

CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

BOSSI CLARA

Data e luogo di nascita

20/03/1970 MILANO

ESPERIENZA LAVORATIVA

• dal 29/04/1996 ad oggi

COMUNE DI SEGRATE

• dal 24/10/2013 ad oggi

Funzionario della Sezione Servizi Demografici e Servizi al Cittadino - RUP - coordinamento e organizzazione di **10 uffici** ad alto impatto con la cittadinanza (Sportello Servizi al Cittadino - URP - Ufficio Commessi - Protocollo - Anagrafe - Stato Civile - Polizia Mortuaria - Elettorale - Leva - Statistica) - per un totale di **31 collaboratori**

Responsabile del collegamento con il Sistema Italiano Trapianti (da maggio 2016)

Responsabile della Gestione Documentale e del Protocollo Informatico (dal 27/01/2016)

Responsabile della gestione del collegamento con l'Agenzia delle Entrate in relazione allo Sportello Catastale Decentrato (da settembre 2012)

Punto ordinante Consip (dall'8/11/2011)

Agente Contabile (dal 1/03/2009)

con incassi medi annui negli ultimi due anni di oltre 280.000,00€

Referente con il Ministero dell'Interno per il rilascio della Carta d'Identità Elettronica (dal 21/11/2006)

• dal 20/11/2006 al 23/10/2013

Responsabile dello Sportello S@C (S@C e reception) trasformatosi poi in **Sezione S@C**, con l'aggiunta progressiva di URP - commessi - protocollo e servizi di sede.

• dal 01/02/2006 al 19/11/2006

Realizzazione dello Sportello S@C - gestione di tutto il processo formativo, dalla fase di analisi preliminare, all'organizzazione teorica fino alla realizzazione dello Sportello Polifunzionale S@C: in meno di 10 mesi ha preso vita una realtà ancor oggi totalmente innovativa nel panorama degli sportelli polifunzionali. Il processo di realizzazione ha comportato lo screening preliminare di tutte le attività dell'Ente (approfondendo quanto già iniziato prima del mio incarico da altra collega) e la valutazione, in accordo con i responsabili del procedimento, delle attività da trasferire al S@C - la stesura del progetto di massima (con studio preliminare degli orari di apertura e delle turnazioni, con contatti con le RSU) a seguito di rielaborazione del progetto presentato da società di consulenza esterna e adattamento dello stesso alle esigenze interne - la presentazione ai dipendenti dell'Ente - la predisposizione del bando di reclutamento personale interno per sportello e reception - la selezione del personale mediante predisposizione apposita scheda di valutazione e colloquio alla presenza del mio Dirigente e del Funzionario dell'Ufficio Personale - l'organizzazione della formazione del personale selezionato (formazione in aula con i responsabili degli uffici - formazione in affiancamento - formazione motivazionale) - il coordinamento del gruppo - lo studio della piattaforma informatica integrata utilizzata ancora oggi e la stesura del materiale informativo (più di 100 fra schede operative, ad uso interno, e schede prodotto, ad uso esterno) - la pianificazione organizzativa complessiva necessaria all'avvio del nuovo sportello.

• dal 29/04/1996 al 31/01/2006

Istruttore Direttivo presso l'Ufficio Scuola con attività di coordinamento dei collaboratori scolastici (fino al passaggio allo Stato nel 2000) - rapporti con le dirigenze scolastiche e i fornitori - acquisti/liquidazioni - commissione mensa - predisposizione Piano per il Diritto allo studio - indagini di customer - rapporti con gli utenti.

Auditor durante il processo di raggiungimento prima certificazione di qualità dell'Ente

• da settembre 1995 ad aprile 1996

Studio Legale Associato Buraschi Maderna (Milano) come praticante

Durante il periodo universitario/
post universitario

Presidente di seggio elettorale (post lauream) - **segretario/scrutatore** (ante lauream)

Rilevatore al censimento generale della popolazione e delle abitazioni del 1991

Educatrice presso colonie estive Eni/Agip

Volontaria presso Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo a Firenze

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• dal 29/04/1996 ad oggi

Molteplici corsi di formazione organizzati dall'Ente, in particolar modo nel corso del 2016:

- **Pomeriggio di studio sulla nuova carta d'identità elettronica** (organizzato in house in collaborazione con ANUSCA)
- **Unioni civili e convivenza di fatto** : una svolta per i demografici (organizzato in house in collaborazione con ANUSCA)
- **Visione della Qualità** (Maisetti, Mestri, Gigliola)
- **Il Sistema di Gestione Documentale e Protocollo Informatico** (in house come relatore insieme a colleghi dei Sistemi Informatici)
- **Il cad - le novità e gli adempimenti operativi** (Agenda Digitale - Upel Milano)
- **La pubblica amministrazione digitale** (Maggioli)
- **Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) - i nuovi adempimenti degli ufficiali d'anagrafe** (ANUSCA)

• dal 2004 al 2006

Segnalo inoltre come particolarmente significativi per la mia formazione lavorativa:

- corsi interni sul **Sistema Qualità** in occasione della prima certificazione dell'Ente
- partecipazione attiva al processo di certificazione in qualità di **Auditor**
- partecipazione a **Cantieri di Innovazione della Pubblica Amministrazione sulla Customer Satisfaction**

