



Comune di  
MILANO

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 1098 DEL 28/06/2019**

DIREZIONE GENERALE

Numero proposta: 2279

**OGGETTO: Modifiche al Sistema di programmazione e monitoraggio della performance e approvazione del Piano degli Obiettivi 2019 - 2021.**

**Immediatamente eseguibile**

L'Anno duemiladiciannove, il giorno ventotto, del mese di giugno, 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	NO
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
MAJORINO PIERFRANCESCO	ASSESSORE	SI
MARAN PIERFRANCESCO	ASSESSORE	SI
RABAIOTTI GABRIELE	ASSESSORE	SI
TAJANI CRISTINA	ASSESSORE	SI
TASCA ROBERTO	ASSESSORE	SI

Assume la presidenza il Vice Sindaco SCAVUZZO Anna

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 Giuseppe SALA dell'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: Modifiche al Sistema di programmazione e monitoraggio della performance e  
approvazione del Piano degli Obiettivi 2019 – 2020**

**Immediatamente eseguibile**

IL DIRETTORE  
ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO  
PROFESSIONALE  
Marina Ristori

IL DIRETTORE  
ORGANIZZAZIONE E RISORSE  
UMANE  
Valerio Iossa

IL DIRETTORE OPERATIVO  
Carmela Francesca

IL DIRETTORE GENERALE  
Christian Malangone

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

IL SINDACO  
Giuseppe Sala



## LA GIUNTA COMUNALE

### PREMESSO CHE:

- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 27 del 7 luglio 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 la durata del 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.

### PREMESSO, ALTRESI', 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 del personale, eventuali ulteriori voci incentivanti);
- il Direttore Generale, con il coinvolgimento del Direttore Operativo, ha inteso procedere all'aggiornamento del sistema vigente in un'ottica di semplificazione ed efficientamento complessivo dei correlati processi, anche su segnalazione/impulso del Nucleo Indipendente di Valutazione dell'Ente, istituito con provvedimento sindacale del 13 febbraio 2014 e rinnovato con successivo provvedimento del 2 marzo 2017.

### RITENUTO,

al fine di meglio adeguare il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del Comune di Milano alla complessità gestionale dell'Ente e rappresentarne adeguatamente le priorità di mandato, nelle more della conclusione delle attività finalizzate alla revisione del Sistema che sarà successivamente sottoposta all'attenzione di questo Organo, di prevedere in via preliminare e come meglio esplicitato nel documento tecnico allegato parte integrante al presente provvedimento sub 1) alcune modifiche/integrazioni al sopra richiamato Sistema, rivedendone la declinazione, come segue:

- **Obiettivi Solidali**, i quali esprimono i traguardi strategici dell'Amministrazione e sono individuati nei seguenti ambiti:
  - Milano più Solidale
  - Milano più Attrattiva
  - Milano Digitale



Comune di  
Milano

- Milano per l'Ambiente.

Detti obiettivi, oltre a garantire efficacia alle azioni di mandato, danno consapevolezza a tutta l'organizzazione dei correlati indirizzi, introducendo il paradigma di co-responsabilità tra le Direzioni e di performance organizzativa di gruppo. Hanno durata pari alla consiliatura e annualmente cambiano solo i parametri da raggiungere in funzione delle fasi evolutive del programma. Al raggiungimento degli obiettivi solidali concorrono tutte le Direzioni dell'Ente; a ciascun obiettivo solidale vengono associati indicatori annuali (KPI di efficacia) che misurano gli avanzamenti dei risultati nel periodo di riferimento.

- **Obiettivi Gestionali**, individuati in numero di 4, garantiscono il comportamento gestionale uniforme dell'Amministrazione, nonché il miglioramento dei processi interni. Tali obiettivi misurano il grado di collaborazione tra le Direzioni che, attraverso un'efficiente integrazione delle rispettive azioni, 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.

Detti obiettivi si concretizzano nei seguenti ambiti:

- Compliance agli adempimenti anti corruzione
- Programmazione e monitoraggio
- Digitalizzazione dei processi
- Pianificazione delle risorse d'impresa.

Il risultato è misurato in relazione al grado di contribuzione delle Direzioni ed in coerenza con le caratteristiche delle Direzioni medesime.

Per ognuno dei quattro obiettivi è individuato un set di indicatori (KPI di efficienza), associati annualmente a specifici target, in grado di misurare la capacità delle Direzioni di organizzare le attività in modo coeso e coordinato con le rispettive Aree.

- **Indicatori di salute dell'Ente**, definiscono, attraverso specifiche metriche (KPI di efficienza), i parametri di misurazione dello stato di salute dell'attività organizzativa, delle condizioni economico-finanziarie e delle relazioni che l'Amministrazione Comunale deve essere capace di rafforzare 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 qualitativo delle strutture organizzative facenti capo all'Ente e l'insieme di capacità e competenze assegnate alle 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 Servizi e dei Prodotti**, i quali, attraverso propri indicatori (KPI di efficacia ed efficienza), individuano il miglioramento dei livelli di efficacia ed efficienza dell'attività ordinaria e i customer. Il Portafoglio dei Servizi e dei Prodotti si compone dei principali servizi e prodotti erogati/gestiti dall'Ente:

1. Servizi per l'infanzia
2. Manutenzione edifici scolastici
3. Servizi di cura per gli anziani
4. Servizi alla disabilità





Comune di  
Milano

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

Per tali Servizi e Prodotti è possibile rilevare il livello di performance sulla base di quattro criteri di misurazione:

- Economicità: valore dei servizi erogati e dei beni prodotti;
- Efficacia: capacità di soddisfare i bisogni degli utenti finali;
- Efficienza: capacità di mantenere elevati standard qualitativi e quantitativi nell'erogazione e nella produzione;
- Impatto: capacità di incidere positivamente sul contesto.

