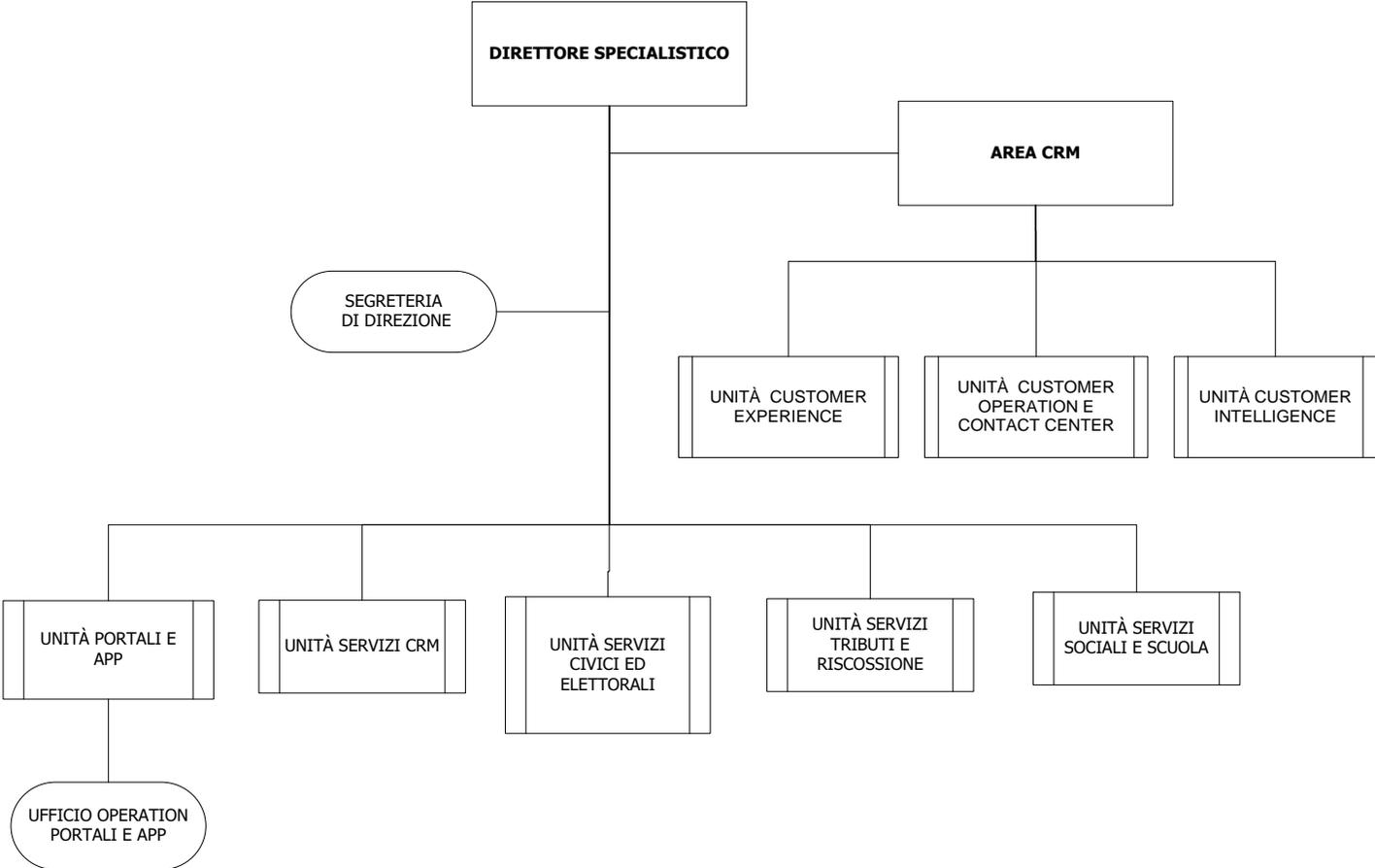


**DIREZIONE SPECIALISTICA
CITIZEN EXPERIENCE**

DIREZIONE SPECIALISTICA CITIZEN EXPERIENCE



DIREZIONE SPECIALISTICA CITIZEN EXPERIENCE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA	COMPETENZE
UNITÀ PORTALI E APP	<ul style="list-style-type: none"> ● Definizione e implementazione degli standard di <i>User Experience</i> per i servizi digitali del Comune di Milano (<i>User Experience Design</i>) rivolti a cittadini, imprese e utenti dell'Ente e predisposizione del piano strategico per la User Experience rivolto a cittadini, imprese e utenti dell'ente (obiettivi, progetti, priorità, piani di rilascio, <i>analytics</i> ecc.) ● Supporto al Direttore nella definizione della strategia di Digital Experience dell'Ente, volta all'innovazione e miglioramento della relazione cittadino-Ente e alla semplificazione delle informazioni e dei servizi, in raccordo con l'Area Servizi Applicativi e con l'Area Strategie, Demand e Governo ICT, secondo le strategie definite dalla Direzione Generale e dal Gabinetto del Sindaco ● Supporto al Direttore nella messa a punto e realizzazione della Lead Generation locale, al fine di generare relazioni digitali cittadino-Ente altamente profilate, implementando e migliorando le strumentazioni tecnologiche-digitali di contatto, in collaborazione con l'Area Servizi Applicativi ● Supporto al Direttore nella definizione delle strategie architettoniche per l'innovazione digitale, in raccordo con l'Area Servizi Applicativi e con l'Area Strategie, Demand e Governo ICT, secondo le strategie definite dalla Direzione Generale e dal Gabinetto del Sindaco <ul style="list-style-type: none"> - pianificazione delle attività di sviluppo applicativo e per il mantenimento della coerenza con le previsioni di budget - gestione della sicurezza applicativa rispetto agli ambiti di competenza della Direzione di Progetto, in raccordo con l'Unità Cyber Security - definizione delle strategie di <i>Digital Identity</i> dell'Ente ● Gestione tecnica e tecnologica dei Portali e delle App del Comune di Milano, in raccordo con l'Area Servizi Applicativi e l'Area Interoperabilità del Dato e con particolare attenzione all'eliminazione di lock-in, collaborando con l'Area Strategie, Demand e Governo ICT e in