

INFORMAZIONI PERSONALI

Telefono
E-mail
Cittadinanza
Data e luogo di nascita

ROSELLA GUARNERI

tel: 02.92366280
r.guarneri@comune.piolello.mi.it
Italiana
16 marzo 1957 - San Gervasio Bresciano - Bs

ESPERIENZA LAVORATIVA

Dipendente del Comune di Pioltello dal 2003.
Attualmente **responsabile dello Sportello del Cittadino e dell'ufficio relazioni con il pubblico** (con abilitazione rilasciata nel 2003 dall'Università cattolica sacro Cuore di Milano/ Legge 150/2000).

Inquadramento contrattuale

Categoria D1 – Ep D4, Istruttore Direttivo Amministrativo, titolare di posizione organizzativa

Principali responsabilità e mansioni

Coordinamento e organizzazione delle attività e del personale dello Sportello del Cittadino, inaugurato ad ottobre 2009 come **punto unico di front-office del comune** e progettato per semplificare il rapporto tra cittadini e amministrazione comunale. Lo Sportello riceve i cittadini e le loro richieste riferite agli ambiti: *anagrafe, segreteria generale, tributi, ecologia, area tecnica e servizi scolastici, oltre ad essere un punto informativo, telefonico e frontale di primo livello*

Deleghe

Responsabile dell'Ufficio di Statistica – sistema Sistan dal gennaio 2012

Conferimento della delega di ufficiale d'anagrafe dal 14 settembre 2009.

Conferimento della delega parziale di ufficiale di stato civile nel settembre 2011

Attività specifiche

Dal 2009 Responsabile dello Sportello del Cittadino per il coordinamento delle attività e del personale impiegato

Dal 2002 ho maturato esperienza in ambito relazioni con il pubblico e nel coordinamento delle attività dell'ufficio informazioni e del centralino

Ho condotto personalmente incontri con il personale dipendente, dirigenza e amministratori, anche utilizzando tecniche di partecipazione innovative come l'open space technology

Nel corso della mia attività lavorativa presso il Comune di Pioltello ho seguito la **rendicontazione di progetti europei**, in particolare per l'orientamento lavorativo delle donne

Attività innovative in corso

Semplificazione dei procedimenti e riduzione dei tempi di attesa dei cittadini:

- promozione dei Servizi on line fruibili da casa
Per evitare ai cittadini spostamenti e code agli sportelli

Dal 2008 sono referente del progetto **Piano territoriale degli orari (PTO)**, un progetto che tende ad avvicinare gli orari di vita delle città alle esigenze dei cittadini, interamente finanziato dalla Regione Lombardia

Attività lavorativa presso altre Amministrazioni

A partire dal 1981 ho avuto incarichi da Regione Lombardia e Provincia di Milano

Fino al 30 aprile 1984, incarico presso il Comune di Pioltello come coordinatrice delle attività culturali, come personale regionale (ex legge 53/1998)

Dal 1984, ho partecipato al concorso in Regione Lombardia e sono stata assunta a tempo indeterminato nel settore – Affari Generali col profilo di **Operatore Socio Culturale**

Dal 1985, distacco alla Provincia di Milano e in seguito al Comune di Pioltello – settore Cultura, per svolgere attività di promozione socio culturale (organizzazione eventi, corsi ecc)

Dal 2003 con il meccanismo della mobilità tra enti, ho chiesto e ottenuto di essere a tutti gli effetti dipendente del Comune di Pioltello.

Altri Progetti realizzati nel tempo

Dal 2010

Servizi on line

Promozione dei servizi on line con l'utilizzo della carta regionale dei servizi e credenziali.

