

Curriculum Vitae

Informazioni personali	
Nome/ Cognome	Cecilia Agostini
Luogo e data di nascita	30/12/1968
Indirizzo	
Telefono	0575377772
Fax	
E-mail	c.agostini@comune.arezzo.it
Cittadinanza	italiana
Istruzione	
Titolo di studio	Laurea in Scienze Politiche conseguita presso la facoltà di Scienze Politiche di Firenze "Cesare Alfieri" con la votazione di 105/110
Ulteriori titoli di studio	Frequenza e superamento, con il massimo dei voti, dell'esame finale del corso di inglese presso il British Institute Of Florence.
Esperienze professionali	
Data dal 13/09/2020 a oggi	
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	Dirigente a tempo indeterminato Direzione del Servizio Informatico, Sportello Unico e Marketing e copertura ad interim del Servizio sociale politiche educative formative e sport e del ruolo di Vice Segretario Generale.
Data dal 18/02/2016 al 12/09/2020	
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	<u>Direttore</u> Ufficio Sportello Polivalente Archivio e Protocollo, titolare di posizione organizzativa
Principali attività	Direzione dello Sportello Unico del Comune di Arezzo, del Protocollo Generale e della sede dell'Archivio Storico e di Deposito. L'attività consiste sinteticamente: nella gestione del personale (45 persone), nella predisposizione del loro piano di formazione, nel contatto con i back office di riferimento per lo snellimento continuo dei procedimenti, nella stesura delle ipotesi di semplificazione, nell'analisi quali quantitativa dell'affluenza allo sportello, nella predisposizione di indagini di customer satisfaction e di ipotesi di miglioramento del servizio, nella individuazione e progettazione di soluzioni informatiche a sostegno delle attività del servizio, nella comunicazione interna ed esterna e nella gestione delle risorse economiche e strumentali assegnate al servizio e responsabilità del raggiungimento degli obiettivi di mantenimento e sviluppo assegnati.
Datore di lavoro e indirizzo	Comune di Arezzo – piazza della Libertà, 1 52100 Arezzo
Settore	Pubblica Amministrazione
Data dal 28/02/2008 al 31/10/2011 e dal 01/02/2012 al 16/06/2015	
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	<u>Dirigente</u> a tempo pieno e determinato per la direzione del Servizio Polifunzionale e Comunicazione, con contestuale messa in aspettativa nel profilo di esperto in comunicazione pubblica categoria giuridica D3.
Principali attività	Dal 28 febbraio 2008 al 31 ottobre 2011 e dal 1 febbraio 2012 al 16 giugno 2015 ho ricoperto l'incarico di Dirigente a tempo pieno e determinato per la direzione del Servizio Polifunzionale e Comunicazione. Il Servizio era costituito oltre che dallo Sportello Polifunzionale (denominato Sportello Unico) di cui avevo responsabilità diretta anche dai Servizi Demografici e Statistici e dall'Ufficio Archivio e Protocollo di cui svolgevo, in qualità di dirigente sovraordinato, attività di coordinamento. Sul fronte dello Sportello Polifunzionale , aperto al pubblico il 5 ottobre 2009, in particolare mi sono occupata della sua progettazione operativa, della sua realizzazione e della sua gestione. Il lavoro propedeutico alla sua apertura, si è sostanziato nel coordinamento del gruppo di lavoro, lato cittadini, costituito con l'obiettivo di procedere a: <ul style="list-style-type: none"> • rilevazione e analisi di tutti i procedimenti a rilevanza esterna dell'ente, attraverso l'utilizzo di due griglie di rilevazione (una descrittiva e una di flusso) • semplificazione dei procedimenti, seguendo la metodologia dell'organizzazione snella