accordo ai processi di Enterprise Architecture, ALM, change e incident management, build-to-run definiti, secondo le strategie della Direzione Generale ● Gestione Operativa dei portali e delle App della Direzione, inclusa la manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva, nonché creazione di nuove componenti web in raccordo con l'Area Comunicazione e in collaborazione con l'Area Strategia, Demand e Governo ICT ● Progettazione e sviluppo dei microservizi esposti allo User Interaction Layer (tutte le componenti del fascicolo digitale del cittadino, la registrazione al portale e la gestione dell'identificazione all'accesso ai servizi, l'erogazione online dei certificati anagrafici, la gestione online dei pagamenti digitali e del sistema PagoPA, la gestione online dell'avviso di infrazione digitale, l'erogazione online dei pass-sosta dei residenti,

...)

- Sviluppo di progetti e servizi digitali per i portali sulla base delle specifiche definite e alle linee guida interne definite dall'Area Servizi Applicativi
- Monitoraggio costante e verifica del rispetto di tempi, costi e qualità dei progetti di sviluppo applicativo della propria unità
- Individuazione di appropriati "Service Level Agreement" (SLA) e di opportuni indicatori di performance (KPI), per il controllo della qualità delle applicazioni sviluppate
- Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati
- Supervisione e coordinamento delle attività assegnate all'Ufficio User Experience, all'Ufficio Esercizio Portali e App e all' Ufficio Progetti e Servizi Digitali, afferenti all'Unità

UFFICIO USER EXPERIENCE

- Progettazione della *User Experience* dei servizi rivolti ai cittadini, alle imprese e ai dipendenti dell'Ente
- Progettazione e sviluppo *User Interaction Layer* per applicazioni web e App
- Progettazione, sviluppo e gestione degli strumenti di *Analytics* digitali
- Progettazione, sviluppo e gestione degli strumenti tecnologici di implementazione delle misure di *marketing mix* e di *communication mix*
- Supporto al Responsabile di Unità per la gestione Operativa dei portali e delle App della Direzione, inclusa la manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva, nonché creazione di nuove componenti web
- Svolgimento di funzioni di PM dei progetti affidati

