



GRAPS CINZIA

ESPERIENZA LAVORATIVA

Datore di lavoro	Comune di Ferrara
Tipo di azienda o settore	Ente locale
Tipo di impiego	<ul style="list-style-type: none"> • Aprile 2002 - ottobre 2002 (Comune di Ferrara) Tirocinio formativo e di orientamento • Ottobre 2002 - giugno 2008 (Comune di Ferrara) Incarichi continuativi a tempo determinato • Giugno 2008 e a tutt'oggi (Comune di Ferrara) Dipendente di ruolo a tempo pieno e indeterminato
Principali mansioni e responsabilità	<p>RESPONSABILE UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progettazione, istituzione e coordinamento di servizi per i cittadini • Comunicazione pubblica e istituzionale (progettazione, pianificazione, programmazione, elaborazione procedure, istituzione/riorganizzazione servizi all'utenza, rendicontazione) • Progettazione policy making • Partecipazione e nuove forme di governance (progettazione e realizzazione) • Comunicazione di crisi e/o d'emergenza • Predisposizione Carte dei Servizi e Guide ai servizi • Gestione personale/organizzazione • Programmazione e controllo (documenti di programmazione, pesatura, set di indicatori, piano delle performances, indagini soddisfazione, audit, piani di miglioramento, autovalutazione - utilizzo modello CAF -, analisi e mappatura dei processi/procedure, referente certificazione qualità/ambientale) • Rendicontazione (sociale e di mandato) • Attività di formazione e selezione <p>COORDINATRICE COC ACCOGLIENZA SISMA 2012 - PROTEZIONE CIVILE</p> <p>Dal maggio 2012 e a tutt'oggi, coordinamento delle procedure relative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • all'accoglienza e all'assistenza della popolazione terremotata ubicata sul territorio del comune di Ferrara • alla gestione degli obblighi in capo ai beneficiari di contributi per il ripristino di abitazioni danneggiate dal sisma (controllo e sanzione) <p>COORDINATRICE UFFICI DECENTRATI: UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO E SPORTELLI INFORMAGIOVANI DECENTRATI</p> <p>2002-2004. Progettazione, istituzione e gestione diretta degli sportelli decentrati del Comune di Ferrara dedicati a specifici target di utenza</p> <p>2004-2006. Coordinamento degli sportelli decentrati del Comune di Ferrara dedicati a specifici target di utenza</p> <p>COORDINATRICE PROGETTI SPECIALI DECENTRAMENTO - DELEGAZIONI</p> <p>2002-2014. Progettazione e istituzione di servizi al cittadino. Gestione di</p>

procedimenti amministrativi, anche complessi - istruttoria e redazione atti. Gestione personale/organizzazione. Attività di formazione del personale. Predisposizione di Regolamenti e gestione degli iter amministrativi di revisione/approvazione. Progettazione di interventi volti alla riorganizzazione dei servizi decentrati. Piani di comunicazione. Esperta di partecipazione, coinvolgimento e nuove forme di governance.

ESPERIENZA LAVORATIVA

Datore di lavoro	Hera S.p.A. - Corporate Social Responsibility
Tipo di azienda o settore	Multiutility
Tipo di impiego	Dicembre 2005 - maggio 2011 Incarico di consulenza
Principali mansioni e responsabilità	Comunicazione ambientale e del rischio