Con l'introduzione di questo servizio i cittadini da casa propria o dall'ufficio possono accedere all'area personale anagrafica, stampare certificati, richiedere il cambio di indirizzo, iscrivere i figli ai servizi scolastici e al nido, compilare autocertificazioni. Il servizio è in espansione

Dal 2008

Lo Sportello a misura di cittadino

La riorganizzazione delle attività di informazione e front-office del Comune di Pioltello

Co-progettazione di uno sportello polifunzionale in grado di svolgere le principali attività di front-office, semplificando l'accesso ai servizi. Ho lavorato sulla motivazione del gruppo di lavoro con l'utilizzo di tecniche partecipative e inclusive. Conduzione di Open Space Technology (tecnica innovativa di partecipazione) nel novembre 2008 con responsabili di servizio, dirigenti comunali e amministratori. Il nuovo servizio è stato aperto il primo ottobre 2009.

Fino al 2008, a partire dal 2004

Contratto di Quartiere II – Regione Lombardia

Responsabile della partecipazione e ascolto dei cittadini per la progettazione del nuovo edificio di via Roma e per la ristrutturazione dei vecchi palazzi Aler e casa comunale.

Attività realizzate:

- Organizzazione assemblee e tavoli di lavoro con i cittadini e le associazioni del territorio
- Coordinamento e condivisione con i responsabili tecnici del comune, Aler e Regione

- Predisposizione realizzazione di materiale informativo specifico

2005- 2006

La Città di Città

Partecipazione al progetto strategico per la regione urbana milanese, promosso dalla Provincia di Milano.

Nel 2006 il Comune di Pioltello e il Politecnico di Milano, in qualità di partner, sono stati premiati tra i primi 10 vincitori del concorso **"La città di città"** con l'idea progettuale:

"A PORTE APERTE - Strada commerciale interetnica".

Il progetto, finalizzato alla creazione di una rete di relazioni tra commercianti italiani e stranieri, era finalizzato a favorire la **riqualificazione del commercio di vicinato** nel cuore del quartiere Satellite, che da molti anni ospita una forte presenza di comunità di immigrati. Le metodologie utilizzate sono state in prevalenza di tipo inclusivo e partecipativo. Il progetto è stato esposto al Politecnico di Milano.

Le Comunità creative

Frutto di una collaborazione con il Politecnico di Milano – Dipartimento Disegno Industriale nell'ambito dei **laboratori didattici annuali**.

Cinque Gruppi di studenti dei corsi di laurea in design dei servizi hanno studiato e messo in mostra sei **casi-studio**, riprogettando servizi di Pioltello già esistenti, proponendo innovazioni e miglioramenti. Uno di questi progetti ha poi vinto il concorso della Provincia di MILANO **"LA CITTÀ DI CITTÀ"** CON IL CASO STUDIO STRADA COMMERCIALE INTERETNICA.

Fino al 2006, a partire dal 1997

La Città dei ragazzi

Organizzazione di laboratori in ambito scolastico con metodologie di progettazione partecipative, rivolti a ragazzi e bambini delle elementari e medie per la **riprogettazione di cortili e giardini scolastici**

- Sei degli interventi progettati dai bambini nei laboratori **sono stati realizzati come opere pubbliche**.
- **Hanno partecipato al progetto** centinaia di bambini.

Nel 2000, il Comune di Pioltello ha ottenuto il **Riconoscimento di "Città dei bambini e delle bambine"**, promosso dal Ministero dell'Ambiente, grazie ai progetti sopra elencati.

Fino al 2006, a partire dal 2000

Accordo di programma: Osservatorio sulla Sicurezza nell'area della Martesana

Promozione e coordinamento di tredici Comuni dell' area Est Milano e Gruppo Abele di Torino per lo **studio e il monitoraggio dei fenomeni legati alla sicurezza** e alla criminalità nell'area della Martesana. Durata dell'Accordo dal 2000 al 2006.