- **Obiettivi di Direzione**, sono caratterizzati da una forte coerenza con gli Obiettivi Solidali e 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. Analogamente agli altri livelli di programmazione, il relativo raggiungimento sarà misurato sulla base di specifici indicatori (KPI di efficacia ed efficienza)

#### **RILEVATO CHE:**

- l'attività programmatica e di definizione del PdO 2019/2020 è stata svolta con il presidio e coordinamento del Direttore Generale, d'intesa con il Direttore Operativo e con il supporto della Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale e della Direzione Organizzazione e Risorse Umane, e si è sostanziata in incontri di negoziazione con le Direzioni/macro-articolazioni organizzative dell'Ente per individuare, in coerenza con le dimensioni del Piano sopra richiamate, gli obiettivi/attività da includere nel PdO 2019/2020, con l'indicazione dei tempi e dei risultati da raggiungere entro il periodo di riferimento;
- per omogeneità e coerenza della programmazione dell'Ente, sono stati, altresì, inseriti nel PdO 2019 - 2020 gli obiettivi del Segretario Generale, sulla base degli indirizzi di diretta emanazione del Sindaco;
- in esito alle predette attività, è stata predisposta la proposta tecnica complessiva del PdO 2019 - 2020, validata dal Direttore Generale e contenuta nel richiamato allegato parte integrante sub 1).

#### **DATO ATTO CHE:**

l'articolazione del Piano degli Obiettivi, introdotta in via preliminare nelle more della complessiva revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, mantiene inalterata l'incidenza percentuale della Performance Organizzativa e della Performance Individuale alla retribuzione di risultato/variabile da riconoscere ai Dirigenti, alle Posizioni Organizzative e al personale dipendente;



**CONSIDERATO CHE:**

- il Direttore Generale procederà con separati provvedimenti all'approvazione degli elementi di dettaglio del Piano (Fasi/Attività, KPI, ecc.), nonché agli adeguamenti, di pura forma, al Piano approvato, laddove necessari;
- successivamente all'approvazione degli elementi di dettaglio del Piano da parte del Direttore Generale (cd. Programmazione di I livello), ciascun Direttore apicale adotterà, rispetto alla propria Struttura Organizzativa, la 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.

**DATO ATTO CHE:**

la Giunta Comunale, con proprio provvedimento n. 666 del 18 aprile 2019, ha provveduto all'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione 2019 - 2021 ai fini dell'assegnazione ai dirigenti delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

**RILEVATA:**

la coerenza di quanto disposto dal presente provvedimento con le previsioni della propria citata deliberazione n. 666 del 18 aprile 2019 di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione 2019 – 2021;

**DATO ATTO, INFINE, CHE:**

- ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo n. 267/2000, il Direttore Generale, il Direttore Operativo, il Direttore Risorse Umane e Organizzazione e il Direttore Area Organizzazione e Sviluppo Professionale hanno espresso i pareri di rispettiva competenza, che si allegano al presente provvedimento quali parti integranti e sostanziali;
- è stato, altresì, espresso il parere del Segretario Generale, che si allega al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale.

**RITENUTO CHE:**

occorre dichiarare il presente provvedimento 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 delle strutture dell'Ente, nonché l'avvio del Ciclo della Performance per l'anno corrente.

**VISTI:**

- il Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000 ed in particolare gli articoli 48, 49, 107, 108, 169, 196, 197 e 198;
- il Decreto Legislativo n. 165 del 30 marzo 2001;
- l'articolo 43 dello Statuto Comunale;
- il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009;
- il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 28 marzo 2019, dichiarata immediatamente eseguibile, di approvazione del Documento Unico di Programmazione (DUP) 2019 - 2021 e del Bilancio di Previsione 2019 – 2021;



Comune di  
Milano

- la Deliberazione di giunta Comunale n. 666 del 18 aprile 2019, dichiarata immediatamente eseguibile, di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2019 - 2021.

### **DELIBERA**

1. di dare atto che il Sistema di programmazione e monitoraggio della performance e, conseguentemente, il Piano degli Obiettivi 2019/2020 del Comune di Milano sono stati modificati mediante la loro articolazione e sviluppo, oltre che in Obiettivi Solidali, Obiettivi Gestionali, e Obiettivi di Direzione, anche in Indicatori di Salute dell'Ente e Portafoglio dei Servizi e dei Prodotti, rinviando ad un successivo provvedimento l'approvazione del complessivo Sistema di Misurazione e Valutazione;
2. di dare atto altresì che alla performance organizzativa così come sopra descritta si aggiunge, a completare il Ciclo della performance, la misurazione della performance individuale;
3. di approvare, per le motivazioni indicate in premessa, il Piano degli Obiettivi 2019 - 2020 del Comune di Milano e contenuto nel documento tecnico allegato parte integrante al presente provvedimento sub 1);
4. di dare atto che il Direttore Generale procederà con separati provvedimenti all'approvazione degli elementi di dettaglio del Piano (Fasi/Attività, KPI, ecc.), nonché agli adeguamenti, di pura forma, al Piano approvato, laddove necessari;
5. di dare atto altresì che, successivamente all'approvazione degli elementi di dettaglio del Piano da parte del Direttore Generale (cd. Programmazione di I livello), ciascun Direttore apicale adotterà, rispetto alla propria Struttura Organizzativa, la 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;
6. di dichiarare, per le motivazioni indicate in premessa, il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134, comma4, del D. Lgs. 267/2000.