	<p>ed in particolare il metodo Toyota per l'eliminazione delle attività e dei passaggi a non valore.</p> <ul style="list-style-type: none"> • formazione e individuazione del gruppo di operatori (33 suddivisi nella varie qualifiche) che operano all'interno dello Sportello Polifunzionale. Il percorso di individuazione del personale da assegnare allo sportello, ha rappresentato per la nostra amministrazione un vero e proprio cambiamento: si sceglie sulla base del "saper essere" e si definisce il bilancio delle competenze individuali; • predisposizione della banca dati informativa a disposizione degli operatori • studio degli arredi dello Sportello Polifunzionale • stesura dei protocolli organizzativi con i back office, ovvero il sistema di regole che definisce il flusso delle attività, separando le attività di back da quelle di front office, ne struttura modi e tempi • studio e individuazione del sistema di gestione delle code e di analisi quali-quantitativa dell'affluenza al servizio • progettazione e stesura del piano di comunicazione interna ed esterna del nuovo Sportello Polifunzionale <p>Dal momento della sua apertura, mi sono occupata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione del personale (45 persone) • predisposizione del piano di formazione degli operatori • contatto con i back office di riferimento per lo snellimento continuo dei procedimenti • stesura delle ipotesi di semplificazione • analisi quali-quantitativa dell'affluenza allo sportello • predisposizione di indagini di customer satisfaction • predisposizione di ipotesi di miglioramento del servizio • individuazione e progettazione di soluzioni informatiche a sostegno delle attività dello sportello • comunicazione interna ed esterna • gestione delle risorse economiche e strumentali assegnate al servizio • gestione del centralino comunale e del servizio di portineria <p>Lo sportello polifunzionale, come unico punto di contatto per l'erogazione di servizi da parte dell'amministrazione comunale, serve annualmente oltre 100.000 cittadini con una soddisfazione sul servizio, rilevata attraverso 4 indagini di customer satisfaction, che si assesta su un voto di 8.7.</p> <p>Sul fronte della Comunicazione, la mia attività si sostanzia in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • direzione dell'Ufficio Stampa del Comune di Arezzo • progettazione, pianificazione e realizzazione di campagne di sensibilizzazione e comunicazione • supporto agli organi e agli uffici nell'attivazione di azioni di comunicazione • presidio della redazione multiente che si occupa di redigere e distribuire il mensile di informazione AERRE • progettazione e gestione degli eventi comunicativi esterni dell'ente • progettazione, gestione e presidio del sito internet del Comune e delle pagine istituzionali su social network • progettazione e gestione della intranet comunale • predisposizione del Piano Generale di Comunicazione dell'ente • gestione dei rapporti contrattuali con i mass media locali • gestione del servizio Reclami e Suggerimenti del comune di Arezzo <p>In merito alle funzioni di coordinamento dei Servizi Demografici e Statistici e dell'Ufficio Archivio e Protocollo, ho supervisionato e supportato le attività ordinarie dei due servizi e quelle straordinarie soprattutto in occasione delle consultazioni elettorali che si sono succedute dal 2008 fino alle amministrative e regionali del 2015.</p>
Datore di lavoro e indirizzo	Comune di Arezzo – piazza della Libertà, 1 52100 Arezzo
Settore	Pubblica Amministrazione
Data dall'8/02/2008 al 16/06/2015	
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	Garante della Comunicazione
Principali attività	<p>Dall' 8 febbraio 2008 sono stata nominata Garante della Comunicazione nel procedimento di adozione e approvazione del Regolamento Urbanistico, nonché degli altri eventuali strumenti urbanistici formati.</p> <p>L'attività di Garante della Comunicazione, ha comportato, soprattutto nella fase precedente</p>

	<p>l'adozione e nella fase ricompresa fra adozione e approvazione da parte del Consiglio Comunale, un cospicuo lavoro di comunicazione e partecipazione dei cittadini, di cui elenco, in estrema sintesi, le principali iniziative svolte per stimolare la partecipazione e raccogliere l'ascolto dei cittadini.</p> <p>Attività svolte prima dell'adozione in Consiglio Comunale</p> <ul style="list-style-type: none"> • un seminario pubblico d'avvio del progetto a novembre, con il sindaco e l'equipe del RU; • cinque incontri tematici svolti nel mese di febbraio (tutti i sabati) sui seguenti temi: <ul style="list-style-type: none"> ○ Territorio rurale - recupero e sviluppo del contesto agricolo e delle sue testimonianze architettoniche ed ambientali ○ Città ed insediamenti urbani - attrezzature e servizi collettivi – spazi urbani e luoghi centrali ○ Città ed insediamenti urbani - nuova edilizia abitativa ○ Città ed insediamenti urbani - frazioni, periferie, aree produttive ○ Mobilità e infrastrutture - infrastrutture - trasporto pubblico • incontri con le 6 Circoscrizioni • un incontro con il Consiglio comunale dei bambini • sette focus group con gli abitanti delle diverse zone o frazioni • un focus group con le associazioni ambientaliste • un incontro pubblico di discussione dei risultati emersi <p>Sono stati inoltre svolti incontri specifici con circoscrizioni, associazioni e gruppi di cittadini che si erano rivolti al Garante della comunicazione, e sono state messe a disposizione delle pagine web sul sito comunale dove sono stati anche pubblicati tutti i contributi raccolti.</p> <p>Attività svolte prima dell'approvazione in Consiglio Comunale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di uno sportello dedicato , con la presenza di tecnici, in via Cisalpino, presso l'Ufficio di Piano, per chiarimenti sul R.U. adottato e sulle modalità di compilazione delle osservazioni da presentare. • 3 incontri pubblici rivolti a cittadini e professionisti, per l'illustrazione e approfondimento dei contenuti del regolamento. • presentazione agli Ordini professionali e alle categorie economiche della versione on line del Regolamento Urbanistico • incontri con le associazioni di categoria, del commercio, dell'industria, dell'agricoltura e dell'artigianato, con i sindacati dei lavoratori, gli ordini e i collegi professionali • 9 incontri pubblici in tutte le Circoscrizioni • Allestimento di due mostre per illustrare la città che cambia: <ul style="list-style-type: none"> ○ una fissa a piano terra del Palazzo Comunale, ○ una itinerante nelle principali piazze cittadine e nelle sedi delle circoscrizioni.
Datore di lavoro e indirizzo	Comune di Arezzo – piazza della Libertà, 1 52100 Arezzo
Settore	Pubblica amministrazione
Data	1/05/1999-27/02/2008
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	<u>Direttore</u> Ufficio Relazioni con il Pubblico, titolare di posizione organizzativa
Principali attività	<p>Il 1° maggio del 1999 sono stato assunto a tempo pieno ed indeterminato, a seguito di concorso pubblico per funzionario addetto all'Ufficio Relazione con il pubblico, ex 8° qualifica funzionale per l'accesso alla quale è stato richiesto il possesso del diploma di laurea (categoria giuridica D3 del nuovo sistema di classificazione).</p> <p>Dal 1 gennaio 2000 al 9 agosto 2006 sono stata nominata Direttore, titolare di posizione organizzativa, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.</p> <p>Dal 26 settembre 2002 ho rivestito l'incarico di Coordinatore delle attività di comunicazione ed informazione del comune di Arezzo, con atto di nomina sindacale.</p> <p>Dal 9 agosto 2006 ad al 1 settembre 2007 sono Direttore del Servizio Comunicazione, con accorpamento delle funzioni di URP e Ufficio Stampa</p> <p>Dal 1 agosto 2007 al 27 febbraio 2008 sono Direttore dell'Ufficio Comunicazione con accorpamento delle funzioni di URP, Ufficio permessi e Coordinatore delle attività di comunicazione ed informazione del comune di Arezzo, ivi compreso l'Ufficio Stampa.</p> <p>Cito, a titolo esemplificativo, alcuni degli elementi caratterizzanti la mia attività.</p> <p>Dal 1996 al 2000 in particolare mi sono occupata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • direzione dei due servizi di informazione dell'amministrazione comunale: InformaComune ed InformArezzo con coordinamento e gestione delle risorse umane ed economiche assegnate;