UFFICIO OPERATION PORTALI E APP

- Esercizio dei portali, dei microservizi digitali e delle App della Direzione, inclusa la loro conduzione sistematica
- Messa in produzione dei nuovi servizi in raccordo con la Direzione Interoperabilità
- Raccordo con il Responsabile di Unità per
 - l'individuazione di appropriati "Service Level Agreement" (SLA) e di opportuni indicatori di performance (KPI) per il controllo della qualità dei sistemi gestiti e svolgimento delle correlate attività di monitoraggio
 - gestione della sicurezza applicativa rispetto agli ambiti di competenza della Direzione Specialistica, in raccordo con l'Unità Cyber Security
 - definizione delle strategie di *Digital Identity* dell'Ente
- Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati

UFFICIO PROGETTI E SERVIZI DIGITALI

- Supporto al Responsabile di Unità per la/lo

	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione e sviluppo dei microservizi esposti allo User Interaction Layer - Sviluppo di progetti e servizi digitali per i portali in collaborazione con l'Area Servizi Applicativi - Scouting e sperimentazione di nuove tecnologie per l'innovazione digitale ● Svolgimento delle funzioni di PM dei progetti affidati
<p style="text-align: center;">UNITÀ SERVIZI CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Supporto al Direttore per la pianificazione delle attività di sviluppo applicativo e per il mantenimento della coerenza con le previsioni di budget ● Progettazione, sviluppo e gestione operativa degli strumenti tecnologici di CRM (<i>Citizen Relationship e Management</i>), al fine di gestire la relazione cittadino/impresa con l'Ente, in collaborazione con l'Unità CRM ● Progettazione, sviluppo e gestione operativa degli strumenti tecnologici del cruscotto di manutenzione della Città in collaborazione con l'Unità CRM e la Direzione Generale ● Progettazione, sviluppo e gestione operativa degli strumenti tecnologici di comunicazione digitale massiva (e.g. email, streaming, ...) e di notifiche personalizzate verso i cittadini ● Monitoraggio costante e verifica del rispetto di tempi, costi e qualità dei progetti di sviluppo applicativo della propria unità ● Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati ● Supervisione e coordinamento delle attività assegnate all'Ufficio Redazione Web – CRM afferenti all'Unità <p>UFFICIO REDAZIONE WEB – CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestione della redazione web e redazione CRM della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale Gestione del CRM e supporto applicativo di secondo livello per i ticket tecnici legati all'interazione con il cittadino <ul style="list-style-type: none"> - in raccordo con le varie Direzioni responsabili del primo livello di interazione con il cittadino per le segnalazioni raccolte da infoline, Gabinetto del Sindaco per Posta Sindaco, Social istituzionali e Contattami - in raccordo con le Strutture organizzative della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale responsabili della gestione applicativa degli strumenti di interazione (supporto di terzo livello) ● Conduzione delle <i>Operation</i> di supporto alla trasformazione digitale (registrazione, digitalizzazione delle pratiche, ai redattori web e CRM) ● Svolgimento di funzioni di PM dei progetti affidati
<p style="text-align: center;">AREA CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione, definizione e/o ottimizzazione dei diversi percorsi cross-canale o customer journey, nonché dei punti / momenti di contatto interazione e informazione (moduli, pagine, form, ecc.) con il cittadino/city user ● Supporto alle Direzioni nella predisposizione e/o aggiornamento delle Carte dei Servizi ● Coordinamento, gestione e sviluppo del Servizio di <i>Contact Center Infoline</i> 020202 e del CRM ● Individuazione, progettazione e/o implementazione di nuovi servizi erogabili in modalità Contact Center

- Supporto metodologico alle Direzioni interessate da attività connesse al CRM e da attività inerenti alla gestione della relazione con i cittadini e city users ai fini dell'organizzazione / lettura dei dati
- Partecipazione al Comitato di Comunicazione nell'ambito del quale sono definiti e condivisi le linee guida ed i contenuti, anche dal punto di vista grafico, del Piano di Comunicazione e di tutte le iniziative di comunicazione dell'Ente
- Gestione operativa del palinsesto dei canali *social* della città di Milano, in collaborazione con l'Area Comunicazione del Gabinetto del Sindaco
- Supervisione e coordinamento delle attività assegnate all'Ufficio Data Analytics, all'Unità Customer Intelligence (CI), all'Unità Customer Operations e Contact Center (co) e all'unità Customer Experience (CX), afferenti all'Unità