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

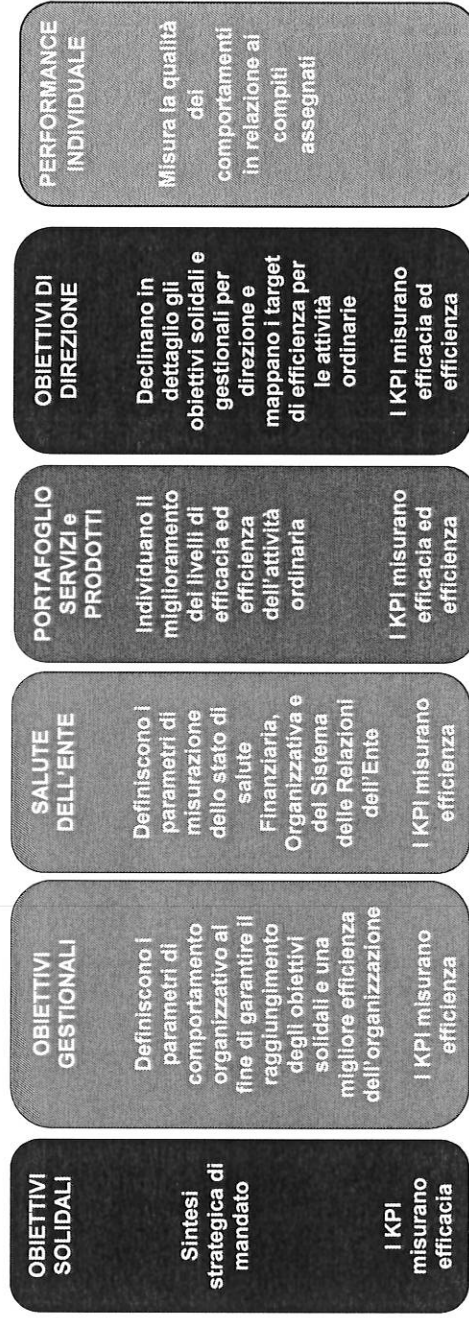


Allegato n. 1 parte integrante alla proposta di deliberazione  
della G.C. n. 2279/2019 composto da 33 pagine  
IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Christian Malangone  
(Firmato digitalmente)

# Piano degli Obiettivi 2019- 2021



## Il Piano degli Obiettivi



▪ 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  Verifica dei risultati dell'attività svolta  Esiti sperimentazione.	Digitalizzazione dei servizi di front office o offerti tramite il portale istituzionale: <ul style="list-style-type: none"> <li>evoluzione sistema unico dei pagamenti on line – Pago PA</li> <li>implementazione del Portale CRM per il miglioramento della relazione con il cittadino</li> </ul>	<i>Zero Carbon Fuel entro il 2023</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 caldate anno 2019</li> <li>Area più pulita</li> <li>Riduzione della congestione del traffico</li> <li>Riduzione presenza veicoli inquinanti</li> <li>Riduzione delle emissioni atmosferiche da traffico (PM10 e NOx)</li> <li>Misurazione Ponderata <i>Spostamenti più facili e veloci</i></li> <li>Potenziamento del TPL per km</li> <li>Incremento passeggeri complessivi sul TPL</li> <li>Estensione dei servizi di Bike Sharing M4</li> <li>Pieno avanzamento dei programmi di lavoro</li> </ul>

▪ 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
<b>Target 2019</b> 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	<b>Target 2019</b> Percentuale di scostamento tra Bilancio di Previsione assestato e Bilancio definitivo al 31/12/2019	<b>Target 2019</b> 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	<b>Target 2019</b> 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"><li>• Adozione da parte della Giunta Comunale del Bilancio di Previsione 2020/2022 in periodo antecedente rispetto all'esercizio 2019/2021</li><li>• Tempestività dei pagamenti</li><li>• Capacità di utilizzo delle somme stanziare nel bilancio di previsione</li><li>• Capacità di accertamento delle entrate previste</li><li>• Riduzione dello stock di indebitamento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formazione erogata</li><li>• Indice di presenza</li><li>• Numero dei dipendenti</li><li>• Età media</li><li>• Ambito di controllo (rapporto esistente tra posizioni di management e dipendenti)</li><li>• Livello di efficacia dell'Avvocatura rispetto ai contenziosi presi in carico</li><li>• Ottimizzazione tempi di rilascio pareri legali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Livello di risposta alle istanze dei cittadini su tutti i canali che alimentano il CRM:<ul style="list-style-type: none"><li>○ n. canali unificati</li><li>○ contatti censiti nel CRM</li><li>○ tempi di risposta</li><li>○ tasso di risposta</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Indicatori di Salute Finanziaria:</i> rappresentano l'equilibrio economico-finanziario basato sul livello di entrate/spese, patrimonio, indebitamento</li><li>▪ <i>Indicatori di Salute Organizzativa:</i> rappresentano il livello di efficientamento organizzativo dell'Ente e l'insieme di capacità e competenze possedute all'interno delle stesse</li><li>▪ <i>Indicatori di Salute del Sistema di Relazioni:</i> Rappresentano il grado di sviluppo delle relazioni intercorrenti tra Ente e cittadini attraverso i canali che alimentano il CRM.</li></ul></li></ul>		





## 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
<b>DIREZIONE GABINETTO DEL SINDACO</b>  <b>Avv. Mario Vanni</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supporto alla realizzazione del Piano Quartieri</li><li>2. Coordinamento e promozione di contatti istituzionali e supporto per lo sviluppo di progetti/interventi sulla città</li><li>3. Rafforzamento del posizionamento della città di Milano sul piano internazionale e delle relazioni con le reti di città e con le altre città</li><li>4. Utilizzo degli spazi istituzionali: passaggio a regime delle procedure sperimentate</li><li>5. Supporto alla promozione e realizzazione di grandi eventi per la città</li><li>6. Promozione del rapporto tra Amministrazione e cittadinanza attraverso l'ottimizzazione della comunicazione multicanale</li><li>7. Promozione di Milano come Città della Memoria</li><li>8. Rafforzamento dell'attività di ricerca di risorse finanziarie per l'accesso a finanziamenti europei su bandi diretti e indiretti previsti nei programmi dell'Unione Europea</li><li>9. Governance ed evoluzione del Milan Urban Food Policy Pact in raccordo con la Food Policy di Milano</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supporto alla realizzazione del Piano Quartieri</li><li>2. Coordinamento e promozione di contatti istituzionali e supporto per lo sviluppo di progetti/interventi sulla città</li><li>3. Rafforzamento del posizionamento della città di Milano sul piano internazionale e delle relazioni con le reti di città e con le altre città</li><li>4. 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</li></ol>



