



**ATTRIBUZIONE DELL'INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE  
AFFERENTE L'UNITÀ RELAZIONE CON I CITTADINI E LE IMPRESE,  
RIENTRANTE NELL'AREA GESTIONE FISCALITA' DELLA DIREZIONE  
BILANCIO E PARTECIPATE**

**IL DIRETTORE DI DIREZIONE**

**IL DIRETTORE DI AREA**

**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 dell'11/01/2022, con il quale al dirigente procedente è stato conferito l'incarico di Direttore della Direzione Bilancio e Partecipate;
- 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. 3719 dell'11 maggio 2022 e n. 4003 del 19 maggio 2022, con le quali è stato adottato, con decorrenza dal 16 giugno 2022, il nuovo *Sistema delle Posizioni Organizzative e Alte Professionalità del Comune di Milano* (*oggi Elevate Qualificazioni*), e i successivi provvedimenti del Direttore Generale di aggiornamento - adottati in coerenza con le ulteriori revisioni organizzative *medio tempore* intervenute - con cui, in particolare, è stato disposto che gli incarichi afferenti abbiano decorrenza per la durata di **due anni** dalla data prevista nell'atto di conferimento;

**Premesso che**

- tra le posizioni di responsabilità sub dirigenziale istituite nell'ambito della Direzione Bilancio e Partecipate, vi è quella relativa all'Unità Relazione con i Cittadini e le Imprese, rientrante nell'Area Gestione Fiscalità. Detta posizione di responsabilità è pesata nella fascia 2 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, il/i Direttore/i può/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 Relazione con i Cittadini e le Imprese, rientrante nell'Area Gestione Fiscalità della Direzione Bilancio e Partecipate, mediante individuazione diretta dell'incaricato in quanto la Direzione Bilancio e Partecipate è stata recentemente

interessata da un significativo intervento di riorganizzazione che ha coinvolto l'Unità a cui è preposta l'Elevata Qualificazione di cui al presente incarico. In un'ottica di garanzia dell'economicità ed efficienza dell'azione amministrativa, si intende pertanto dare continuità all'incarico in quella sede conferito;

### Considerato che

- alla Elevata Qualificazione Unità Relazione con i Cittadini e le Imprese sono attribuite le funzioni e le competenze di seguito indicate:

- Coordinamento delle attività relative all'assistenza ai cittadini e alle imprese relativamente alle entrate tributarie e alle altre entrate affidate per la riscossione attraverso l'organizzazione del sistema degli sportelli di front office, collaborazione per redazioni web e coordinamento dei sistemi di CRM
- Coordinamento e gestione del personale che svolge attività di consulenza in materia tributaria
- Gestione rapporto con l'utenza per problematiche relative al processo dei pagamenti relativi ai diversi servizi entrate o fasi di esse affidati in gestione alla Direzione Bilancio e Partecipate e Direzione Recupero Evasione e Coattiva
- Ricerca ed implementazione di modalità operative, anche informatiche, per un miglioramento del servizio in "front office" nei confronti del cittadino e delle imprese
- Gestione della raccolta delle segnalazioni/anomalie da parte dei contribuenti e raccordo con i singoli responsabili dei tributi e delle entrate gestite
- Gestione delle relazioni con i responsabili delle altre Direzioni con uffici siti nei medesimi plessi in cui sono presenti servizi di front office (protocollo generale, casa comunale, servizi al cittadino)
- Organizzazione dei flussi di archiviazione delle pratiche verso la Cittadella degli archivi
- Gestione delle informazioni al pubblico in stretta collaborazione con le altre aree interessate
- Gestione delle segnalazioni inerenti al funzionamento delle strumentazioni in dotazione agli sportelli con particolare riguardo alle apparecchiature informatiche (personal computer, stampanti, tavolette grafometriche, monitor, scanner ecc.)
- Gestione dei flussi di ricezione dei contribuenti per mezzo del CRM e relative statistiche
- Pianificazione e sviluppo sistemi innovativi di gestione dei rapporti con i servizi ai cittadini / imprese per semplificare le procedure di riscossione, in rapporto con le Direzioni competenti
- 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 e gestione del personale

