

# 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

### AFFARI GENERALI - SERVIZI AL CITTADINO

- Incarico di Elevata Qualificazione (ex P.O.) area Affari Generali - 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, whastapp.
- 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**

## 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 solving
- Capacità di ascolto attivo
- Uso dei principali strumenti informatici
- Orientamento alla soddisfazione del cittadino
- Raccolta e analisi delle informazioni
- Competenze di digital communication
- 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

2022 – 2025

- Formazione Syllabus
- Corsi di formazione specifici per il passaggio del servizio Stato Civile a ANSC
- Corso di formazione per la gestione della piattaforma per le notifiche digitali SEND
- Corso di formazione sul nuovo codice dei contratti – Le procedure sotto soglia

Cinisello Balsamo 22/03/2026