

**ATTRIBUZIONE DELL'INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE AFFERENTE L'UNITA' COORDINAMENTO MILANO WELFARE TERRITORIALE I LIVELLO ED ACCOGLIENZA, RIENTRANTE NELL'AREA TERRITORIALITA' E SISTEMA INTEGRATO DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI DELLA DIREZIONE WELFARE E SALUTE**

**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 gennaio 2022, con il quale al dirigente precedente è stato conferito l'incarico di Direttore della Direzione Welfare e Salute;
- 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*);
- la determinazione del Direttore Generale n. 3719 dell'11 maggio 2022 e la successiva determinazione del Direttore Generale n. 5839 del 4 luglio 2023, con le quali è stato approvato ed aggiornato 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 determinazione n. 6180 del 14 luglio 2023 del Direttore Generale, con la quale è stato differito, al 31 agosto 2023 il termine di scadenza degli incarichi di Elevate Qualificazioni fissato al 15 luglio 2023;

### Premesso che

- tra le posizioni di responsabilità sub dirigenziale istituite nell'ambito della Direzione Welfare e Salute, vi è quella relativa all'Unità Coordinamento Milano Welfare Territoriale I Livello ed Accoglienza, rientrante nell'Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali. Detta posizione di responsabilità è pesata nella fascia 3 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 Coordinamento Milano Welfare Territoriale I Livello ed Accoglienza, rientrante nell'Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai

Servizi Sociali della Direzione Welfare e Salute, mediante individuazione diretta dell'incaricato in quanto gli ambiti disciplinari a cui è preposta l'Elevata Qualificazione presuppongono una specifica competenza acquisibile prioritariamente attraverso la conoscenza consolidata di modalità operative e procedurali tutte interne alla Direzione e all'Area di attribuzione;

### Considerato che

➤ alla Elevata Qualificazione Unità Coordinamento Milano Welfare Territoriale I Livello ed Accoglienza sono attribuite le funzioni e le competenze di seguito indicate:

- Coordinamento delle procedure per l'accesso dei cittadini al SSPT, sulla base della logica di un punto unico di informazione ed accesso ai servizi alla persona (PUA), in collaborazione con il servizio 020202 e con l'utilizzo del CRM
- Ascolto, accoglienza, informazione, orientamento e consulenza sociale ai cittadini, con conseguente eventuale invio ai servizi territoriali o specialistici competenti e prenotazione appuntamenti
- Monitoraggio dell'offerta di servizi pubblici e privati sul territorio, in collaborazione con le Aree della Direzione, loro qualificazione e ricomposizione per una offerta di servizi integrata
- Gestione delle richieste di informazioni provenienti da soggetti esterni alla Direzione (cittadini, utenti, consiglieri comunali e di municipio, ...) e da diversi canali (020202, mail istituzionali, sistema gestione reclami), acquisizione delle informazioni dalla struttura e predisposizione delle richieste; gestione di un sistema di FAQ; gestione del tracciamento delle richieste pervenute e delle risposte fornite per l'ambito di competenza
- Collaborazione nella progettazione, evoluzione ed alimentazione di sistemi per la raccolta sistematica di dati statistici dell'utenza in carico ed elaborazione di reportistica periodica, utilizzando gli applicativi in uso quale strumento per la raccolta delle informazioni, l'acquisizione della documentazione e la gestione dei procedimenti, anche accompagnandone il relativo sviluppo
- Coordinamento e gestione della rete degli spazi WeMI in accordo con le altre Aree e Direzioni che gestiscono servizi di welfare sul territorio e con il terzo settore, facilitando l'integrazione delle funzioni del SSPT e di WeMi, tanto nella fase di accoglienza e orientamento, quanto nella fase di organizzazione della risposta ai bisogni dell'utenza
- Partecipazione attiva alla rete territoriale di soggetti, pubblici o privati, potenziali partner nell'individuazione delle situazioni di disagio, nel monitorare l'evoluzione dei bisogni dei e nei quartieri, nel costruire ed offrire possibili risposte alle esigenze dei cittadini.
- Coordinamento e programmazione dei servizi sociali di base su richiesta spontanea dei cittadini e dei piani straordinari di supporto alla cittadinanza (esempio: Milano Aiuta Estate)
- Accompagnamento dei SSPT dei 9 Municipi ad una migliore armonizzazione dei interventi gestiti anche attraverso la definizione e implementazione di linee guida



e buone prassi di funzionamento di tutti i Servizi dell'Area, per la parte di competenza

