



**ATTRIBUZIONE DELL'INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE  
AFFERENTE L'UNITÀ CUSTOMER OPERATIONS E CONTACT CENTER,  
RIENTRANTE NELL'AREA DIREZIONE SPECIALISTICA CITIZEN  
EXPERIENCE - AREA CRM, DELLA DIREZIONE INNOVAZIONE  
TECNOLOGICA E DIGITALE**

**IL DIRETTORE DI DIREZIONE**

**IL DIRETTORE DELL' AREA CRM**

**Visti**

- l'art. 107 del Decreto Legislativo n. 267/2000;
- le vigenti disposizioni dei C.C.N.L. del Comparto Funzioni Locali - personale non dirigente relative all'area delle Elevate Qualificazioni;
- l'art. 14 bis del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Milano;
- l'art. 13 e sgg. del CCDI per il personale dipendente del Comune di Milano non appartenente all'area separata della dirigenza, sottoscritto il 19.02.2001, disciplinante le Posizioni Organizzative;
- l'art. 12 e sgg. del CCDI per il personale dipendente del Comune di Milano non appartenente all'area separata della dirigenza, sottoscritto il 9.03.2006, disciplinante le Alte professionalità;
- il provvedimento sindacale del 06 febbraio 2022, con il quale al dirigente precedente è stato conferito l'incarico di Direttore della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale;
- il provvedimento sindacale del 5 maggio 2022, con il quale al dirigente dell'Area precedente è stato conferito il relativo incarico;
- le deliberazioni della Giunta Comunale n. 362 del 2 marzo 2018 e successive n. 1751 del 21 ottobre 2019, n. 1217 del 30 ottobre 2020, con le quali sono stati adottati i criteri generali per la disciplina dell'Area delle Posizioni Organizzative e delle Alte Professionalità (*oggi Elevate Qualificazioni*);
- le determinazioni del Direttore Generale n. 5135 del 15 giugno 2023 e n. 5839 del 4 luglio 2023 con le quali è stato approvato il *Sistema delle Elevate Qualificazioni del Comune di Milano* con decorrenza dal 16 luglio 2023 e, in particolare, è stato disposto che gli incarichi afferenti abbiano decorrenza per la durata di due anni dalla data prevista nell'atto di conferimento, in coerenza con le previsioni del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022-2024;

- la successiva determinazione del Direttore Generale n. 6180 del 14 luglio 2023 con la quale è stato disposto il differimento al 31 agosto 2023 del termine fissato con proprio precedente provvedimento n. 5135 del 15 giugno 2023, al fine di consentire il completamento di tutti gli adempimenti connessi con l'avvio dei nuovi incarichi EQ;

**Premesso che**

- tra le posizioni di responsabilità sub dirigenziale istituite nell'ambito della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale, vi è quella relativa all'Unità Customer Operations e Contact Center, rientrante nell'Area Direzione Specialistica Citizen Experience - Area CRM. Detta posizione di responsabilità è pesata nella fascia terza del vigente *Sistema di pesatura delle Posizioni Organizzative e Alte Professionalità del Comune di Milano (oggi Elevate Qualificazioni)*;

L'incarico di Elevata Qualificazione richiede:

- responsabilità amministrative e di risultato, a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e/o organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzative; responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate e/o conseguenti ad espressa delega di funzioni da parte del dirigente, implicante anche la firma del provvedimento finale, in conformità agli ordinamenti delle amministrazioni;
- conoscenze altamente specialistiche, capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità e/o di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico, implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo;

Le suddette posizioni di lavoro vengono distinte in due tipologie:

- posizione di responsabilità di direzione di unità organizzative di particolare complessità, caratterizzate da elevato grado di autonomia gestionale e organizzativa;
- posizione di responsabilità con contenuti di alta professionalità, comprese quelle comportanti anche l'iscrizione ad albi professionali, richiedenti elevata competenza specialistica acquisita attraverso titoli formali di livello universitario del sistema educativo e di istruzione oppure attraverso consolidate e rilevanti esperienze lavorative in posizioni ad elevata qualificazione professionale o di responsabilità, risultanti dal curriculum.

**Rilevato che**, ai sensi dell'art. 3.2 ultimo comma della richiamata disciplina, *“Per specifiche esigenze organizzativo gestionali, i Direttori possono procedere alla individuazione diretta dell'incaricato, fornendo, nell'atto di conferimento, adeguata motivazione, anche nel caso di conferma del soggetto da incaricare”*;

**Ritenuto**, ricorrendone i presupposti, di procedere per la copertura della Elevata Qualificazione afferente l'Unità Customer Operations e Contact Center, rientrante nell'Area Direzione Specialistica Citizen Experience – Area CRM della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale, mediante individuazione diretta dell'incaricato in quanto la Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale presidia e coordina progetti / interventi strategici di mandato, gestiti nell'ambito dell'Unità/Ufficio a cui è preposta l'Elevata Qualificazione di cui al presente incarico. Al fine di garantire la puntuale e completa definizione dei citati progetti / interventi nelle tempistiche ipotizzate, si ritiene necessario dare continuità all'attività fin qui svolta.

