Bilancio, SUEV, SIAD



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE Dott. Valerio Iossa	<ol style="list-style-type: none">1. CCNL 21.5.2018: stipula contratto decentrato istituti giuridici ed economici2. Attuazione Piano occupazionale 2019-2021: semplificazione e riduzione dei tempi delle procedure di concorso/selezione e ottimizzazione delle assunzioni3. Azioni di sostegno alla mobilità interna4. Azioni di sviluppo del patrimonio delle competenze dell'Ente – Gestione Piano della Formazione e dei Progetti formativi di innovazione5. Gestione dei processi di revisione organizzativa6. Ricostruzione delle carriere del personale dipendente finalizzata alla programmazione del turn over7. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici8. Revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance9. Introduzione Piattaforma ERP - Analisi per l'integrazione con le funzionalità di controllo di gestione e contabilità economico analitica10. Sviluppo delle politiche occupazionali di gruppo11. Azioni di sviluppo per la valorizzazione delle digital skill e individuazione dei referenti dell'Innovazione digitale	<ol style="list-style-type: none">1. Implementazione Piattaforma ERP per l'integrazione delle funzionalità relative2. Revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance3. Attuazione Piano occupazionale 2019-2021



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE POLITICHE SOCIALI Dott. Michele Petrelli	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri - ambito servizi2. Migliorare la governance dei servizi agli utenti, a gestione diretta e non3. Predisposizione piano formativo integrato per operatori dipendenti e operatori provenienti da organizzazioni esterne per la gestione dell'offerta di welfare cittadino4. Definizione linee strategiche di evoluzione della Direzione a medio periodo (3/5 anni)5. Progettazione, sviluppo e attivazione della piattaforma digitale integrata per la comunicazione, la vendita on-line tramite sistema e-commerce b2c, la gestione e la fruizione di servizi domiciliari (portale WeMi)6. Implementazione strategie e servizi per ricongiungimento familiare7. Ampliamento dell'offerta di RST8. Integrazione politiche abitative e sociali in collaborazione con Direzione Casa e Urbanistica9. Attuazione di un sistema di governance della "Domiciliarità"10. Partecipazione alla realizzazione dei Progetti PON METRO11. Definizione e avvio progetto cittadino straordinario a favore di minori da realizzarsi mediante l'utilizzo dei fondi residui ex L. 285/97 in collaborazione con Educazione e Quartieri e Municipi12. Messa a regime dei servizi Home Care	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20202. Prosecuzione individuazione delle linee strategiche di evoluzione della Direzione3. Messa a regime di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE QUARTIERI E MUNICIPI Dott. Franco Zinna	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: azioni di coinvolgimento della Direzione Quartieri e Municipi2. Sviluppo del modello per la gestione di Centri Aggregazione Multifunzionali e Centri Aggregazione Giovanile3. Definizione e coordinamento del calendario eventi dei Municipi4. Sviluppo e coordinamento degli strumenti di comunicazione dei Municipi5. Definizione e avvio progetto cittadino straordinario a favore di minori da realizzarsi mediante l'utilizzo dei fondi residui ex L. 285/97 in collaborazione con Politiche Sociali e Educazione6. Analisi dei processi di accesso e permanenza degli animali presso il canile-gattile comunale, finalizzata a ridurre le criticità di sovraffollamento delle strutture7. Progetti Emergenza e Decoro Urbano8. Progetto CPI su edifici comunali di competenza dell'Area Tecnica Scuole9. Interventi di supporto per la redazione dell'Anagrafe Edilizia Scolastica	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20202. Definizione e coordinamento del calendario eventi 2020 dei Municipi