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Marzo 1999	Laurea in <i>Scienze Politiche</i> (vecchio ordinamento), conseguita il 18 marzo 1999, presso la facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Bari, con la votazione finale di 110/110 <i>cum laude</i>
Aprile 2002 - ottobre 2002	Tirocinio Formativo e di Orientamento presso l'URP del Comune di Ferrara, ai sensi del D.M. 25 marzo 1998, n. 142
	CORSI
Marzo 2002 - luglio 2002	Corso di informatica, organizzato dall'ARDSU (ERGO) in collaborazione con l'Istituto Cappellari di Ferrara. Esame finale, attestato di frequenza e di merito
Novembre 2003 - dicembre 2003	La Comunicazione Integrata, percorso di apprendimento organizzato dalla Regione Emilia-Romagna, in collaborazione con il Centro Studio e Lavoro "La Cremeria"
Ottobre 2004 - dicembre 2004	Corso di formazione "Strumenti di sostenibilità per la Pubblica Amministrazione", organizzato dal Comune di Ferrara
Ottobre 2004 - giugno 2005	Master Campus Cantieri organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri. Percorso di formazione per favorire lo sviluppo di competenze manageriali
Novembre 2004 - giugno 2005	Cantiere di Innovazione "I Processi Decisionali Inclusivi" organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri
Maggio 2006 - giugno 2006	Corso organizzato dall'AUSL di Verona "Tecniche di Progettazione Socio-Sanitaria applicata"
Marzo 2007	Partecipazione al corso organizzato dall'AUSL di Verona "Europrogettazione applicata: partecipare a un bando di gara europeo"
Giugno 2007	Corso "Tecnico della progettazione di Servizio Civile Volontario e delle procedure di selezione e gestione dei giovani in servizio civile", organizzato dalla Provincia di Ferrara
Febbraio 2009 - aprile 2009	Corso "Corso Legge 150 per addetti alle attività di comunicazione" - modulo avanzato
Gennaio 2009 - aprile 2009	Corso "Corso Legge 150 per addetti alle attività di comunicazione" - Prog. 1 modulo per Responsabili URP
Maggio 2009 - giugno 2009	Partecipazione al corso "Corso Legge 150 per addetti alle attività di comunicazione" - Prog. 2 modulo per Responsabili URP
Giugno 2009 - dicembre 2009	Corso "Valutatori CAF" (Common Assessment Framework), organizzato

	dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri. I contenuti del corso sono riconosciuti ai fini dell'iter di certificazione AICQ TQM Assessor e all'inserimento nell'albo dei valutatori CAF tenuto dal Dipartimento
Ottobre 2012	Corso "Lo Sportello polifunzionale per un front office davvero al servizio dell'utente", organizzato dal Comune di Casalecchio di Reno (BO)
Aprile 2015 - giugno 2015	Corso di "Facilitatore Digitale", organizzato dalla Regione Emilia-Romagna in seno al Piano Telematico dell'Ente sezione e-inclusion
Aprile 2016	Corso SEO: indicizzazione e posizionamento dei siti web, link popularity, tecniche di copywriting per aumentare le visite web, organizzato da Comunicazione Lavoro - Bologna
Aprile 2016	Corso Web writing e Storytelling, organizzato da Comunicazione Lavoro - Bologna
Maggio 2016	Corso Social marketing: community manager, organizzato da Comunicazione Lavoro - Bologna
Settembre 2016	Corso Content marketing, organizzato da Comunicazione Lavoro - Bologna
Settembre 2016	Corso Wordpress, organizzato da Comunicazione Lavoro - Bologna
Ottobre 2016	Corso base di Primo soccorso
Marzo 2017	Corso di formazione per Preposti - Sicurezza sul lavoro
Ottobre 2017	Corso di aggiornamento referenti Servizio Civile Nazionale
Novembre 2019	Aggiornamento corso Primo Soccorso
Marzo 2020	La nuova disciplina in tema di protezione dei dati personali
	SEMINARI e CONVEGNI
Settembre 2002	Seminario "La Comunicazione interna come gestione dei sistemi di relazione" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2002
Settembre 2002	Seminario "Disegnare la Comunicazione, come organizzare i servizi di front office e la funzione di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2002
Aprile 2003	Convegno "ABBIAMO FATTO RETE", incontro annuale con gli operatori degli URP e della comunicazione pubblica, organizzato dalla Regione Emilia-Romagna
Settembre 2003	Seminario "La Comunicazione nell'amministrazione della sussidiarietà" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2003
Settembre 2003	Seminario "Comunicare ai cittadini: il ruolo delle relazioni con il pubblico" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2003
Settembre 2003	Seminario "Costruire relazioni per governare la complessità" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2003
Aprile 2004	Convegno "ABBIAMO FATTO RETE", incontro annuale con gli operatori degli URP e della comunicazione pubblica, organizzato dalla Regione Emilia-Romagna
Novembre 2004	Seminario "La Comunicazione Interpersonale: team building, motivazione, assertività" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2004
Novembre 2004	Seminario "La Responsabilità sociale d'impresa e la Governance del territorio" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2004
Novembre 2004	Seminario "Comunicare l'Ambiente" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2004