- Coordinamento con altri Enti pubblici e privati (Regione Lombardia, A.T.S., ASST Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario IX sezione civile famiglia e VIII tutele, Procura presso il Tribunale Ordinario, Centro Giustizia Minorile, Forze dell'Ordine, Terzo Settore, Scuole) per quanto attiene le competenze dei SSPT di I livello
- Individuazione, coordinamento, definizione di compiti e modalità di funzionamento dei gruppi di competenze specialistiche, trasversali alle unità di coordinamento di I livello e con il coinvolgimento delle competenze specialistiche delle altre Aree della Direzione
- Collaborazione con la Direzione per la progettazione, per quanto attiene gli aspetti tecnico/metodologici e organizzativi di competenza
- Realizzazione di azioni, progetti, interventi - anche a finanziamento europeo, nazionale, regionale o in forma di partenariato - finalizzati al miglioramento della qualità della vita e del benessere delle persone con elementi di fragilità
- Coordinamento della progettazione ed implementazione di processi e modalità di peer review, incrociati rispetto ai servizi, nell'ambito di percorsi di miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia del lavoro
- Massimizzazione dell'utilizzo degli spazi e della riqualificazione degli ambienti di lavoro e di accoglienza dei cittadini nell'ottica dell'integrazione tra gli SSPT, i punti WEMI e degli altri punti di accesso e accoglienza attivi sul territorio, in collaborazione con la Direzione, per la predisposizione ed attuazione di un piano delle sedi dei servizi territoriali, per la parte di competenza
- Supporto al Direttore nella progettazione ed attuazione, in collaborazione con le Aree della Direzione, dell'ampliamento ed integrazione della rete dell'accoglienza e dell'orientamento ai servizi sociali presenti sul territorio
- Collaborazione con la Direzione per la gestione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali per quanto previsto dalla normativa nazionale e dal protocollo relazioni sindacali
- Gestione delle richieste di informazioni provenienti da soggetti esterni alla Direzione (cittadini, utenti, consiglieri comunali e di municipio, stakeholder...) e da diversi canali (020202, CRM, email istituzionali, sistema gestione reclami, istanze di accesso civico semplice e generalizzato), acquisizione delle informazioni dalla struttura e predisposizione delle risposte; gestione di un sistema di FAQ; gestione del tracciamento delle richieste pervenute e delle risposte fornite, per l'ambito di competenza
- Svolgimento della 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 della dott.ssa Gazzarri Dalia è quella più rispondente ai requisiti necessari per l'attribuzione della responsabilità di Elevata Qualificazione Unità Coordinamento Milano Welfare Territoriale I Livello ed Accoglienza in considerazione

*delle competenze e dei requisiti professionali e personali posseduti, richiesti per l'adeguato assolvimento dell'incarico di Elevata Qualificazione di che trattasi nonché dell'apprezzabile attività sin qui condotta*

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

- le capacità ed esperienze professionali, nonché i requisiti culturali e attitudinali dimostrati dalla dipendente dott.ssa Gazzarri Dalia a 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 Coordinamento Milano Welfare Territoriale I Livello ed Accoglienza, 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 dott.ssa Gazzarri Dalia n. matricola 11135200 - con profilo professionale di Assistente Sociale Area dei Funzionari ed EQ - l'incarico di Elevata Qualificazione afferente l'Unità Coordinamento Milano Welfare Territoriale I Livello

ed Accoglienza, rientrante nell'Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali della Direzione Welfare e Salute;