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT Dott. Andrea Zuccotti	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: Collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20192. Monitoraggio e verifica degli interventi manutentivi degli impianti sportivi3. Messa a regime iter informatizzato determinazioni dirigenziali e del gestore documentale di Auriga4. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici5. Valorizzazione del patrimonio artistico/culturale dei Cimiteri Storici della città di Milano6. Efficientamento dell'offerta relativa ai servizi funebri cimiteriali7. Potenziamento Punti di Informazione Turistica e sviluppo di nuove strategie a sostegno del turismo8. Gestione eventi sportivi a rilievo nazionale o internazionale9. Avvio revisione del Regolamento degli Istituti di partecipazione10. Implementazione dei Servizi Demografici Digitali11. Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni: primo ciclo di attuazione: 2018 - 2021 - Annualità 201912. Avvio realizzazione Piano Editoriale13. Razionalizzazione dei servizi di front office14. Ottimizzazione dei canali informativi e dei processi di comunicazione con il cittadino15. Ottimizzazione dei punti di contatto e le customer operation16. Costruzione di strumenti per il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con le Direzioni: Direzione Specialistica Incassi e Riscossione, Educazione e SIAD17. Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: Collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20202. Realizzazione degli eventi: LGBT – World Routes – Annual Meeting of Asce3. Ottimizzazione dei punti di contatto e le customer operations



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE SICUREZZA URBANA Dott. Marco Ciacci	<ol style="list-style-type: none">1. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici2. Implementazione del sistema di gestione del personale che preveda la rilevazione delle presenze in collaborazione con SIAD3. Analisi e rimodulazione dei servizi straordinari4. Studio di un piano di ottimizzazione di alcuni processi dell'area Procedure Sanzionatorie:<ul style="list-style-type: none">• attività svolte dallo sportello aperto al pubblico dell'Area Procedure Sanzionatorie per razionalizzare l'impiego delle risorse umane e per migliorare il rapporto con cittadini;• gestione del contenzioso riguardante i verbali di contestazione e le ordinanze ingiunzioni di pagamento, mediante la costituzione di un unico ufficio, in collaborazione con Direzione Specialistica Incassi e Riscossione e Avvocatura, per migliorare l'aspetto qualitativo delle procedure.5. Nuovo Piano Emergenza Comunale: Sviluppo e comunicazione coi cittadini delle aree a rischio6. Sviluppo della Colonna Mobile degli Enti Locali in caso di emergenza (Progetto ANCI - Dipartimento Nazionale Protezione civile)7. Revisione Regolamento Commissione Comunale di Vigilanza8. Revisione del Regolamento di Polizia Urbana9. Studio di fattibilità per la digitalizzazione della processo del TSO10. Sviluppo del Portale dell'Anagrafe delle telecamere di sicurezza urbana11. Integrazione del servizio "Vigili di Quartiere" per la previsione di un servizio di presidio con n. 9 unità mobili da dislocare nei 9 Comandi di Zona12. Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, Bilancio e Partecipate, SUEV, SIAD	<ol style="list-style-type: none">1. Completamento Informatizzazione del sistema di gestione del personale che preveda la rilevazione delle presenze in collaborazione con SIAD2. Completamento piano di razionalizzazione processo relativo alle procedure sanzionatorie in collaborazione con Direzione Specialistica Incassi e Riscossione e Avvocatura3. Completamento del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, Bilancio e Partecipate, SUEV, SIAD



Obiettivi di Direzione 1 di 2

	2019	2020
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI E AGENDA DIGITALE Dott. Francesco Castanò	AMBITO INFRASTRUTTURE: 1. Conclusione wave 3 SIBRi 2. Implementazione di una console unica di monitoraggio dell'infrastruttura IT (CED, Network, Cloud) in grado di misurare con continuità uptime e performance di tutti gli apparati infrastrutturali e che renda disponibili adeguate funzionalità di reporting e dashboarding AMBITO SERVIZI DIGITALI 1. Implementazione dei Servizi Demografici digitali 2. Attivazione a regime dei Servizi dello Sportello Unico Servizi Educativi 3. Evoluzione sistema unico dei Pagamenti on line – Pago PA 4. Avvio del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, Bilancio e Partecipate, SUEV, Sicurezza Urbana 5. Avvio progetto di rifacimento del SIPO: Studio di mercato, Software Selection, Avvio progettazione nuovo sistema	1. Completamento del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti in collaborazione con Mobilità e Trasporti, Bilancio e Partecipate, SUEV e Sicurezza Urbana 2. Sviluppo Piattaforma ERP 3. Prosecuzione dei progetti di sviluppo tecnologico avviati nel 2019