## Obiettivi di Direzione 2 di 2

2019		2020	
DIREZIONE GABINETTO DEL SINDACO  Avv. Mario Vanni	<b>MILAN URBAN FOOD POLICY PACT - MUFPP</b>  1. Evoluzione e Governance del progetto Milan Urban Food Policy Pact e dei suoi seguiti (Segreteriato, Steering Committee)  2. Organizzazione 5 <sup>a</sup> incontro annuale delle città del MUFPP a Montpellier (Francia) e relativi meeting regionali.  3. Lancio della 4 <sup>a</sup> edizione del Milan Pact Award (in sinergia con Fondazione Cariplo)	<b>MILAN URBAN FOOD POLICY PACT - MUFPP</b>  1. Evoluzione e Governance del progetto Milan Urban Food Policy Pact e dei suoi seguiti (Segreteriato, 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	
	<b>FOOD POLICY DI MILANO</b>  1. Sviluppo della strategia complessiva sullo Spreco Alimentare e apertura dei primi 2 Hub di Quartiere contro lo Spreco Alimentare  2. 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	<b>FOOD POLICY DI MILANO</b>  1. Evoluzione e Governance della Food Policy di Milano  2. 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
<b>DIREZIONE GENERALE</b> <b>Dott. Christian Malangone</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento del 70% dei programmi di lavoro del 2019</li><li>2. Presidio della Governance di M4</li><li>3. 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 e SIAD</li><li>4. Presidio attuazione dei piani di rilancio di SOGEMl e Milano Sport</li><li>5. Supervisione piano di lavoro per il dispiegamento del sistema ERP</li><li>6. Sviluppo internazionale della città di Milano: messa a regime dell'Associazione Milano Smart City</li><li>7. Ottimizzazione dei canali informativi e dei processi di comunicazione con il cittadino</li><li>8. Ottimizzazione dei punti di contatto e le <i>customer operations</i></li><li>9. Costruzione di strumenti per il monitoraggio dei principali indicatori di salute della relazione con il cittadino in collaborazione con le Direzioni: Bilancio, Educazione e SIAD</li><li>10. Sviluppo e coordinamento delle attività di progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione urbana</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento del 90% dei programmi di lavoro del 2020</li><li>2. Presidio della Governance di M4</li><li>3. Presidio e coordinamento dei piani di rilancio avviati dalle Società Partecipate</li><li>4. Sviluppo e coordinamento delle attività di progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione urbana</li><li>5. Ottimizzazione dei punti di contatto e le <i>customer operations</i></li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE OPERATIVA</b> <b>Dot.ssa Carmela Francesca</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento del 70% dei programmi di lavoro del 2019</li><li>2. Collaborazione nel progetto di ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</li><li>3. Migrazione del sistema di programmazione ed esecuzione delle opere pubbliche verso piattaforma ERP</li><li>4. Avanzamento piani di lavoro della digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP - SUE - SUEV</li><li>5. Avanzamento piano di lavoro per il dispiegamento del gestore documentale di Auriga</li><li>6. Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte</li><li>7. CCNL 21.5.2018 comparto funzioni locali: stipula contratto decentrato istituti giuridici ed economici</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento del 90% dei programmi di lavoro del 2020</li><li>2. Migrazione del sistema di programmazione ed esecuzione delle opere pubbliche verso piattaforma ERP</li><li>3. 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 Ambiente ed Energia, Sicurezza Urbana, Bilancio, DCSIAD</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

**2019**

1. Verifica sulla percezione e conoscenza del whistleblowing
2. Formazione in materia di etica e legalità pubblica
3. Pubblicazioni in materia di trasparenza obbligatorie/facoltative
4. Attività di informazione/consulenza alle Direzioni e formazione
5. ACT! ANTICORRUPTION CITY TOOLKIT
6. Carte dei servizi
7. 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 politico
8. Giornata della Trasparenza 2019