- coordinamento, all'interno del progetto "Servizi Polifunzionali di accesso alla Pubblica Amministrazione", per Comune, Provincia, Prefettura, INPS ed Azienda USL 8 dei rispettivi punti informativi;
- gestione dei processi di informazione al cittadino, acquisizione ed elaborazione dei dati provenienti dalle strutture interne;
- elaborazione di progetti di comunicazione per l'intero ente e coordinamento immagine dell'amministrazione comunale. A questo proposito ho coordinato tutto il progetto per la realizzazione del nuovo manuale di immagine dell'Ente;
- redazione dei Piani Annuali di Comunicazione dell'Ente;
- ideazione, progettazione, realizzazione, coordinamento e gestione del sito internet del Comune di Arezzo l@retina. La versione del sito uscita nel settembre 2002 ha ricevuto l'Oscar dell'innovazione nella quinta Rassegna Regionale "Dire&Fare". Queste le motivazioni del premio:
"Comune di Arezzo - L@retina - Il nuovo sito internet del comune, approfondisce e propone soluzioni innovative per la facilità di accesso alle informazioni."
- consulenza ed assistenza alla Biblioteca Comunale, all'Istituzione Giostra del Saracino, all'InformaGiovani per la realizzazione dei rispettivi siti internet;
- formazione e coordinamento del gruppo di 40 referenti tecnici per la gestione del sito internet;
- coordinamento dei progetti di E-gov relativi alla comunicazione del Comune di Arezzo;
- realizzazione di campagne informative di comunicazione e di sensibilizzazione. Ricordo a titolo esemplificativo la campagna informativa sul ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico realizzata da dicembre 2003 ad aprile 2004;
- coordinamento e gestione, in collaborazione con l'Ufficio del Personale, progetto di comunicazione interna "ParliamociInComune": una news letter e del prontuario per i dipendenti denominato "Sottocchio". Il progetto ha ottenuto l'Oscar per l'innovazione nell'anno 2001 nel corso della Rassegna Regionale "Dire&Fare".
- coordinamento e gestione Progetto Edicole
- organizzazione e gestione della presenza del Comune presso le principali mostre e fiere nazionali (Forum P.A. di Roma, Com-P.A. di Bologna, Dire&Fare Regione Toscana);
- ideazione, progettazione e realizzazione di indagini di customer satisfaction sulle attività e i servizi del comune di Arezzo
- collaborazione alla realizzazione della Guida ai servizi della Città di Arezzo dal 1996 al 2005
- ideazione, progettazione e realizzazione dei principali strumenti di comunicazione fra comune e cittadini

Alle attività sopra elencate si sono successivamente aggiunte:

