

ROSALBA D'ATRI

PROFILO PROFESSIONALE

Specialista Amministrativo con Incarico di Elevata Qualificazione (ex P.O.)

ESPERIENZE LAVORATIVE PRESSO IL COMUNE DI CINISELLO BALSAMO

GENNAIO 2023 AD OGGI

SERVIZI AL CITTADINO

- Incarico di Elevata Qualificazione (ex P.O.) area Servizi al Cittadino
- Gestione del back e front office dei servizi demografici dello stato civile nell'ambito del progetto sportello polifunzionale
- Gestione del protocollo, dell'archivio e del servizio messi comunali
- Coordinamento delle attività inerenti alle tornate elettorali

OTTOBRE 2016 – GENNAIO 2023

COMUNICAZIONE INFORMAZIONE WEB STAFF

- Redazione di comunicati stampa.
- Redazioni di testi.
- Creazione di presentazioni tramite PowerPoint o Canva
- Preparazione diretta di campagne di comunicazione, incluse descrizioni, fotografie e copie per stampa ed esigenze digitali.
- Sviluppo e implementazione di strategie e piani di comunicazione adatti alle diverse piattaforme.
- Individuazione delle esigenze di comunicazione, degli obiettivi e del target da intercettare.
- Creazione delle strutture del sito web secondo le specifiche fornite.
- Individuazione di sezioni da modificare secondo le richieste
- Creazione e modifica di pagine web.
- Produzione di dati statistici relativi al posizionamento e visualizzazioni.
- Utilizzo di social quali facebook, telegram, instagram, whatsapp.
- Ricerca, studio e analisi dei nuovi trend digitali e degli ultimi sviluppi tecnologici in ambito social e web.
- Docente corsi per l'utilizzo del CMS SPIP.

MAGGIO 2012 - SETTEMBRE 2016

PUNTO IN COMUNE - SPORTELLO DEL CITTADINO

- Conoscenza di tutti gli applicativi adottati per il rilascio di certificati, carte di identità, protocollo e POS.

- Gestione degli applicativi relativi al flusso dei cittadini: taglia code e sistema di prenotazione.
- Predisposizione questionari di gradimento del servizio tramite la piattaforma limesurvey.
- Intermediazione efficace attraverso tecniche di persuasione e di comunicazione efficace volte a capire il cittadino/cliente e a disinnescare eventuali conflittualità.
- Predisposizione e gestione turnazione del personale.
- Coordinamento con gli uffici dell'Ente in merito ai procedimenti afferenti allo Sportello.

SETTEMBRE 1997- MAGGIO 2012

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- Gestione del database informativo interno WinCity del Gruppo Maggioli tramite suddivisione di "eventi della vita".
- Creazione del sito internet del Comune di Cinisello Balsamo tramite esportazione su piattaforma web del database informativo WinCity.
- Realizzazione di brochure informative per i cittadini.
- Predisposizione di campagne di comunicazione.
- Produzione di manifesti e invio a service esterni per la stampa.
- Predisposizioni di atti.
- Servizi di Accoglienza e informazione.
- Rilascio del PIN per CRS (compreso implementazione del servizio).
- Gestione del Bonus Luce e Gas (compreso implementazione del servizio).

GENNAIO 1990- SETTEMBRE 1997

ASILI NIDO COMUNALI

Educatrice asili nido

ISTRUZIONE

NOVEMBRE 1996

LAUREA IN SCIENZE POLITICHE, università degli studi di Milano

Indirizzo Politico Amministrativo

Tesi di Laurea

Problematiche giuridiche dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

COMPETENZE

- Flessibilità e capacità di adattamento
- Comunicazione efficace
- Predisposizione al lavoro di squadra
- Capacità organizzative e di pianificazione
- Forte motivazione e attitudine propositiva
- Pensiero analitico e capacità di problem
- Capacità di ascolto attivo
- Uso dei principali strumenti informatici
- Orientamento alla soddisfazione del cittadino
- Raccolta e analisi delle informazioni
- Competenze di digital communication

solving

- Strategie di comunicazione
- Creazione di materiale pubblicitario

FORMAZIONE

1990 - 1998

- Corsi di aggiornamento sulle tematiche dell'infanzia

1998 - 2007

- Master in comunicazione pubblica presso IREF
- Corsi di aggiornamento sulle tematiche della comunicazione pubblica
- Frequenza corso "Web communication e interattività avanzata" presso ISC

2008-2010

- Corso di aggiornamento sulla carta SISS per il rilascio del PIN/PUK della Carta Regionale dei Servizi
- Corso di aggiornamento sul programma SGATE per l'erogazione dei contributi Energia (anno 2009 e anno 2010)
- Corso di aggiornamento sullo sportello Polifunzionale

2012 – 2016

- Corsi di aggiornamento inerenti procedure anagrafiche
- Corsi di aggiornamento sulla protocollazione

2016 – 2022

- Corsi di comunicazione sulle modalità di scrittura su Social: facebook, twitter, telegram, instagram, whatsapp
- Corsi di aggiornamento sulle modalità di comunicazione sui siti delle Pubbliche Amministrazioni

Cinisello Balsamo 12/02/2024