• 2002

• dall'a.a. 89/90 all'a.a.94/95

Laurea magistrale in Giurisprudenza con tesi in diritto internazionale
Università degli Studi di Milano

• dall'a.s. 84/85 all'a.s. 88/89

Maturità Classica
Liceo Classico P.Verri - Lodi -

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

CONOSCENZE LINGUISTICHE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

buona
elementare
elementare

FRANCESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

eccellente
buona
ottima



CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Competenze relazionali acquisite nel corso dell'attività lavorativa: prima nella **gestione amministrativa dei collaboratori scolastici**, in seguito in tutte le fasi del progetto di realizzazione dello Sportello S@C (**relazione con tutti gli uffici - RSU**) e infine con il **coordinamento del personale in carico**, dal 2009 in poi, nell'ordine delle 30/40 unità.

Il ruolo attuale comporta continue **relazioni** sia **interne** (con tutti gli uffici dell'Ente e con tutti i colleghi a qualsiasi livello) che **esterne** (con i fornitori, con gli interlocutori istituzionali e con la cittadinanza in **situazioni di criticità e conflitto**, a supporto degli operatori di sportello).

Elevata capacità di **lavoro in team**, indispensabile per gestire le varie funzioni ricoperte nell'Ente nel corso di questi anni.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Competenze organizzative acquisite sul campo che mi hanno consentito di realizzare e rendere funzionante in meno di 10 mesi una realtà complessa e di grande impatto sulla cittadinanza come lo Sportello S@C.

Organizzazione dei servizi e dei turni per garantire standard qualitativi elevati e tempi d'attesa ridotti. **Innovazioni organizzative e riorganizzazioni orarie e di personale** (almeno 5 dal 2006 ad oggi) per adeguare lo Sportello alle riduzioni di personale e alle modifiche normativo/contrattuali, garantendo il mantenimento degli standard qualitativi raggiunti.

Il buon funzionamento dello Sportello S@C inoltre dipende da un'attenta **organizzazione di ogni dettaglio operativo**, che varia con l'introduzione di nuove procedure o attività. E' una realtà in continua evoluzione che necessita un **monitoraggio incessante** e un **continuo adeguamento organizzativo**.

Organizzazione di Corsi ANUSCA in house.

Gestione organizzativa della **complessa attività in fase elettorale** con esperienza diretta su consultazioni europee, amministrative e referendarie.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Competenze specifiche in materia di **servizi demografici** acquisite a seguito di corsi di formazione anche su tematiche recenti (Unioni civili, Convivenze di fatto, ANPR, nuova CIE).

Competenze operative su tutta l'attività dello **Sportello S@C e del protocollo**, acquisite nel corso di 10 anni di esperienza lavorativa durante la quale il mio ruolo ha richiesto non solo un'attività organizzativa/amministrativa, ma anche un'attività di supporto diretto agli operatori nel risolvere problematiche tecniche di sportello.

Competenze in tema di **consultazioni elettorali e referendarie**.

Acquisizione di competenze approfondite tramite percorso formativo mirato in tema di **digitalizzazione e gestione documentale**.

Ottime conoscenze applicativi office di base (word, xls) in aggiunta ottima conoscenza Microsoft Publisher e Microsoft PowerPoint. **Competenze informatiche/tecniche specifiche:**

- applicativi ministeriali postazione CIE
- applicativo GeCo gestione code con estrazione grafici di afflusso e dati
- applicativo CIVILIA anche per estrazioni a fini statistici
- utilizzo DSD biglietti magnetici ATM/Trenord e affrancatrice PitneyBowes

ULTERIORI INFORMAZIONI PROFESSIONALI

A seguito della partecipazione a Cantieri di Innovazione della Pubblica Amministrazione sulla Customer Satisfaction **realizzazione di indagini di citizen satisfaction**: nel 2004 *Senti chi mangia....* (refezione scolastica), nell'a.s. 2004/2005 *Corsi integrativi comunali scuole dell'infanzia*, nel 2013 *Sportello S@C*. Per ogni indagine ho predisposto il progetto, individuato il campione rappresentativo, analizzato il cubo della qualità con conseguente stesura del questionario, coordinato la somministrazione, raccolto ed analizzato i dati ed infine presentato la relazione conclusiva con l'interpretazione dei risultati e l'indicazione degli interventi prioritari, di presidio, di miglioramento e di valorizzazione necessari. Per le prime due indagini presentazione pubblica dei risultati e per *Senti chi mangia....* presentazione del progetto ai dirigenti dell'Ente.

In considerazione dell'impegno e delle capacità dimostrate nella realizzazione dell'indagine *Senti chi mangia....* ho inoltre ricevuto nel 2004 **lettera di encomio** da parte dell'allora Direttore Generale Dott. Gianfranco Colitti, agli atti nel mio fascicolo personale.

Predisposizione alla formazione ed esposizione - molteplici presentazioni interne ed esterne legate sia alla customer che al progetto S@C e, nel 2016, alla formazione dei colleghi in tema di digitalizzazione e protocollo informatico.

Data 21/09/2016

Firma