### **Considerato che**

- alla Elevata Qualificazione Unità Customer Operations e Contact Center sono attribuite le funzioni e le competenze di seguito indicate:
- Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (customer/citizen relationship management), con particolare riferimento alle attività di CRM operativo e di risposta al cittadino/city user
- Programmazione del dimensionamento periodico delle risorse umane, interne ed esterne, necessarie al funzionamento del servizio Infoline 020202, garantendone la necessaria integrazione, anche in relazione alle necessità espresse dalle singole Direzioni
- Coordinamento e gestione delle risorse assegnate al Contact Center Infoline 020202
- Supporto alla Direzione di appartenenza e a tutte le Direzioni interessate nell'individuazione, progettazione e/o implementazione di nuovi servizi erogabili in modalità Contact Center, in raccordo con i vari Uffici di Back Office dell'Ente
- Mappatura ed analisi permanente dei fabbisogni informativi degli operatori assegnati al Contact Center, anche sulla base delle segnalazioni dell'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco
- Organizzazione, in coordinamento con la Direzione Organizzazione e Risorse Umane, l'Area Comunicazione del Gabinetto del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco e le strutture interessate, di moduli formativi in materia di comunicazione destinati agli operatori assegnati al Contact Center Infoline 020202
- Organizzazione, in sinergia con la Direzione di appartenenza, di moduli di addestramento sull'utilizzo degli strumenti assegnati agli operatori del Contact Center Infoline 020202
- Monitoraggio e garanzia della qualità del servizio erogato in raccordo con Unità Customer Intelligence
- Analisi del livello qualitativo della comunicazione resa dagli operatori e del Servizio Infoline 020202

- Gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni relativi alla funzionalità del Servizio Infoline 020202 e provenienti dai cittadini
- Sviluppo di azioni migliorative necessarie per l'ottimizzazione del Servizio di Contact Center, capitalizzando le informazioni sottese ai reclami pervenuti
- Presidio dell'efficienza della Barra telefonica e dei relativi flussi IVR, al fine del costante sviluppo e ottimizzazione del sistema di messaggistica
- Coordinamento redazioni web di Direzione su servizio "scrivi"

Svolgere la funzione di preposto così come definito dall'art. 2, lett. e) del D. Lgs. 81/08 in materia di salute, igiene e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, nonché adempiere agli obblighi previsti dall'art. 19 del decreto medesimo.

➤ il conferimento dell'incarico di Elevata Qualificazione importa, altresì, l'attribuzione delle seguenti funzioni dirigenziali delegate:

- la proposta al dirigente di adeguamenti e/o variazioni dell'organigramma della propria struttura;
- le attestazioni, le certificazioni, le comunicazioni, le diffide, i verbali, le autenticazioni, le legalizzazioni ed ogni altro atto costituente manifestazione di giudizio e di conoscenza
- la vigilanza sull'evoluzione del quadro istituzionale e normativo sulle materie di competenza;
- la costante verifica dei piani di lavoro assegnati al fine di attivare gli eventuali interventi correttivi preordinati al rispetto degli obiettivi stabiliti;
- la complessiva amministrazione, gestione ed organizzazione del personale;
- la collaborazione con il Direttore Generale, il Direttore Operativo in ordine alla realizzazione di progetti o programmi intersettoriali;
- la partecipazione alle riunioni del Comitato della Direzione di appartenenza

**Rilevato**, in tale contesto, che la professionalità in possesso di Zaro Alessandro è quella più rispondente ai requisiti necessari per l'attribuzione della responsabilità di Elevata Qualificazione Unità Customer Operations e Contact Center in considerazione dell'apprezzabile attività sin qui condotta, proprio nello svolgimento delle funzioni afferenti l'Elevata Qualificazione di che trattasi.

**Ritenuto** pertanto, in relazione agli elementi sopra descritti, che:

- le capacità ed esperienze professionali, nonché i requisiti culturali e attitudinali dimostrati dal dipendente Zaro Alessandro sono tali da assicurare la piena assunzione delle responsabilità e delle funzioni ascritte alla posizione in oggetto, in relazione anche ai contenuti e alla natura dei programmi da realizzare;

- lo stesso è idoneo a ricoprire l'incarico di Elevata Qualificazione Unità Customer Operations e Contact Center, fatti salvi gli esiti positivi dei controlli effettuati sui requisiti generali di partecipazione alla procedura finalizzata al conferimento dell'incarico di EQ;

**Dato atto che** il candidato sopra menzionato risulta in servizio

### ATTRIBUISCONO

al dipendente Zaro Alessandro n. matricola 10868400 - con profilo professionale di Funzionario dei Servizi Informativi - Area dei Funzionari ed EQ - l'incarico di Elevata Qualificazione afferente l'Unità Customer Operations e Contact, rientrante nell'Area Direzione Specialistica Citizen Experience - Area CRM, della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale;