**SEGRETERIA  
GENERALE**

**Dott.  
Fabrizio  
Dell'Acqua**

**2020**

1. ACT! ANTICORRUPTION CITY TOOLKIT
2. Carte dei servizi





## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<p><b>AREA SERVIZIO PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE</b></p> <p>Dott. Carlo Lopedote</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. «Milano 2046» Restituzione dei contenuti definitivi del progetto</li><li>2. Digitalizzazione della notifica di convocazione/annullamento delle sedute del Consiglio comunale e della notifica del programma dei lavori del Consiglio comunale o sua integrazione/modifica</li><li>3. Formazione e aggiornamento al ruolo per migliorare l'efficacia delle attività</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assestamento competenze di supporto all'organo consiliare e alle commissioni</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<p>DIREZIONE INTERNAL AUDITING</p> <p>Dott.ssa Antonella Fabiano</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aggiornamento del rischio dei processi certificati ISO</li><li>2. Aggiornamento del rischio specifico dei modelli operativi - Attività preliminari</li><li>3. Verifiche di Audit effettuate rispetto alla pianificazione annuale</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Completamento aggiornamento del rischio specifico dei modelli operativi</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE AVVOCATURA</b> Avv. Antonello Mandarano	<ol style="list-style-type: none"><li>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 Stato</li><li>2. Digitalizzazione Archivio Avvocatura</li><li>3. Razionalizzazione dei processi riguardanti il contenzioso relativo alla riscossione coattiva in collaborazione con Bilancio e Sicurezza Urbana</li><li>4. 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)</li><li>5. Supporto alla definizione delle policy dell'Ente sulla base dell'analisi del contenzioso e delle consulenze strategiche in atto</li><li>6. Implementazione e diffusione del Blog dell'Avvocatura</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Completamento digitalizzazione Archivio Avvocatura</li><li>2. Messa a regime del Blog dell'Avvocatura</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE BILANCIO ED ENTRATE</b>  <b>Dott. Roberto Colangelo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2019</li><li>2. Implementazione sistema ERP</li><li>3. Implementazione del Progetto Organizzativo per la Gestione integrata delle Entrate e della Riscossione</li><li>4. Evoluzione sistema unico dei pagamenti on line – Riconciliazione dei pagamenti</li><li>5. Razionalizzazione dei processi interni finalizzata alla facilitazione del rapporto con l'utenza</li><li>6. 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</li><li>7. Coordinamento e monitoraggio dei soggetti coinvolti nei progetti relativi a PON/POR/Patto per Milano</li><li>8. 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</li><li>9. Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) – fase 2, in collaborazione con Partecipate e Patrimonio Immobiliare, Urbanistica e Economia Urbana e Lavoro</li><li>10. 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, SUEV, Sicurezza Urbana, SIAD</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020</li><li>2. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Partecipate, Educazione e Servizi Civici</li><li>3. 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 Ambiente ed Energia, Sicurezza Urbana, SUEV, DCSIAD</li><li>4. Messa a sistema 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, SUEV, Sicurezza Urbana, SIAD</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

**2019**

1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano
2. Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte
3. Azioni di recupero e contenimento della morosità
4. 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
5. Integrazione politiche abitative e sociali in collaborazione con Direzione Politiche Sociali e Urbanistica
6. Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Direzione Operativa, Piano Quartieri, Politiche Sociali e Educazione
7. Incremento della capacità di assegnazione degli alloggi ERP

**DIREZIONE CASA**

**Dott. Francesco Tarricone**

**2020**

1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano
2. Riduzione della morosità corrente e pregressa
3. Riduzione degli alloggi e degli «usi diversi» sfitte
4. Conta case: avanzamento piano di recupero delle case sfitte

18



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<p><b>DIREZIONE CENTRALE UNICA APPALTI</b> <b>Dr.ssa Maria Lucia Grande</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano</li><li>2. Implementazione delle funzioni per la qualificazione della Stazione Unica Appaltante</li><li>3. Migrazione del sistema di monitoraggio e controllo delle opere pubbliche sul sistema ERP</li><li>4. Definizione procedura standardizzata e informatizzata per la programmazione di beni e servizi</li><li>5. Formulazione di una proposta operativa per la rilevazione dell'indice di affidabilità delle imprese appaltatrici</li><li>6. Revisione e standardizzazione della modulistica per l'approvazione dei progetti con particolare riferimento agli interventi manutentivi e sua diffusione in collaborazione con Facility Management</li><li>7. Sviluppo del fascicolo di archiviazione digitale della procedura di gara in collaborazione con SIAD</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano</li><li>2. Definizione e aggiornamento costante delle procedure di Gara</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE CULTURA</b> <b>Dott. Marco Edoardo Minoja</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2019</li><li>2. Sviluppo progetto «Arte negli spazi pubblici»</li><li>3. Avvio progetto di analisi e sviluppo dell'offerta culturale museale: individuazione di forme di collaborazione ed assistenza tecnico - scientifica</li><li>4. 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.</li><li>5. Progetto Leonardo</li><li>6. Milano Città della Letteratura Unesco: avvio delle azioni 3 e 4 contenute nel dossier di candidatura</li><li>7. Sistema avvisi pubblici per contributi in ambito spettacolo</li><li>8. Rafforzamento e sviluppo dei format dei festival urbani diffusi</li><li>9. Progettazione e realizzazione del palinsesto culturale 2020</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Completamento Progetto di analisi e sviluppo dell'offerta culturale: individuazione di forme di collaborazione ed assistenza tecnica – scientifica</li><li>2. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020</li><li>3. Completamento del Progetto di analisi e sviluppo dell'offerta culturale museale</li><li>4. Rafforzamento e sviluppo dei format dei festival urbani diffusi</li><li>5. Progettazione e realizzazione del palinsesto culturale</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

2019

2020

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, Urbanistica e Partecipate
3. 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 Facility Management – 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 pubblici, in collaborazione con Direzione Casa
5. Avvio sperimentazione per la realizzazione di progetti di innovazione imprenditoriale in aree periferiche legati alla manifattura digitale, all'agricoltura, al commercio o all'economia circolare
6. Valorizzazione dei luoghi della formazione in periferia
7. Sperimentazione utilizzo dei dati disponibili nel sistema Data Lake in un ambito territoriale specifico (Corvetto) in collaborazione con Direzione SIAD
8. Implementazione e sviluppo di politiche attive finalizzate all'avvio di tirocini extracurricolari con conseguente trasformazione in contratti di lavoro

1. Completamento del Piano esecutivo per la riqualificazione dei Mercati comunali coperti
2. Avanzamento sperimentazione per la realizzazione di iniziative di innovazione imprenditoriale in varie zone del territorio