UNITÀ CUSTOMER EXPERIENCE (CX)

- Supporto al Direttore e all'Area CRM, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (*customer/citizen relationship management*), con particolare riferimento all'esperienza di interazione con l'Amministrazione
- Gestione delle relazioni sui canali social, o community management, intese come interazioni di richiesta informazioni e/o servizi e/o interventi e/o segnalazioni inerenti l'attività dell'Amministrazione in raccordo con l'Unità Customer Operations e Contact Center, oltre che con l'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco e l'Ufficio Stampa del Gabinetto del Sindaco
- Raccordo con le strutture dell'Amministrazione competenti e con le altre realtà di servizio milanesi (ATM, A2A, Amsa, e società partecipate dal Comune o soggetti delegati alla gestione dei servizi) nell'ambito della gestione delle relazioni sul canale social
- In raccordo con le Direzioni interessate, definizione e/o ottimizzazione (analisi dell'esistente, identificazione criticità e opportunità di miglioramento) e documentazione dei diversi percorsi cross-canale o customer journey con l'obiettivo di semplificare e razionalizzare l'accesso a particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione
- In raccordo con le Direzioni interessate, analisi e ottimizzazione dei punti di contatto, interazione e informazione (moduli, pagine, form, ecc.) con il cittadino/city user per un'ottimale esperienza di accesso e fruizione a particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione
- In raccordo con le Direzioni interessate, progettazione e pianificazione dei momenti di contatto in relazione a particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione – anche in funzione delle specificità dei destinatari – in collaborazione con l'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco
- In raccordo con le Direzioni interessate, analisi del traffico e, dove possibile, delle caratteristiche socio-demografiche dell'audience
- In raccordo con le Direzioni interessate, progettazione sviluppo e gestione di piani di acquisizione traffico,

visibilità e posizionamento di particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione negli ambienti digitali in raccordo con l'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco

- Supporto all'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco e l'Ufficio Stampa del Gabinetto del Sindaco nell'analisi della reputazione online (ambiti e contenuti più dibattuti e rilevanti per i cittadini e percezione/sentiment), anche attraverso specifici strumenti definiti
- Supporto al Direttore per la progettazione strategica e della *user experience* dei portali e delle app del Comune di Milano
- Supporto all'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto del Sindaco e Ufficio Stampa del Gabinetto del Sindaco nella definizione del piano editoriale per i social network, la progettazione di campagne e la gestione del relativo budget pubblicitario
- In raccordo con l'Associazione Milano Smart City, supporto alle Direzioni interessate nello sviluppo, definizione e gestione di servizi/strumenti digitali per la promozione del territorio e nella produzione e gestione di contenuti nell'ambito del piano editoriale del portale yesmilano.it
- Supporto al Direttore, per la parte di competenza, in relazione alla partecipazione al Comitato di Comunicazione nell'ambito del quale saranno definiti e condivisi le linee guida ed i contenuti, anche dal punto di vista grafico, del Piano di Comunicazione e di tutte le iniziative di comunicazione dell'Ente

UNITÀ CUSTOMER OPERATIONS E CONTACT CENTER (CO)

- 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
- 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"

UNITÀ CUSTOMER INTELLIGENCE (CI)

- Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (*customer/citizen relationship management*), con particolare riferimento alle attività di CRM analitico e di ascolto dei bisogni del cittadino/city user
- Supporto alla Direzione di appartenenza e a tutte le Direzioni interessate nell'individuazione, progettazione e/o implementazione di servizi e processi che possono essere ricondotti nell'ambito del CRM, in raccordo con i vari Uffici di Back Office dell'Ente
- In raccordo con le Direzioni interessate, analisi quali-quantitativa e multicanale delle interazioni con il cittadino con l'obiettivo di identificare aree critiche e opportunità di miglioramento sia in chiave di CRM operativo (rispondere/gestire la richiesta del cittadino/city user) che in chiave di CRM analitico (ascoltare/comprendere i bisogni del cittadino/city user)
- In raccordo con le Direzioni interessate e con l'Area Comunicazione del Vice Capo Gabinetto del Sindaco Gabinetto, analisi della documentazione di knowledge management (faq, manuali, template di risposta, ecc.) e valutazione di proposte di miglioramento e semplificazione con riferimento sia ai contenuti che agli strumenti/modalità di utilizzo
- In raccordo con le Direzioni interessate analisi di flussi e procedure nell'ambito della gestione della relazione con il cittadino, definizione/ottimizzazione e documentazione di flussi e procedure in raccordo con le Unità CO e CX
- In raccordo con le Direzioni interessate e con l'Ufficio Data Analytics, proposta di obiettivi e KPI per misurare la qualità della relazione con il cittadino/city user e – dove richiesto – l'efficienza del servizio erogato. Progettazione di cruscotti e dashboard che consentano il costante monitoraggio degli indicatori individuati
- Definizione, sviluppo e monitoraggio di un piano di indagini quali-quantitative finalizzato alla rilevazione della qualità percepita e del grado di soddisfazione dei cittadini e dei city user rispetto ai servizi erogati e alla gestione della relazione con gli utenti, in accordo con le Direzioni coinvolte e con l'eventuale

collaborazione e supporto dell'Ufficio Data Analytics e delle altre strutture della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale

- Supporto alle Direzioni nella definizione, sviluppo e monitoraggio di azioni correttive e di miglioramento a seguito delle rilevazioni effettuate
- Gestione e aggiornamento della Procedura della Customer Satisfaction in accordo con il Responsabile del SGQA e partecipazione alle attività del Comitato Qualità per quanto di competenza
- Supporto alle Direzioni nella predisposizione e/o aggiornamento delle Carte dei Servizi, anche mediante la definizione degli standard della qualità del servizio in collaborazione con l'Ufficio Data Analytics, e nella predisposizione di procedure di "ascolto" e di rilevazione della *customer satisfaction*
- Collaborazione con le altre Unità della Direzione Specialistica, ognuno per la parte di competenza, nell'implementazione del nuovo sistema di CRM
- Supporto al Direttore, per la parte di competenza, in relazione alla partecipazione al Comitato di Comunicazione nell'ambito del quale saranno definiti e condivisi le linee guida ed i contenuti, anche dal punto di vista grafico, del Piano di Comunicazione e di tutte le iniziative di comunicazione dell'Ente

UFFICIO DATA ANALYTICS

- Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (*customer/citizen relationship management*), con particolare riferimento alle attività di reportistica
- Gestione e monitoraggio della periodica attività di reportistica, definita nel piano di CRM
- Supporto metodologico alle Direzioni interessate da attività connesse al CRM e da attività inerenti alla gestione della relazione con i cittadini e *city users* nell'organizzazione dei dati, per migliorarne la leggibilità, ai fini dell'efficientamento delle attività svolte
- Supporto metodologico e statistico alle Unità della Direzione Specialistica nella gestione, elaborazione e analisi di dati complessi
- Supporto metodologico alle Unità della Direzione Specialistica, in accordo con le Direzioni interessate, nella definizione di obiettivi e KPI per misurare la qualità della relazione con il cittadino/city user e – dove richiesto – l'efficienza del servizio erogato. Supervisione e verifica della progettazione di cruscotti e dashboard che consentano il costante monitoraggio degli indicatori individuati
- Definizione, coordinamento e gestione di approfondimenti e analisi da condurre rispetto ad ambiti tematici definiti o a specifiche richieste conseguenti alle indagini di customer satisfaction, in collaborazione con l'unità CI e con le Direzioni coinvolte
- Definizione di metriche e configurazione degli strumenti, in raccordo con le strutture organizzative competenti per attività di analisi sui diversi canali di interazione con il cittadino, ai fini di identificare opportunità di ottimizzazione
- Collaborazione con le altre Unità della Direzione Specialistica, ognuno per la parte di competenza,