**Rilevato**, in tale contesto, che la professionalità in possesso di Michela Zazzani è quella più rispondente ai requisiti necessari per l'attribuzione della responsabilità di Elevata Qualificazione Unità Relazione con i Cittadini e le Imprese in considerazione

- *della specifica esperienza maturata nell'ambito dell'Unità Relazione con i Cittadini e le Imprese, proprio nello svolgimento delle funzioni afferenti l'Elevata Qualificazione di che trattasi;*
- *delle competenze e dei requisiti professionali e personali posseduti, richiesti per l'adeguato assolvimento dell'incarico di 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 dalla dipendente Michela Zazzani 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;
- la stessa è idonea a ricoprire l'incarico di Elevata Qualificazione Unità Relazione con i Cittadini e le Imprese, 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** la candidata sopra menzionata risulta in servizio

## ATTRIBUISCONO

alla dipendente Michela Zazzani n. matricola 5215500 – con profilo professionale di Istruttore Direttivo dei Servizi Amministrativi Area dei Funzionari ed EQ - l'incarico di Elevata Qualificazione afferente l'Unità Relazione con i Cittadini e le Imprese, rientrante nell'Area Gestione Fiscalità della Direzione Bilancio e Partecipate;

## DANDO ATTO CHE

1. alla Elevata Qualificazione, come innanzi individuata, sono attribuite le seguenti responsabilità, funzioni e compiti:

- Coordinamento delle attività relative all'assistenza ai cittadini e alle imprese relativamente alle entrate tributarie e alle altre entrate affidate per la riscossione attraverso l'organizzazione del sistema degli sportelli di front office, collaborazione per redazioni web e coordinamento dei sistemi di CRM
- Coordinamento e gestione del personale che svolge attività di consulenza in materia tributaria
- Gestione rapporto con l'utenza per problematiche relative al processo dei pagamenti relativi ai diversi servizi entrate o fasi di esse affidati in gestione alla Direzione Bilancio e Partecipate e Direzione Recupero Evasione e Coattiva
- Ricerca ed implementazione di modalità operative, anche informatiche, per un miglioramento del servizio in "front office" nei confronti del cittadino e delle imprese
- Gestione della raccolta delle segnalazioni/anomalie da parte dei contribuenti e raccordo con i singoli responsabili dei tributi e delle entrate gestite
- Gestione delle relazioni con i responsabili delle altre Direzioni con uffici siti nei medesimi plessi in cui sono presenti servizi di front office (protocollo generale, casa comunale, servizi al cittadino)
- Organizzazione dei flussi di archiviazione delle pratiche verso la Cittadella degli archivi
- Gestione delle informazioni al pubblico in stretta collaborazione con le altre aree interessate
- Gestione delle segnalazioni inerenti al funzionamento delle strumentazioni in dotazione agli sportelli con particolare riguardo alle apparecchiature informatiche (personal computer, stampanti, tavolette grafometriche, monitor, scanner ecc.)
- Gestione dei flussi di ricezione dei contribuenti per mezzo del CRM e relative statistiche
- Pianificazione e sviluppo sistemi innovativi di gestione dei rapporti con i servizi ai cittadini / imprese per semplificare le procedure di riscossione, in rapporto con le Direzioni competenti
- 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 e gestione del personale

3. il conferimento dell'incarico importa, avuto riguardo alle funzioni e ai compiti assegnati, lo svolgimento da parte di Michela Zazzani delle funzioni dirigenziali delegate di cui al precedente punto 2;
4. il presente incarico ha decorrenza dall'1/12/2023 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. 2 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. alla dipendente interessata;
2. alla Direzione Generale, al Vice Direttore Generale e alla Direzione Organizzazione e Risorse Umane per il seguito di competenza.

Il Direttore dell'Area Gestione Fiscalità

Dott. Massimiliano Bianchimano

Il Direttore della Direzione Bilancio e Partecipate

Dott. Roberto Nicola Colangelo