**DIREZIONE  
ECONOMIA  
URBANA E  
LAVORO**

**Dott. Renato  
Galliano**

21





## Obiettivi di Direzione

2019

1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2019
2. Verifica e applicazione degli esiti relativi alla sperimentazione del nuovo sistema tariffario dei servizi educativi su base ISEE
3. Analisi progettuale per una moderna ed efficace comunicazione con le famiglie e gli utenti dei servizi educativi all'infanzia - 2° fase
4. Promozione di azioni finalizzate a contrarre il fenomeno della segregazione scolastica, comprese prime ipotesi di revisione dei bacini
5. Iniziative per favorire la partecipazione attiva dei giovani alla vita della Città
6. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Partecipate e Servizi Civici Partecipazione e Sport
7. Realizzazione di un evento cittadino che metta al centro le iniziative delle scuole
8. Implementazione della fascicolazione degli immobili di Fabbrica del Vapore
9. Sviluppo di azioni finalizzate a costruire una rete di «scuole aperte» al territorio
10. Revisione delle non conformità di carattere gestionale
11. Piano di approfondimento e analisi delle forme di gestione del servizio asili nido e del tipo di offerta
12. 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 Partecipate
13. Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Direzione Operativa, Piano Quartieri, Politiche Sociali e Casa
14. Costruzione di 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
15. 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 minori
17. 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 Municipi
18. Anagrafe Edilizia Scolastica in collaborazione con Facility Management per efficace ricognizione spazi scolastici eventualmente disponibili

DIREZIONE  
EDUCAZIONE

Dott. Luigi  
Draisci

2020

1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020
2. Completamento della fascicolazione degli immobili di Fabbrica del Vapore
3. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Partecipate, Servizi Civici e Bilancio ed Entrate

22



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE FACILITY MANAGEMENT</b> <b>Ing. Massimiliano Papetti</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano</li><li>2. Attuazione del piano pluriennale per l'eliminazione dei rischi negli immobili comunali (CPI)</li><li>3. Nuovo appalto di gestione calore del Comune di Milano - Efficiamento energetico, anche con contributo GSE e rimozione parco caldaje a gasolio</li><li>4. Collaborazione nel progetto di ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</li><li>5. Migrazione del sistema di programmazione ed esecuzione delle opere pubbliche verso piattaforma ERP</li><li>6. Definizione del nuovo processo di affidamento degli incarichi di ingegneria ON DEMAND a MM</li><li>7. Razionalizzazione nel processo di programmazione, progettazione e aggiudicazione gare ai fini della garanzia della continuità dei servizi</li><li>8. Realizzazione dei Progetti Speciali afferenti a: Palasharp e Palazzo di Giustizia</li><li>9. Revisione e standardizzazione della modulistica per l'approvazione dei progetti con particolare riferimento agli interventi manutentivi e sua diffusione, in collaborazione con CUA</li><li>10. 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)</li><li>11. Anagrafe Edilizia Scolastica in collaborazione con la Direzione Educazione</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano</li><li>2. Consuntivazione del ciclo di programmazione ed eventuale revisione di processo per la realizzazione delle opere pubbliche</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

2019

2020

<p><b>DIREZIONE MOBILITÀ, AMBIENTE ED ENERGIA</b></p> <p><b>Ing. Filippo Salucci</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: avanzamento secondo cronoprogramma fissati dal Piano</li><li>2. Milano per l'Ambiente – Aria più pulita - Spostamenti più facili e veloci - M4</li><li>3. Miglioramento della qualità e sostenibilità ambientale</li><li>4. Rafforzamento della programmazione degli interventi di miglioramento della mobilità, anche con il supporto di Amat</li><li>5. 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</li><li>6. Low Emission Zone (LEZ): Piano di sviluppo dei dispositivi di controllo dell'Area B e azioni conseguenti</li><li>7. Avvio della procedura di Gara per l'affidamento del Contratto Sosta</li><li>8. 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, SUEV, Sicurezza Urbana, SIAD</li><li>9. 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 e Patrimonio Immobiliare e SIAD</li><li>10. Avvio della procedura di Gara per l'affidamento del servizio di igiene ambientale</li><li>11. Reingegnerizzazione del processo di segnalazione per interventi di manutenzione delle strade</li><li>12. Definizione del nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di</li></ol>
--	---

1. Completamento del processo di Digitalizzazione del rilascio delle autorizzazioni per interventi sul suolo e nel sottosuolo e Georeferenziazione degli interventi e delle Reti
2. Attuazione del Piano operativo per la gestione delle reti di infrastruttura tecnologica del Comune di Milano e dei relativi asset
3. Completamento della procedura di Gara per l'affidamento del Contratto Sosta
4. Completamento della procedura di Gara per l'affidamento del servizio di igiene ambientale
5. Costituzione della Centrale Unica di Segnalazione degli interventi
6. 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, DCSIAD