Obiettivi di Direzione 2 di 2

	2019	2020
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI E AGENDA DIGITALE Dott. Francesco Castanò	AMBITO NUOVI PROGETTI <ol style="list-style-type: none">1. Progettazione e sviluppo della piattaforma digitale integrata per la comunicazione, la vendita on-line tramite sistema e-commerce b2c, la gestione e la fruizione di servizi domiciliari (portale WeMi)2. Avvio di un nuovo sistema di Service Desk basato su Service Now garantendo l'adozione dei nuovi processi del personale del Service Desk e dei referenti informatici3. Piattaforma di integrazione e anonimizzazione dati per attività di analytics. Creazione di cruscotti direzionali di monitoraggio/gestione processi e realizzazione di attività di analytics e business intelligence per efficientare i processi4. Nuovo registro dei trattamenti (UNIO)5. Nuovo Sito Comune di Milano	



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE TECNICA Ing. Massimiliano Papetti	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano2. Attuazione del piano pluriennale per l'eliminazione dei rischi negli immobili comunali (CPI)3. Nuovo appalto di gestione calore del Comune di Milano - Efficientamento energetico, anche con contributo GSE e rimozione parco caldaie a gasolio4. Collaborazione nel progetto di ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici5. Migrazione del sistema di programmazione ed esecuzione delle opere pubbliche verso piattaforma ERP6. Definizione del nuovo processo di affidamento degli incarichi di ingegneria ON DEMAND a MM7. Razionalizzazione nel processo di programmazione, progettazione e aggiudicazione gare ai fini della garanzia della continuità dei servizi8. Realizzazione dei Progetti Speciali afferenti a: Palasharp e Palazzo di Giustizia9. Revisione e standardizzazione della modulistica per l'approvazione dei progetti con particolare riferimento agli interventi manutentivi e sua diffusione, in collaborazione con CUA10. Attuazione e monitoraggio del piano esecutivo per la riqualificazione dei Mercati comunali coperti (valutazione proposte progettuali, assegnazione immobili, monitoraggio obblighi manutenzione straordinaria in collaborazione con Direzione Economia Urbana e Lavoro – individuazione nuove priorità)11. Anagrafe Edilizia Scolastica12. Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano2. Consuntivazione del ciclo di programmazione ed eventuale revisione di processo per la realizzazione delle opere pubbliche



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE TRANSIZIONE AMBIENTALE Arch. Filippo Salucci	<ol style="list-style-type: none">1. Zero Carbon Fuel entro il 2023 in città: Ammissione ai contributi messi a disposizione dal piano di efficientamento energetico del patrimonio edilizio esistente e sostituzione caldaie - anno 20192. Miglioramento della qualità e sostenibilità ambientale3. Avvio della procedura di Gara per l'affidamento del Servizio di Igiene Ambientale4. Piano Azione Clima in collaborazione con Direzione Mobilità e Trasporti5. Strategia di Resilienza Urbana della Città di Milano	