### DANDO ATTO CHE

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

- Coordinamento delle procedure per l'accesso dei cittadini al SSPT, sulla base della logica di un punto unico di informazione ed accesso ai servizi alla persona (PUA), in collaborazione con il servizio 020202 e con l'utilizzo del CRM
- Ascolto, accoglienza, informazione, orientamento e consulenza sociale ai cittadini, con conseguente eventuale invio ai servizi territoriali o specialistici competenti e prenotazione appuntamenti
- Monitoraggio dell'offerta di servizi pubblici e privati sul territorio, in collaborazione con le Aree della Direzione, loro qualificazione e ricomposizione per una offerta di servizi integrata
- Gestione delle richieste di informazioni provenienti da soggetti esterni alla Direzione (cittadini, utenti, consiglieri comunali e di municipio, ...) e da diversi canali (020202, mail istituzionali, sistema gestione reclami), acquisizione delle informazioni dalla struttura e predisposizione delle richieste; gestione di un sistema di FAQ; gestione del tracciamento delle richieste pervenute e delle risposte fornite per l'ambito di competenza
- Collaborazione nella progettazione, evoluzione ed alimentazione di sistemi per la raccolta sistematica di dati statistici dell'utenza in carico ed elaborazione di reportistica periodica, utilizzando gli applicativi in uso quale strumento per la raccolta delle informazioni, l'acquisizione della documentazione e la gestione dei procedimenti, anche accompagnandone il relativo sviluppo
- Coordinamento e gestione della rete degli spazi WeMI in accordo con le altre Aree e Direzioni che gestiscono servizi di welfare sul territorio e con il terzo settore, facilitando l'integrazione delle funzioni del SSPT e di WeMi, tanto nella fase di accoglienza e orientamento, quanto nella fase di organizzazione della risposta ai bisogni dell'utenza
- Partecipazione attiva alla rete territoriale di soggetti, pubblici o privati, potenziali partner nell'individuazione delle situazioni di disagio, nel monitorare l'evoluzione dei bisogni dei e nei quartieri, nel costruire ed offrire possibili risposte alle esigenze dei cittadini.
- Coordinamento e programmazione dei servizi sociali di base su richiesta spontanea dei cittadini e dei piani straordinari di supporto alla cittadinanza (esempio: Milano Aiuta Estate)
- Accompagnamento dei SSPT dei 9 Municipi ad una migliore armonizzazione dei interventi gestiti anche attraverso la definizione e implementazione di linee guida e buone prassi di funzionamento di tutti i Servizi dell'Area, per la parte di competenza



- Coordinamento con altri Enti pubblici e privati (Regione Lombardia, A.T.S., ASST Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario IX sezione civile famiglia e VIII tutele, Procura presso il Tribunale Ordinario, Centro Giustizia Minorile, Forze dell'Ordine, Terzo Settore, Scuole) per quanto attiene le competenze dei SSPT di I livello
- Individuazione, coordinamento, definizione di compiti e modalità di funzionamento dei gruppi di competenze specialistiche, trasversali alle unità di coordinamento di I livello e con il coinvolgimento delle competenze specialistiche delle altre Aree della Direzione
- Collaborazione con la Direzione per la progettazione, per quanto attiene gli aspetti tecnico/metodologici e organizzativi di competenza
- Realizzazione di azioni, progetti, interventi - anche a finanziamento europeo, nazionale, regionale o in forma di partenariato - finalizzati al miglioramento della qualità della vita e del benessere delle persone con elementi di fragilità
- Coordinamento della progettazione ed implementazione di processi e modalità di peer review, incrociati rispetto ai servizi, nell'ambito di percorsi di miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia del lavoro
- Massimizzazione dell'utilizzo degli spazi e della riqualificazione degli ambienti di lavoro e di accoglienza dei cittadini nell'ottica dell'integrazione tra gli SSPT, i punti WEMI e degli altri punti di accesso e accoglienza attivi sul territorio, in collaborazione con la Direzione, per la predisposizione ed attuazione di un piano delle sedi dei servizi territoriali, per la parte di competenza
- Supporto al Direttore nella progettazione ed attuazione, in collaborazione con le Aree della Direzione, dell'ampliamento ed integrazione della rete dell'accoglienza e dell'orientamento ai servizi sociali presenti sul territorio
- Collaborazione con la Direzione per la gestione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali per quanto previsto dalla normativa nazionale e dal protocollo relazioni sindacali
- Gestione delle richieste di informazioni provenienti da soggetti esterni alla Direzione (cittadini, utenti, consiglieri comunali e di municipio, stakeholder...) e da diversi canali (020202, CRM, email istituzionali, sistema gestione reclami, istanze di accesso civico semplice e generalizzato), acquisizione delle informazioni dalla struttura e predisposizione delle risposte; gestione di un sistema di FAQ; gestione del tracciamento delle richieste pervenute e delle risposte fornite, per l'ambito di competenza
- Svolgimento della 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 della dott.ssa Gazzarri Dalia delle funzioni dirigenziali delegate di cui al precedente punto 2;
4. il presente incarico ha decorrenza dal 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'incaricata 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. alla dipendente interessata;
2. alla Direzione Generale, al Vice Direttore Generale e alla Direzione Organizzazione e Risorse Umane per il seguito di competenza.

Milano, li 16 agosto 2023.

Sottoscritta digitalmente da

Il Direttore di Direzione  
Dott. Michele Petrelli

Il Direttore di Area  
Dott.ssa Cristiana Benetti Alessandrini

Firmato digitalmente da: BENETTI ALESSANDRINI CRISTIANA  
Data: 21/08/2023 09:25:49

*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).*