- nel periodo 2002-2006, la responsabilità della "Struttura di Coordinamento delle attività di informazione e di comunicazione dell'ente" istituita in applicazione della Legge 150/2000 di cui hanno fatto parte, oltre a me in qualità di Direttore URP, il Portavoce del Sindaco, l'Addetto Stampa Promozione Ente e Città e l'Addetto Stampa del Consiglio Comunale;
- nello stesso periodo 2002-2006 la cura e la gestione dei contatti per la redazione del mensile di informazione comunale "Arezzo il Comune Informa"
- attivazione dei contratti fra amministrazione e mass media locali
- studio, progettazione e realizzazione della prima Guida informativa al territorio del comune di Arezzo
- dal 9 agosto 2006 al 1 settembre 2007, la direzione del servizio Comunicazione, con accorpamento delle funzioni di Ufficio Stampa e Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Nel giugno del 2006, in occasione del Referendum, ho sostituito il direttore dei Servizi Demografici nell'espletamento del procedimento elettorale. Faccio inoltre parte del gruppo di dirigenti e funzionari che hanno supportato i vari procedimenti elettorali che si sono susseguiti dal 1996 ad oggi.
- dicembre 2006 – gennaio 2007 collaborazione con l'Ufficio del Personale per la somministrazione e l'analisi del questionario sul Benessere Organizzativo
- dal 1 agosto 2007 la progettazione, la realizzazione e la gestione del primo nucleo di sportello polifunzionale del Comune.
- Dal 10 ottobre 2007 sono nominata Responsabile del coordinamento del gruppo operativo, lato cittadino, incaricato dell'analisi organizzativa dei servizi rilevanti ai fini della costituzione dello Sportello Polifunzionale del comune di Arezzo, su nomina del Direttore Generale.
- Sono ufficiale di anagrafe e di stato civile dal maggio 2007.
- Dal 1997 al 2000 sono stata membro della Rete Telematica della Regione Toscana.

Sono inoltre stata membro della delegazione Regionale dell'Associazione di Comunicazione

	Pubblica.
Datore di lavoro e indirizzo	Comune di Arezzo – piazza della Libertà, 1 52100 Arezzo
Settore	Pubblica Amministrazione
Data 25/11/1996-30/04/1999	
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	<u>Responsabile</u> , con attribuzione e responsabilità di PEG
Principali attività	<p>Il primo incarico a tempo pieno e determinato come funzionario addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Arezzo, ex 8° qualifica funzionale, datato 25 novembre 1996, ha fatto seguito al lavoro svolto all'interno del Progetto Ministeriale sopra ricordato. La delibera di Giunta Comunale n. 2668 del 12/11/1996 ricorda che l'incarico viene affidato non solo per "la laurea posseduta e l'iter formativo scolastico seguito, ma anche per aver dimostrato professionalità nello specifico settore della comunicazione pubblica, della progettazione e dell'uso degli strumenti informatici".</p> <p>Dal 1 gennaio 1997 al 1 gennaio 2000 vengo nominata dal Sindaco quale Responsabile dell'Ufficio Informazioni, Certificazioni e Relazioni con il Pubblico, con attribuzione e responsabilità di PEG.</p>
Datore di lavoro e indirizzo	Comune di Arezzo – piazza della Libertà, 1 52100 Arezzo
Settore	Pubblica Amministrazione
Data aprile1995 - settembre 1996	
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	Incarico di consulenza
Principali attività	<p>Incarico professionale per attività di Consulenza per conto di Comune, Provincia, Prefettura, INPS e Azienda USL 8 di Arezzo all'interno del Progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Servizi Polifunzionali di accesso alla Pubblica Amministrazione" che ha avuto avvio a livello nazionale nel giugno 1994 e ad Arezzo nell'aprile del 1995.</p> <p>L'affidamento dell'incarico di consulenza è conseguito ad una selezione pubblica tra coloro che erano in possesso dell'attesto di "Tecnico dei Servizi di Informazione, Documentazione e Ascolto" e sulla base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⤴ migliore votazione conseguita nel corso ⤴ curriculum formativo e professionale ⤴ colloquio di verifica attitudinale e professionale <p>Il mio lavoro all'interno del Progetto, terminato il 30 settembre 1996, ha previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⤴ progettazione e realizzazione di una rete di Servizi Polifunzionali di rapporto con il pubblico; ⤴ individuazione e semplificazione di una serie di procedure a carico del cittadino, disseminate sul territorio. <p>In particolare, ho curato la parte relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⤴ Contatti con le strutture al fine di estendere la conoscenza sul ruolo degli U.R.P., all'interno e all'esterno degli enti, e per creare le basi perché ciascun servizio fosse in grado di disporre di informazioni complete, valide e tempestive da rendere ai cittadini; ⤴ Attività di coordinamento degli enti parte del progetto; ⤴ Formazione degli operatori dei punti informativi in relazione a: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ ricerca e trattamento delle informazioni; ⤴ ascolto e comunicazione al pubblico; ⤴ gestione dei contatti interni ed esterni alla struttura; ⤴ uso del computer e dei programmi applicativi di gestione delle informazioni; ⤴ Creazione di gruppo di lavoro misti fra operatori appartenenti ad enti diversi con lo scopo di rafforzare la coscienza di gruppo, attivare meccanismi di comunicazione e di scambio di informazioni, stimolare capacità di problem solving; ⤴ Analisi, studio, progettazione e realizzazione della banca dati di gestione delle informazioni integrata fra i cinque enti parte del progetto; ⤴ Attività di promozione all'esterno dei servizi prima e dopo l'apertura al pubblico; ⤴ Attività di comunicazione esterna (manifesti, dépliant informativi...); ⤴ Tutoraggio in fase di sperimentazione del nuovo sistema informatico e coordinamento con la ditta fornitrice del software; ⤴ Studio degli spazi per l'allestimento della sede; ⤴ Predisposizione degli strumenti per l'analisi quali-quantitativa del servizio e per il monitoraggio dello stesso al fine di adattare costantemente la natura delle informazioni alle necessità dell'utenza. ⤴ Realizzazione, rielaborazione ed analisi del questionario di customer satisfaction sul gradimento dei servizi somministrato nei 6 punti informativi; ⤴ Individuazione, studio ed analisi di alcune procedure nell'ottica di una loro semplificazione, della riduzione degli adempimenti richiesti ai cittadini per la conclusione della pratica.