	<p>nell'implementazione del nuovo sistema di CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supporto alle Direzioni, in collaborazione con l'Unità CI, nella definizione e/o aggiornamento degli indicatori presenti nelle Carte dei Servizi e delle relative modalità di monitoraggio ● Supporto al Direttore, per la parte di competenza, in relazione alla partecipazione al Comitato di Comunicazione nell'ambito del quale saranno definiti e condivisi le linee guida ed i contenuti, anche dal punto di vista grafico, del Piano di Comunicazione e di tutte le iniziative di comunicazione dell'Ente ● Supporto all'Area Sport e Attrattività della Direzione Lavoro, Giovani e Sport nella alla gestione di vari Osservatori dedicati alle tematiche del Turismo, del marketing territoriale ed urbano, in accordo con le Aree competenti e l'Associazione Smart City, al fine di raccogliere e studiare i relativi dati e conseguentemente monitorare l'attrattività e competitività del territorio
<p>UNITÀ SERVIZI CIVICI ED ELETTORALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppo di progetti digitali per l'interazione con cittadini e utenti e la gestione di processi di lavoro afferenti ai servizi civici ed elettorali ● Messa in produzione dei nuovi servizi in raccordo con l'Area Interoperabilità del Dato e l'Area Strategia, Demand e Governo ICT e in conformità con le linee guida AgId ● Miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi civici (Anagrafe, Certificati, etc. ...) in logica di digitalizzazione e semplificazione anche attraverso scouting e sperimentazione di nuove soluzioni ● Supporto all'Integrazione dei servizi con le soluzioni CRM e front end (Portale/APP) ● Monitoraggio della performance dell'erogazione dei servizi civici per i cittadini al fine di identificare azioni di miglioramento valorizzando le soluzioni tecnologiche e digitali ● Gestione dei sistemi preposti alla conduzione delle interfacce digitali di interazione con i cittadini ● Supporto al Direttore per la pianificazione delle attività di sviluppo applicativo e per il mantenimento della coerenza con le previsioni di budget ● Monitoraggio costante e verifica del rispetto di tempi, costi e qualità dei progetti di sviluppo applicativo della propria unità ● Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati
<p>UNITÀ SERVIZI TRIBUTI E RISCOSSIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppo di progetti digitali per l'interazione con cittadini e utenti e la gestione di processi di lavoro afferenti ai servizi in ambito Tributi e Riscossione ● Messa in produzione dei nuovi servizi in raccordo con la l'Area Interoperabilità del Dato e l'Area Strategie, Demand e Governo ICT e in conformità con le linee guida AgId ● Miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi di Tributi e Riscossione e assimilabili in logica di digitalizzazione e semplificazione ● Supporto all'integrazione dei servizi con le soluzioni CRM e front end (Portale / App) ● Monitoraggio della performance dell'erogazione dei servizi di tributi e riscossione per i cittadini al fine di identificare azioni di miglioramento valorizzando le soluzioni tecnologiche e digitali anche attraverso scouting e sperimentazione di nuove soluzioni.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestione dei sistemi preposti alla conduzione delle interfacce digitali di interazione con i cittadini. ● Supporto al Direttore per la pianificazione delle attività di sviluppo applicativo e per il mantenimento della coerenza con le previsioni di budget ● Monitoraggio costante e verifica del rispetto di tempi, costi e qualità dei progetti di sviluppo applicativo della propria unità ● Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati
UNITÀ SERVIZI SOCIALI E SCUOLA	<ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppo di progetti digitali per l'interazione con cittadini e utenti e la gestione di processi di lavoro afferenti ai servizi in ambito Welfare/ Servizi Sociale, Scuola e assimilabili ● Messa in produzione dei nuovi servizi in raccordo con l'Area Interoperabilità del Dato e l'Area Strategia Demand e Governo ICT e in conformità con le linee guida AgId ● Miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi sociali e Scuola (e assimilabili) in logica di digitalizzazione e semplificazione. ● Supporto all'integrazione dei servizi con le soluzioni CRM e front end (Portale / App) ● Monitoraggio della performance dell'erogazione dei servizi Sociali e Scuola al fine di identificare azioni di miglioramento valorizzando le soluzioni tecnologiche e digitali anche attraverso scouting e sperimentazione di nuove soluzioni ● Gestione dei sistemi preposti alla conduzione delle interfacce digitali di interazione con i cittadini ● Supporto al Direttore per la pianificazione delle attività di sviluppo applicativo e per il mantenimento della coerenza con le previsioni di budget ● Monitoraggio costante e verifica del rispetto di tempi, costi e qualità dei progetti di sviluppo applicativo della propria unità ● Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati
SEGRETERIA DI DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ● Supporto e collaborazione per lo svolgimento dei compiti propri del Direttore della Direzione Specialistica