Febbraio 2005	Seminario "Al cuore della Comunicazione", organizzato dalla Regione Emilia-Romagna
Novembre 2005	Seminario "Innovazione, comunicazione e cambiamento sociale" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2005
Novembre 2005	Seminario "Responsabilità sociale delle organizzazioni: comunicazione, governance, partecipazione" organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPA) di Bologna, edizione 2005
Novembre 2005	Convention dei Cantieri d'innovazione 2005 organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri ROMA
2 Dicembre 2005	Convegno "Democrazia e Istituzioni Locali" organizzato dal Comune di Modena
14 dicembre 2005	Partecipazione, in qualità di relatrice, al convegno "Percorsi partecipati" organizzato dalla Direzione Ambiente del Comune di Firenze
23 marzo 2006	Partecipazione, in qualità di relatrice, al convegno "L'Agenda 21 delle Circoscrizioni" organizzato dall'Assessorato all'Ambiente del Comune di Rimini
Marzo 2008	Convegno organizzato dalla Regione Emilia-Romagna, in collaborazione con il Formez e il Dipartimento delle Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, "La qualità per il miglioramento continuo delle organizzazioni pubbliche: principi, modelli, percorsi e opportunità di sostegno per le amministrazioni"
Ottobre 2008	Partecipazione, in qualità di relatrice, al convegno "Governare con i cittadini: democrazia locale, partecipazione, neo-civismo" organizzato dal Comune di Reggio Emilia
Marzo 2017	Convegno "I social media per la Pubblica Amministrazione", organizzato dalla Maggioli SPA

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

PRIMA LINGUA **Italiano**

ALTRE LINGUE

Francese

Capacità di lettura discreta
 Capacità di scrittura discreta
 Capacità di espressione orale discreta

Inglese

Capacità di lettura sufficiente
 Capacità di scrittura sufficiente
 Capacità di espressione orale sufficiente

Spagnolo

Capacità di lettura scolastico
 Capacità di scrittura scolastico
 Capacità di espressione orale scolastico

Capacità e competenze relazionali

Tenuto conto del contesto lavorativo in cui opero, della varietà e complessità delle esperienze professionali avute e del ruolo ricoperto, posso senz'altro affermare di possedere buone doti comunicative e di mediazione. Il tempo, la quantità e soprattutto la qualità delle situazioni professionali e umane gestite, mi hanno consentito di avere un atteggiamento costruttivo, migliorando al contempo lo spirito di adattamento

Capacità e competenze organizzative	<p>Le esperienze professionali fin qui avute, hanno contribuito in modo certamente significativo sulla mia capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzare il lavoro in modo meticoloso e puntuale, individuando le priorità rispetto alle contingenze, - lavorare in autonomia e in situazioni di notevole stress, - essere flessibile, modificando tempestivamente il mio approccio alle situazioni, - gestire efficacemente il tempo, - ricorrere a una precisa pianificazione di obiettivi e attività, - rispettare le scadenze, cercando di fronteggiare condizioni non previste
Capacità e competenze tecniche	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima padronanza del pacchetto Office • Utilizzo di diversi software gestionali ad uso del Comune di Ferrara (es. gestione personale)
Ulteriori informazioni	Saltuaria attività di docenza/formazione

Autorizzo il trattamento dei dati e delle informazioni sopra riportate, secondo quanto previsto dalle vigenti normative (D.lgs 196/2003 e smi e RE 2016/679-GDPR).

La sottoscritta acconsente alla pubblicazione del presente CV sul sito del Master PERF.ET – dell’Università degli Studi di Ferrara.

Ferrara, lì 20 marzo 2020

Cinzia Graps