	<p>Cito ad esempio i più rilevanti: denuncia di nascita, cambio di residenza, invio comunicazione per carta di identità, invalidi civili,</p> <p>Mi preme sottolineare che le semplificazioni proposte e sperimentate ad Arezzo sono state accolte favorevolmente dal Dipartimento della Funzione Pubblica tanto da essere inserite all'interno della legge "Bassanini" n. 127/97.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Ideazione e realizzazione di materiale informativo ▲ Organizzazione di eventi e iniziative di comunicazione ▲ Sviluppo di una analoga rete di servizi presso la città di Lecce. In merito alla mia attività per la città di Lecce, mi preme sottolineare in particolare un aspetto, tralasciando tutti quegli elementi di similitudine esistenti con il percorso seguito ad Arezzo. A Lecce non si è dovuto soltanto realizzare ex novo una struttura di relazioni con il pubblico, ma anche e soprattutto stimolare negli amministratori locali e nei dipendenti coinvolti una nuova "cultura di attenzione al cittadino" fino a quel momento poco presente.
Datore di lavoro e indirizzo	Comune di Arezzo – piazza della Libertà, 1 52100 Arezzo
Settore	Lavoro autonomo
Data novembre 1994 – marzo 1995	
Profilo/Ruolo/Posizione ricoperti	Incarico di consulenza
Principali attività	<p>Incarichi professionali per attività di Consulenza e Formazione per l'allestimento, l'inaugurazione e l'avvio degli Uffici Relazioni con il Pubblico e Informazioni (inaugurati rispettivamente il 4 marzo e il 10 marzo 1995). In particolare sono state curate le seguenti fasi di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ seminari di sensibilizzazione della struttura comunale (dirigenti, funzionari, istruttori direttivi) per l'individuazione delle esigenze dell'Ente e la condivisione delle problematiche inerenti il rapporto con i cittadini, in ottemperanza all'art. 12 del D.L. 29/93 e successive applicazioni; ▲ collaborazione nella fase di individuazione e selezione del personale operativo per i Punti Informazione; ▲ formazione degli operatori per le fasi di ricerca dati e contatti con le fonti, trattamento dei documenti e predisposizione degli archivi cartacei e informatizzati, analisi dell'assetto organizzativo e comunicazione interna, ascolto e comunicazione con i cittadini; ▲ supporto per l'allestimento della sede, la scelta delle attrezzature e le strumentazioni, la razionalizzazione degli spazi; ▲ predisposizione del materiale promozionale di presentazione del servizio e cura della giornata seminariale di inaugurazione; <p>supervisione per la fase di ricerca sociale (individuazione di indici di gradimento e sondaggi di opinione) e monitoraggio del servizio in ordine a criteri di efficienza ed efficacia.</p>
Datore di lavoro e indirizzo	Comune di San Giovanni Valdarno (AR) e Comune di Monterotondo (Roma)
Settore	Lavoro autonomo
Formazione professionale	<p>2019</p> <p>Vincitrice della borsa di studio per la partecipazione al Master universitario di primo livello su "Organizzazione e gestione delle risorse umane (OGRU)" presso l'università degli studi di Roma Unitelma La Sapienza- periodo di svolgimento 30/04/2019-30/04/2020 20 - 21 - 22 MARZO 2019 "Primi passi in Anagrafe: dallo sportello al back-office tutti i procedimenti dalla A alla Z prima, durante e dopo il subentro in ANPR" – ANUSCA 31 gennaio 2019 Giornata di formazione sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance</p> <p>2018</p> <p>25 maggio 2018 - 2 ore Webinar "Nuova privacy: responsabilità e sanzioni" IFEL, Arezzo 24 maggio 2018 - 3 ore "La nuova comunicazione pubblica: rivoluzione in corso. Obiettivi raggiunti e impegni per il futuro" FORUM PA, Roma 24 maggio 2018 -3 ore "No lock in" La trasformazione digitale della PA FORUM PA, in collaborazione con AGID, Roma 18 maggio 2018 -6 ore "Come cambia la «privacy», il regolamento UE 2016/679, la nuova governance dei dati per il comune" Avv.Marco Soffientini, Arezzo 17 maggio 2018 - 3 ore</p>