24



## Obiettivi di Direzione

2019		2020
<p><b>DIREZIONE MUNICIPALI</b></p> <p><b>Dott. Dario Moneta</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: azioni di coinvolgimento dei Municipi</li><li>2. Sviluppo del modello per la gestione di Centri Aggregazione Multifunzionali e Centri Aggregazione Giovanile</li><li>3. Definizione e coordinamento del calendario eventi dei Municipi</li><li>4. Sviluppo e coordinamento degli strumenti di comunicazione dei Municipi</li><li>5. 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 Educazione</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020</li><li>2. Definizione e coordinamento del calendario eventi 2020 dei Municipi</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE</b>  Dott. Valerio Iossa	<ol style="list-style-type: none"><li>1. CCNL 21.5.2018: stipula contratto decentrato istituti giuridici ed economici</li><li>2. Attuazione Piano occupazionale 2019-2021: semplificazione e riduzione dei tempi delle procedure di concorso/selezione e ottimizzazione delle assunzioni</li><li>3. Azioni di sostegno alla mobilità interna</li><li>4. Azioni di sviluppo del patrimonio delle competenze dell'Ente – Gestione Piano della Formazione e dei Progetti formativi di innovazione</li><li>5. Gestione dei processi di revisione organizzativa</li><li>6. Ricostruzione delle carriere del personale dipendente finalizzata alla programmazione del turn over</li><li>7. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</li><li>8. Revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance</li><li>9. Introduzione Piattaforma ERP - Analisi per l'integrazione con le funzionalità di controllo di gestione e contabilità economico analitica</li><li>10. Sviluppo delle politiche occupazionali di gruppo</li><li>11. Azioni di sviluppo per la valorizzazione delle digital skill e individuazione dei referenti dell'innovazione digitale</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementazione Piattaforma ERP per l'integrazione delle funzionalità relative</li><li>2. Revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance</li><li>3. Attuazione Piano occupazionale 2019-2021</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE PARTECIPATE E PATRIMONIO IMMOBILIARE</b>  <b>Dott.ssa Silvia Brandodoro</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2019</li><li>2. Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) – fase 2, in collaborazione con Bilancio, Urbanistica e Economia Urbana e Lavoro</li><li>3. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Educazione, Servizi Civici e Bilancio ed Entrate</li><li>4. Presidio e attuazione del Piano Industriale di Milano Sport</li><li>5. Attuazione del Piano di Valorizzazione tramite cessioni a terzi e il recupero del patrimonio dismesso</li><li>6. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</li><li>7. Cooperazione al dispiegamento sistema ERP sul Patrimonio Immobiliare</li><li>8. Valorizzazione Cittadella degli Archivi</li><li>9. Revisione dello Statuto e del Piano Industriale di Fondazione Milano – Scuole Civiche di Milano congiuntamente a Educazione</li><li>10. 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 Direzione Generale, Mobilità Ambiente ed Energia e SIAD</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Educazione, Servizi Civici e Bilancio ed Entrate</li><li>2. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020</li><li>3. Prosecuzione del Piano di Valorizzazione</li><li>4. Cooperazione al dispiegamento sistema ERP sul Patrimonio Immobiliare</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE POLITICHE SOCIALI</b> <b>Dott. Michele Petrelli</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2019</li><li>2. Miglioramento della governance dei servizi agli utenti, a gestione diretta e non</li><li>3. Predisposizione piano formativo integrato per operatori dipendenti e operatori provenienti da organizzazioni esterne per la gestione dell'offerta di welfare cittadino</li><li>4. Definizione linee strategiche di evoluzione della Direzione a medio periodo (3/5 anni)</li><li>5. 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 WeMfi)</li><li>6. Implementazione strategie e servizi per ricongiungimento familiare</li><li>7. Ampliamento dell'offerta di RST</li><li>8. Integrazione politiche abitative e sociali in collaborazione con Direzione Casa e Urbanistica</li><li>9. Attuazione di un sistema di governance della "Domiciliarità"</li><li>10. Partecipazione alla realizzazione dei Progetti PON METRO</li><li>11. 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 Municipi</li><li>12. Messa a regime dei servizi Home Care</li><li>13. Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi in collaborazione con Direzione Operativa, Piano Quartieri, Educazione e Casa</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020</li><li>2. Prosecuzione individuazione delle linee strategiche di evoluzione della Direzione</li><li>3. Messa a regime di un cruscotto per il monitoraggio dei servizi</li></ol>



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT</b>  <b>Dott. Andrea Zuccotti</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: Collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2019</li><li>2. Monitoraggio e verifica degli interventi manutentivi degli impianti sportivi</li><li>3. Messa a regime iter informatizzato determinazioni dirigenziali e del gestore documentale di Auriga</li><li>4. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</li><li>5. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Partecipate e Patrimonio Immobiliare ed Educazione</li><li>6. Rideterminazione procedure per le richieste di servizi di pulizia, accoglienza, tipografici, di trasporto e di trasloco</li><li>7. Valorizzazione del patrimonio artistico/culturale dei Cimiteri Storici della città di Milano</li><li>8. Efficentamento dell'offerta relativa ai servizi funebri cimiteriali</li><li>9. Potenziamento Punti di Informazione Turistica e sviluppo di nuove strategie a sostegno del turismo</li><li>10. Gestione eventi sportivi a rilievo nazionale e internazionale</li><li>11. Revisione del Regolamento degli Istituti di partecipazione</li><li>12. Implementazione dei Servizi Demografici Digitali</li><li>13. Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni: primo ciclo di attuazione: 2018 - 2021 - Annualità 2019</li><li>14. Avvio realizzazione Piano Editoriale</li><li>15. Razionalizzazione dei servizi di front office</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: Collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020</li><li>2. Realizzazione degli eventi: LGBT – World Routes – Annual Meeting of Asce</li><li>3. Revisione del contratto di servizio di Milano Ristorazione congiuntamente alle Direzioni Partecipate, Educazione e Bilancio ed Entrate</li></ol>

29





## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE SICUREZZA URBANA</b>  <b>Dott. Marco Ciacci</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</li><li>2. Implementazione del sistema di gestione del personale che preveda la rilevazione delle presenze in collaborazione con SIAD</li><li>3. Analisi e rimodulazione dei servizi straordinari</li><li>4. Studio di un piano di ottimizzazione di alcuni processi dell'area Procedure Sanzionatorie:<ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• gestione del contenzioso riguardante i verbali di contestazione e le ordinanze ingiunzioni di pagamento, mediante la costituzione di un unico ufficio, in collaborazione con Bilancio e Avvocatura, per migliorare l'aspetto qualitativo delle procedure.</li></ul></li><li>5. Nuovo Piano Emergenza Comunale: Sviluppo e comunicazione coi cittadini delle aree a rischio</li><li>6. Sviluppo della Colonna Mobile degli Enti Locali in caso di emergenza (Progetto ANCI - Dipartimento Nazionale Protezione civile)</li><li>7. Revisione Regolamento Commissione Comunale di Vigilanza</li><li>8. Revisione del Regolamento di Polizia Urbana</li><li>9. Studio di fattibilità per la digitalizzazione della procedura del TSO</li><li>10. Sviluppo del Portale dell'Anagrafe delle telecamere di sicurezza urbana</li><li>11. 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 Zona</li><li>12. 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, Bilancio, SUEV, DCSIAD</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Completamento Informatizzazione del sistema di gestione del personale che preveda la rilevazione delle presenze in collaborazione con SIAD</li><li>2. Completamento piano di razionalizzazione processo relativo alle procedure sanzionatorie in collaborazione con Bilancio e Avvocatura</li><li>3. 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 Ambiente ed Energia, Bilancio, SUEV, DCSIAD</li></ol>