Obiettivi di Direzione

	2019	2020
DIREZIONE URBANISTICA Arch. Simona Collarini	<ol style="list-style-type: none">1. Approvazione della revisione del PGT comprensivo del nuovo Documento di Piano, della Variante al Piano dei Servizi e del Piano delle Regole, del Piano delle Attrezzature Religiose2. Attuazione Piano Quartieri: Interventi di Trasformazione Urbana, Definizione Accordi urbanistici, censimento e monitoraggio opere a scomputo3. Completamento implementazione delle procedure per la digitalizzazione del SUE, con l'informatizzazione del back office4. Rimodellazione dei processi dell'Area Bonifica in modalità digitale5. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici6. Implementazione piano operativo per la dematerializzazione degli archivi cartacei7. Completamento mappatura ed elaborazione schede di dettaglio degli edifici in disuso di proprietà privata ed elaborazione di una analisi per la loro valorizzazione8. Monitoraggio del regolare pagamento di oneri e monetizzazioni e attivazione di procedura di verifica degli arretrati mediante anche controlli a campione9. Elaborazione di un piano operativo per la rimodulazione degli oneri di urbanizzazione10. Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) in collaborazione con Demanio e Patrimonio, Bilancio e Partecipate, Economia Urbana e Lavoro11. Definizione e sviluppo di piani, programmi attuativi e programmi complessi per la riqualificazione/rigenerazione urbana12. Predisposizione bozza Regolamento Edilizio comunale13. Integrazione politiche abitative e sociali in collaborazione con Direzione Politiche Sociali e Casa14. Monitoraggio piani urbanistici Santa Giulia e Porta Romana	<ol style="list-style-type: none">1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 20202. Completamento piano operativo per la dematerializzazione degli archivi cartacei e per la digitalizzazione dei processi di lavoro3. Prima valutazione della proposta di rimodulazione degli oneri di urbanizzazione

FOGLIO PARERI RELATIVO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE IL SEGUENTE OGGETTO:
Aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2019-2021. Immediatamente eseguibile

Numero progressivo informatico:

PARERE DI REGOLARITÀ' TECNICA
ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000

FAVOREVOLE

IL DIRETTORE DELL'AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE

Dott.ssa Marina Ristori

Firmato digitalmente da MALANGONE CHRISTIAN in data 28/11/2019, MARINA RISTORI in data 28/11/2019, FRANCESCA CARMELA in data 28/11/2019, IOSSA VALERIO in data 28/11/2019

IL DIRETTORE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

Dott. Valerio Iossa

Firmato digitalmente da MALANGONE CHRISTIAN in data 28/11/2019, MARINA RISTORI in data 28/11/2019, FRANCESCA CARMELA in data 28/11/2019, IOSSA VALERIO in data 28/11/2019

IL DIRETTORE OPERATIVO

Dott.ssa Carmela Francesca

Firmato digitalmente da MALANGONE CHRISTIAN in data 28/11/2019, MARINA RISTORI in data 28/11/2019, FRANCESCA CARMELA in data 28/11/2019, IOSSA VALERIO in data 28/11/2019

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Christian Malangone

Firmato digitalmente da MALANGONE CHRISTIAN in data 28/11/2019, MARINA RISTORI in data 28/11/2019, FRANCESCA CARMELA in data 28/11/2019, IOSSA VALERIO in data 28/11/2019

FOGLIO PARERI RELATIVO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE IL SEGUENTE
OGGETTO: Aggiornamento del Piano degli Obiettivi 2019-2021. Immediatamente eseguibile

Numero proposta: 4472

PARERE DI LEGITTIMITA'

(Art.2- comma 1 – Regolamento del Sistema sui Controlli Interni)

Favorevole

IL SEGRETARIO GENERALE

Firmato digitalmente da DALL'ACQUA FABRIZIO in data 06/12/2019

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. _2187_ DEL 06/12/2019

Letto approvato e sottoscritto

IL Sindaco
Giuseppe Sala
Firmato digitalmente

IL Segretario Generale
Fabrizio Dall'Acqua
Firmato digitalmente

Copia della presente deliberazione, verrà affissa in pubblicazione all'Albo Pretorio ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs.267/2000 e vi resterà per 15 giorni consecutivi. In pari data verrà trasmessa comunicazione, ai sensi dell'art. 125 D.Lgs. 267/2000 ai signori Capigruppo Consiliari.

IL Segretario Generale
Fabrizio Dall'Acqua
Firmato digitalmente