Webinar "Il GDPR: le nuove regole privacy per i Comuni"
 IFEL, Arezzo
 21 marzo 2018 - 6,30 ore
 "Le procedure di notifica degli atti tributari"
 ANUTEL, Arezzo
 21 e 22 febbraio 2018 - 14 ore
 "I nuovi obblighi di digitalizzazione della PA: formazione, conservazione e pubblicità dei documenti e dei fascicoli informatici"
 Promo PA fondazione, Firenze

2017
 19-20 aprile 2017
 Roma, sotto il titolo "P.A.: Social network e comunicazione pubblica 2.0" – 14 ore
 2 marzo
 Regione Toscana – corso su gestione documentale e conservazione a norma

2016
 22 giugno 2016
 Corso ANPR - ANUSCA
 30 giugno 2016
 Corso emissione nuova CIE – Prefettura Firenze
 17 e 24 maggio 2016
 Il nuovo codice degli appalti e delle concessioni – 16 ore

2015
 9-10-20 aprile 7-8 maggio
 L'attività contrattuale nelle pubbliche amministrazioni
 26 novembre
 Corso sulla privacy

2014
 28 ottobre 2014 - Crescit
 Corso di aggiornamento per Operatori degli enti si Servizio Civile
 5 novembre 2014 – ANUSCA
 Corso su "stato civile: novità, dubbi, problematiche, come fare in pratica"
 12 novembre 2014 – ANUSCA
 Corso su "l'occupazione abusiva di immobili – le fasi del procedimento di trasferimento di residenza in tempo reale"

2013
 29 maggio 2013 – CRESCIT
 Corso di aggiornamento per Operatori degli enti si Servizio Civile
 16 settembre 2013 - MAGGIOLI
 Corso su "Come evitare il danno da ritardo nella conclusione dei procedimenti amministrativi"
 1 e 8 ottobre 2013 – ANCI TOSCANA
 Corso di **16 ore** su "Social media per la PA locale"
 16 ottobre 2013 - ANUSCA
 corso su "le zone d'ombra nei procedimenti anagrafici"

2012
 5 luglio 2012 - ANUSCA
 corso su "decertificazione e anagrafe fast"
 22 e 29 novembre 2012 – SICURMEDICA
 Corso di formazione dirigenti in materia di tutela della salute nell'ambiente di lavoro

2011
 8-9-22 marzo 2011 - MAGGIOLI
 corso su "La sponsorizzazione nella Pubblica Amministrazione"
 15 aprile 2011 - ANUSCA
 corso su Polizia Mortuaria
 20 dicembre 2011 – MAGGIOLI
 Corso su "il nuovo codice dell'amministrazione digitale, la firma elettronica, il documento informatico, la PEC e la gestione informatica dei documenti"

2010
 1 e 15 marzo e 4 maggio 2010 - EDK FORMAZIONE
 corso sull'applicazione del D.Lgs. 150/2009
 26 aprile 2010 - MAGGIOLI
 corso sull'applicazione dell'imposta di Bollo
 8 settembre 2010 – EDK
 Corso su "la manovra estiva 2010 e il personale"
 5-6-7 ottobre 2010 - GRAZIANO PICCARDI
 corso sul cerimoniale quale strumento di comunicazione istituzionale e gestione corretta di manifestazioni, incontri, inaugurazioni, convegni, visite e ricevimenti negli enti pubblici

16 novembre 2010 - MAGGIOLI
Laboratorio di scrittura efficace su web per la pubblica amministrazione
 2 dicembre, 13 dicembre 2010, 10 febbraio, 16 marzo 2011- SDA Bocconi
 Intervento formativo manageriale sulle competenze di management e leadership della dirigenza
2008
 16-17-18 aprile 2008 - ISSEL Roma
 corso su "La sponsorizzazione nella Pubblica Amministrazione"
 12-15 febbraio 2008 – Ing. Negro Giuseppe
 Corso di 15 ore su Supporto alla pianificazione strategica
2007
 7-12-19 marzo 2007 - ANUSCA
 pomeriggi di studio su materia anagrafica
 27 novembre 2007 - ASSOCIAZIONE DI COMUNICAZIONE PUBBLICA
 giornata regionale sulla comunicazione pubblica
2006
 23 gennaio 2006 COMUNE DI AREZZO
 corso dal titolo "come definire buoni obiettivi nell'ente locale"
 8 novembre 2006 - ASSOCIAZIONE ITALIANA DI COMUNICAZIONE PUBBLICA
 corso dal titolo "La customer satisfaction"
2005
 12 maggio 2005 - COMUNE DI AREZZO
 giornata seminariale dal titolo "I finanziamenti comunitari: un'opportunità di sviluppo per gli enti locali"
 21-22 novembre 2005 - REGIONE TOSCANA
 corso per operatori URP organizzato dalla REGIONE TOSCANA per il progetto Rete URP
2003
 5 marzo – 16 aprile 2003 - FACOLTA' DI SCIENZE POLITICHE DI FIRENZE
 corso di **90 ore** per Responsabili di Uffici Relazioni con il Pubblico. Il corso è abilitante all'esercizio della funzione così come previsto dal Regolamento di attuazione della Legge 150/2000.
 4 giugno 2003 – COMUNE DI FIESOLE – PAGINA APERTA
 giornata formativa di **9 ore** dal titolo "Comunicare la qualità amministrativa"
 13 novembre 2003 - COMUNE DI MODENA
 corso su "Migliorare la navigabilità del sito"
2002
 17 e 18 aprile 2002 - COMUNE DI REGGIO EMILIA
 corso della durata di **18 ore** sul programma di gestione del sito Lotus Notes Domino
 23 maggio - 4/12 giugno 2002 - CONSIEL
 Corso di formazione "lo sviluppo delle capacità relazionali per la qualità dei servizi nella P.A." della durata di **24 ore**
 27 e 29 maggio 2002 - CONSIEL
 Corso di "formazione per formatori" della durata di **12 ore**
 11 e 18 giugno 2002 - COMUNE DI MODENA
corso per web editor
2001
 4/5 e 18/19 ottobre 2001 - CONSIEL
 Seminario dal titolo "L'importanza di saper delegare"
 9-10-11 e 29-30-31 ottobre 2001 - CISEL
 Seminario di aggiornamento della durata di **36 ore** dal titolo "Pianificare e realizzare il sito Internet del Comune". Questi temi trattati:

- ⤴ Come si progetta un sito Internet: usabilità, accessibilità e aggiornamento.
- ⤴ Come si promuove un sito Internet: gli strumenti della Web promotion per il successo dei servizi Internet di un Comune
- ⤴ La redazione: attivarsi all'interno dell'ente per realizzare un progetto telematico

 Giugno - ottobre 2001 - CONSIEL
 Corso di formazione professionale "Master comportamentale per direttori" organizzato dal comune di Arezzo per la durata complessiva di **60 ore**.
2000
 Febbraio - aprile 2000 ANCITEL - sede di Firenze
 corso della durata di **30 ore** dal tema "la progettazione di siti internet dei comuni". Il corso ha previsto poi alcuni moduli di formazione a distanza della durata complessiva di 12 ore.
1999
 17 febbraio 1999 - REGIONE TOSCANA
 giornata di studio sulla Rete Telematica della Regione Toscana
 11 giugno 1999 - COMUNE DI PISTOIA

	<p>giornata di studio "<u>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la gestione dei reclami e del disservizio</u>" 30 giugno 1999 - COMUNE DI AREZZO - RSO tavola rotonda "<u>La qualità dei servizi pubblici e la soddisfazione dell'utenza</u>" 11 novembre 1999 - ALOS COMMUNICATION giornata di studio "<u>La Pubblica Amministrazione e le imprese nell'era digitale</u>" 27 marzo 1998 - CONSIEL Giornata di studi su "La privacy negli enti locali: trasparenza a prova di riservatezza" 1998 23, 24 e 25 settembre 1998 - COMUNE DI AREZZO corso della durata di 18 ore sul tema "<u>PROJECT MANAGEMENT: la gestione dei progetti</u>" 5 ottobre 1998 - PREFETTURA DI AREZZO giornata di studio sulla legge Bassanini n. 127/97 29-30 ottobre e 5-6 novembre 1998 - COMUNE DI AREZZO corso della durata di 20 ore sul tema "PROJECT MANAGEMENT: l'attività dell'ente locale nella ricerca dei finanziamenti dei progetti". 17 dicembre 1998 - COMUNE DI AREZZO intervento formativo sul Progetto Città Sane - PASA 1997 9 giugno 1997 - COMUNE DI AREZZO corso della durata di 5 ore sul D.Lgs. 626/94 1996 17-18 giugno 1996 seminario di studi organizzato dal Centro di Documentazione sui servizi pubblici innovativi a disposizione dei cittadini, presso L'UNIVERSITÀ DI SIENA, dal titolo "<u>Con chi parlano i cittadini</u>" 1995 1995-1996 - UNIVERSITÀ DI FIRENZE, Cattedra di Scienza dell'Educazione Corso di perfezionamento annuale "<u>L'educazione degli adulti nel contesto europeo</u>", organizzato dall'Università di Firenze, Cattedra di Scienza dell'Educazione, attivato nell'anno accademico 1995-96, per un totale di 150 ore di lezione. 1994 Febbraio - Giugno 1994 - PROVINCIA DI AREZZO Frequenza del corso di qualificazione professionale di 600 ore gestito dall'Amministrazione Provinciale di Arezzo per conto della Regione Toscana per "<u>Tecnico addetto ai Servizi Informazione, Ascolto, Documentazione</u>" e superamento degli esami finali con la votazione di <u>Ottimo</u>; tirocinio presso il Servizio sperimentale InformArezzo e collaborazione alla attività redazionale e alla sistematizzazione degli archivi cartaceo e informatizzato.</p>
Capacità/competenze personali	
Madrelingua	italiana
Altre lingue	francese e inglese
	<p>francese capacità di lettura BUONO capacità di scrittura BUONO capacità di espressione orale BUONO inglese capacità di lettura BUONO capacità di scrittura BUONO capacità di espressione orale BUONO</p>
Capacità e competenze informatiche	<p>Possiedo un ottimo livello di utilizzo del personal computer e delle sue periferiche. Utilizzo programmi di office automation sia in ambiente proprietario (microsoft) che in ambiente Open Source, programmi di navigazione e di gestione della posta elettronica Utilizzo programmi gestionali Utilizzo programmi di gestione delle informazioni e di creazione di siti web</p>
Ulteriori competenze	<p>Ho svolto per il Comune di Arezzo corsi di formazione per i propri dipendenti nelle seguenti materie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⤴ informatica ⤴ comunicazione e gestione del front office ⤴ organizzazione interna ⤴ progettazione e gestione del sito internet ⤴ accessibilità ed usabilità dei siti internet delle PP.AA. <p>Nel 1997 sono stata docente di un corso della durata complessiva di 30 ore rivolto al corpo della Polizia Municipale per l'attivazione presso il Comando di uno sportello di informazione ai cittadini. 2 ottobre e 21 novembre 1997 - Sono stata chiamata dalla Scuola Superiore di Amministrazione del Ministero dell'Interno di TorVergata (Roma) a fare due docenze in materia di comunicazio-</p>