## Obiettivi di Direzione 1 di 2

	2019	2020
<p><b>DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI E AGENDA DIGITALE</b></p> <p>Dott. Francesco Castanò</p>	<p><b>AMBITO INFRASTRUTTURE:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conclusione wave 3 SIBRI</li><li>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</li></ol> <p><b>AMBITO SERVIZI DIGITALI</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementazione dei Servizi Demografici digitali</li><li>2. Attivazione a regime dei Servizi dello Sportello Unico Servizi Educativi</li><li>3. Evoluzione sistema unico dei Pagamenti on line – Pago PA</li><li>4. Avanzamento del processo di Digitalizzazione dei processi di front office e back office con riferimento a SUAP - SUE – SUEV</li><li>5. Messa a regime iter informatizzato determinazioni dirigenziali e del gestore documentale di Auriga</li><li>6. 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, Bilancio, SUEV, Sicurezza Urbana</li><li>7. Implementazione informatizzazione del sistema di gestione dei turni del personale della Polizia Locale in collaborazione con Sicurezza Urbana</li><li>8. Avvio progetto di rifacimento del SIPO: Studio di mercato, Software Selection, Avvio progettazione nuovo sistema</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>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 Ambiente ed Energia, Bilancio, SUEV e Sicurezza Urbana</li><li>2. Sviluppo Piattaforma ERP</li><li>3. Prosecuzione dei progetti di sviluppo tecnologico avviati nel 2019</li></ol>



## Obiettivi di Direzione 2 di 2

	2019	2020
<b>DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI E AGENDA DIGITALE</b>	<b>AMBITO NUOVI PROGETTI</b>  1. Introduzione Piattaforma ERP 2. 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) 3. 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 informatici 4. 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 processi 5. Nuovo registro dei trattamenti (UNIO) 6. Nuovo Sito Comune di Milano  Dott. Francesco Castanò	



## Obiettivi di Direzione

	2019	2020
<b>DIREZIONE URBANISTICA</b> <b>Arch. Simona Collarini</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>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 Religiose</li><li>2. 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</li><li>3. Completamento implementazione delle procedure per la digitalizzazione del SUE, con l'informatizzazione del back office</li><li>4. Rimodellazione dei processi dell'Area Bonifica in modalità digitale</li><li>5. Ricognizione e razionalizzazione logistica delle sedi e degli uffici</li><li>6. Implementazione piano operativo per la dematerializzazione degli archivi cartacei</li><li>7. Completamento mappatura ed elaborazione schede di dettaglio degli edifici in disuso di proprietà privata ed elaborazione di una analisi per la loro valorizzazione</li><li>8. Monitoraggio del regolare pagamento di oneri e monetizzazioni e attivazione di procedura di verifica degli arretrati mediante anche controlli a campione</li><li>9. Elaborazione di un piano operativo per la rimodulazione degli oneri di urbanizzazione</li><li>10. Presidio dell'attuazione del piano di ristrutturazione e riqualificazione dei mercati all'ingrosso della Città di Milano (Sogemi) in collaborazione con Partecipate, Bilancio e Economia Urbana e Lavoro</li><li>11. 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</li><li>12. Strategia di Resilienza Urbana della Città di Milano</li><li>13. Piano Azione Clima in collaborazione con Direzione Mobilità e Ambiente</li><li>14. Definizione e sviluppo di piani, programmi attuativi e programmi complessi per la riqualificazione/rigenerazione urbana</li><li>15. Predisposizione bozza Regolamento Edificio comunale</li><li>16. Integrazione politiche abitative e sociali in collaborazione con Direzione Politiche Sociali e Casa</li><li>17. Monitoraggio piani urbanistici Santa Giulia e Porta Romana</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Piano Quartieri: collaborazione all'avanzamento dei programmi di lavoro per il 2020</li><li>2. Completamento piano operativo per la dematerializzazione degli archivi cartacei e per la digitalizzazione dei processi di lavoro</li><li>3. Prima valutazione della proposta di rimodulazione degli oneri di urbanizzazione</li></ol>

FOGLIO PARERI RELATIVO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE IL SEGUENTE OGGETTO:  
Modifiche al Sistema di programmazione e monitoraggio della performance e approvazione 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 DI AREA ORGANIZZAZIONE E  
SVILUPPO PROFESSIONALE  
Dott.ssa Marina Ristori  
.....

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE  
ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE  
Avv. Valerio Iossa  
.....

IL DIRETTORE OPERATIVO  
Dott.ssa Carmela Francesca  
.....

IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Christian Malangone  
.....

Firmato digitalmente da MARINA RISTORI in data 28/06/2019, FRANCESCA  
CARMELA in data 28/06/2019, MALANGONE CHRISTIAN in data 27/06/2019, IOSSA VALERIO in data 20/06/2019

FOGLIO PARERI RELATIVO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE IL SEGUENTE  
OGGETTO: Modifiche al Sistema di programmazione e monitoraggio della performance e approvazione  
del Piano degli Obiettivi 2019 – 2021.  
Immediatamente eseguibile

Numero proposta: 2279

**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 28/06/2019

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. \_1098\_ DEL 28/06/2019**

---

Letto approvato e sottoscritto

**IL Vice Sindaco**  
**Anna Scavuzzo**  
**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**