### DANDO ATTO CHE

1. alla Elevata Qualificazione, come innanzi individuata, sono attribuite le seguenti responsabilità, funzioni e compiti:
  - Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (customer/citizen relationship management), con particolare riferimento alle attività di CRM operativo e di risposta al cittadino/city user
  - Programmazione del dimensionamento periodico delle risorse umane, interne ed esterne, necessarie al funzionamento del servizio Infoline 020202, garantendone la necessaria integrazione, anche in relazione alle necessità espresse dalle singole Direzioni
  - Coordinamento e gestione delle risorse assegnate al Contact Center Infoline 020202
  - Supporto alla Direzione di appartenenza e a tutte le Direzioni interessate nell'individuazione, progettazione e/o implementazione di nuovi servizi erogabili in modalità Contact Center, in raccordo con i vari Uffici di Back Office dell'Ente
  - Mappatura ed analisi permanente dei fabbisogni informativi degli operatori assegnati al Contact Center, anche sulla base delle segnalazioni dell'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco
  - Organizzazione, in coordinamento con la Direzione Organizzazione e Risorse Umane, l'Area Comunicazione del Gabinetto del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco e le strutture interessate, di moduli formativi in materia di comunicazione destinati agli operatori assegnati al Contact Center Infoline 020202
  - Organizzazione, in sinergia con la Direzione di appartenenza, di moduli di addestramento sull'utilizzo degli strumenti assegnati agli operatori del Contact Center Infoline 020202
  - Monitoraggio e garanzia della qualità del servizio erogato in raccordo con Unità Customer Intelligence

- Analisi del livello qualitativo della comunicazione resa dagli operatori e del Servizio Infoline 020202
- Gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni relativi alla funzionalità del Servizio Infoline 020202 e provenienti dai cittadini
- Sviluppo di azioni migliorative necessarie per l'ottimizzazione del Servizio di Contact Center, capitalizzando le informazioni sottese ai reclami pervenuti
- Presidio dell'efficienza della Barra telefonica e dei relativi flussi IVR, al fine del costante sviluppo e ottimizzazione del sistema di messaggistica
- Coordinamento redazioni web di Direzione su servizio "scrivi"

Svolgere la funzione di preposto così come definito dall'art. 2, lett. e) del D. Lgs. 81/08 in materia di salute, igiene e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, nonché adempiere agli obblighi previsti dall'art. 19 del decreto medesimo.

2. alla citata Elevata Qualificazione sono, altresì, attribuite le funzioni dirigenziali delegate come di seguito esplicitate:
  - la proposta al dirigente di adeguamenti e/o variazioni dell'organigramma della propria struttura;
  - le attestazioni, le certificazioni, le comunicazioni, le diffide, i verbali, le autenticazioni, le legalizzazioni ed ogni altro atto costituente manifestazione di giudizio e di conoscenza
  - la vigilanza sull'evoluzione del quadro istituzionale e normativo sulle materie di competenza;
  - la costante verifica dei piani di lavoro assegnati al fine di attivare gli eventuali interventi correttivi preordinati al rispetto degli obiettivi stabiliti;
  - la complessiva amministrazione, gestione ed organizzazione del personale;
  - la collaborazione con il Direttore Generale, il Direttore Operativo in ordine alla realizzazione di progetti o programmi intersettoriali;
  - la partecipazione alle riunioni del Comitato della Direzione di appartenenza
3. il conferimento dell'incarico importa, avuto riguardo alle funzioni e ai compiti assegnati, lo svolgimento da parte di Zaro Alessandro delle funzioni dirigenziali delegate di cui al precedente punto 2;
4. il presente incarico ha decorrenza dall' 1 settembre 2023 e, per le motivazioni illustrate in premessa, per la durata di due anni, salvo revoca anticipata in relazione a intervenuti mutamenti organizzativi o in conseguenza di specifico accertamento di risultati negativi o di mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati, assicurando all'interessato la partecipazione alla procedura di revoca;
5. all'incaricato è riconosciuta la retribuzione di posizione corrispondente alla posizione assegnata (fascia n. 3 del vigente *Sistema di pesatura delle Posizioni Organizzative e Alte Professionalità del Comune di Milano*) (oggi *Elevate Qualificazioni*), per il periodo di svolgimento dell'incarico, secondo quanto sopra specificato;

Copia del presente provvedimento viene trasmessa:

1. al dipendente interessato;
2. alla Direzione Generale, al Vice Direttore Generale e alla Direzione Organizzazione e Risorse Umane per il seguito di competenza.

Milano, 19/07/2023

IL DIRETTORE  
Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale  
Ing. Guido Arnone  
(firmato digitalmente)

IL DIRETTORE  
Area CRM  
Dott. Dario Manuli  
(firmato digitalmente)

*Le firme, in formato digitale, sono state apposte sull'originale del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD).*

*Il presente atto è conservato in originale negli archivi informatici del Comune di Milano, ai sensi dell'art.22 del D.Lgs. 82/2005.*

*Si attesta che la presente copia di n 7 pagine, è conforme all'originale documento informatico, sottoscritto con firma digitale.*