	<p>ne pubblica istituzionale, nell'ambito del VII Corso di formazione iniziale per segretari comunali in prova.</p> <p>7 novembre 1997 - Ho tenuto una lezione della durata di 3 ore presso l'Università di Siena - Facoltà di Scienze della Comunicazione" nell'ambito del Corso "Teorie e tecniche della comunicazione pubblica" dal titolo "Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico – normativa, modelli, prestazioni, servizi polifunzionali".</p> <p>13 aprile 1999 – Sono stata chiamata dal Direttore Generale della USL 8 a tenere una lezione al corso di formazione regionale sullo Sportello Unico della Prevenzione</p> <p>Relatore alla giornata sulla qualità dei servizi pubblici comunali organizzata dal Comune di Capannori (Lucca) il giorno 19 febbraio 1998.</p> <p>Nel periodo marzo - maggio 2002 sono stata docente del corso sulla "Qualità della comunicazione al pubblico" della durata di 30 ore, svoltosi in due sessioni, per gli operatori della Biblioteca Consortile "Città di Arezzo".</p> <p>In occasione del Salone della Comunicazione Pubblica (COM-PA) di Bologna e del Forum PA di Roma sono stata più volte relatore in tavole rotonde sul tema della comunicazione pubblica istituzionale.</p> <p>Ho fatto parte del "Gruppo di Formatori" scelti dall'amministrazione fra i propri funzionari e formati appositamente per realizzare nell'ambito degli interventi formativi attuati dall'ente, formazione al personale utilizzando risorse interne. Il gruppo costituito da 10 funzionari ha gestito interventi formativi della durata di una giornata e rivolti a 650 dipendenti, divisi in sottogruppi.</p> <p>14 e 21 dicembre 2016 e 6 marzo 2017 ho svolto, per conto del comune di Incisa – Figline Valdarno (FI), un corso rivolto agli operatori del costituendo Sportello Polifunzionale.</p> <p>15 gennaio 2018 ho svolto, per conto del comune di Poggio a Caiano (PO), un corso rivolto ai propri dipendenti su ruolo e funzioni di uno sportello polifunzionale</p> <p>23 maggio 2018, ho svolto, per conto di ANCI TOSCANA, un corso rivolto ai dipendenti dei comuni su ruolo e funzioni di uno sportello polifunzionale</p> <p>16 giugno 2018, ho svolto, su incarico dell'Università di Pisa, Dipartimento di Economia e Management, un intervento al Corso di Formazione Valore PA "La nuova PA: performance, pubblico impiego, trasparenza. Analisi della norma, modalità applicative e conseguenze pratiche" A.A. 2017-2018</p> <p>4 giugno 2019, 9.30 - 13.30 - Roma. Relatore al corso "WhatsApp e Facebook Messenger per Smart City e servizi digitali" organizzato dall'associazione PA Social in collaborazione con Binario F from Facebook</p> <p>20 novembre 2019, Orario 14 - 17 – Arezzo. Relatore al corso "Regole, strategie, opportunità e rischi dei nuovi canali di dialogo e informazione tra amministrazioni, amministratori e cittadini", organizzato da Anci, Facebook , PA Social</p> <p>Ho svolto inoltre le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - componente esperto in commissioni giudicatrici nominate nell'ambito di concorsi pubblici, selezioni per mobilità interna ed esterna di personale per il reclutamento di personale - componente esperto in commissioni giudicatrici per percorsi selettivi di carriera del personale dipendente (procedure selettive di progressione verticale) - componente esperto in commissioni di gara per l'affidamento di forniture e servizi - componente Gruppo di lavoro formalmente costituito a supporto dell'attività del Responsabile della protezione dei dati personali del Comune di Arezzo (DPO) ai sensi dell'art.37 del regolamento U.E. 2016/679
Patente	Patente A e B
Data e Firma	Arezzo, 31 ottobre 2020 