Attività svolte nel corso del progetto:

- supporto raccolta dati, stesura rapporti e relazioni
- coordinamento tavoli di lavoro tra sindaci dei tredici comuni, funzionari comunali e provinciali
- organizzazione convegni e iniziative con la partecipazione di magistrati, prefetto e forze dell'ordine
- supporto alla pubblicazione di 4 volumi, editi dalla casa editrice

Ega di Torino:

1. " *Lavoro nero e criminalità in Martesana*
2. " *Sicurezza partecipata nell'area della martesana*"
3. " *Oltre il localismo e la frammentazione*"
4. " *Gioco d'azzardo*"

**Fino al 2004, a partire
dal 1987**

**Informagiovani
"Mizar"**

Ho avviato e gestito dal 1987 fino al 2004 uno dei primi Informagiovani della Provincia di Milano. Nell'ambito dei servizi dell'Informagiovani mi sono specializzata in orientamento scolastico e professionale promuovendo il servizio sperimentale denominato Consultorio Scolastico.

Istruzione e formazione

2012 – 1 marzo Partecipazione alla giornata di studio " Qualità e performance nei servizi demografici" presso il Comune di Bergamo

2012 - 7 marzo Partecipazione al Seminario "La nuova decertificazione nei rapporti tra P.A. E Privati

2012 - dal 9 al 14 gennaio Partecipazione al corso di formazione del Ministero dell'Interno e Fondazione Anusca per Ufficiali d'anagrafe

2011 – 28 settembre Partecipazione al seminario di studio "Vecchia anagrafe e nuovo censimento" organizzato da Anusca"

2010 (date varie) - Corso di formazione della Regione Lombardia sui **percorsi di progettazione e realizzazione del Piano Territoriale degli Orari.**

Tecniche di comunicazione dei Piani territoriali degli orari

2010 – 17 giugno Partecipazione all'incontro Timbro Digitale, Posta elettronica certificata e Work flow

2009 – 14 e 15 maggio – Partecipazione al corso "Gestire laboratori di progettazione partecipata con metodologia EASW

2007 - La Scrittura efficace – scrivere in Internet - Corso organizzato dal comune di Pioltello e tenuto dal prof. Alessandro Lucchini (docente dello IULM di Milano)

2006 – Riprogettare il sito internet comunale e gestire la formazione del gruppo di referenti
Corso organizzato dal Comune di Pioltello

2001 Corso di formazione sulla **Progettazione partecipata per le città dei bambini e delle bambine** organizzato dalla Provincia di Milano " *Il bambino e l'ambiente urbano e naturale*" durata corso da febbraio- giugno 2001

2003 **Abilitazione specifica per addetti agli uffici relazioni con il pubblico** (comunicazione e informazione istituzionale legge 150/2000) rilasciata dall' Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Titoli di studio

Dal 1982 al 1983 Formazione post diploma di Operatrice culturale - durata biennale, conseguito presso la scuola Civica "Paolo Grassi" del Comune di Milano

1978/80 - Formazione Post Diploma – durata triennale - Diploma di Operatore Sociale- conseguito presso la Scuola di Studi Sociali "Umanitaria" del **Comune di Milano**

1977 - Maturità classica conseguita al liceo classico Arnaldo da Brescia nella città di Brescia.

Capacità e competenze personali

Capacità relazionali e organizzative.

Nel corso della mia carriera professionale ho organizzato centinaia di eventi culturali, inaugurazioni, conferenze stampa, tavoli di lavoro, convegni, spettacoli teatrali e musicali.

Competenze nell'ambito dell'organizzazione del personale.

Attualmente sono responsabile e coordino un gruppo di dieci persone. Nel corso del tempo ho acquisito competenze nella **gestione dei conflitti**.

Capacità di condivisione e messa in rete delle conoscenze e dei saperi.

Nel lavoro che svolgo è indispensabile saper comunicare, coinvolgere e divulgare le conoscenze e le informazioni ai cittadini e nell'organizzazione di appartenenza.

Collaborazioni con enti, istituzioni, università e associazioni

- Regione Lombardia – Settori diversi
- Provincia di Milano–Settore Cultura e Biblioteche
- Asl Milano2
- Prefetto di Milano
- Questura di Milano
- Assolombarda
- Amministrazioni Comunali dell'Est – milanese
- Politecnico di Milano – Dipartimento Ditec e Indaco – Facoltà di Architettura e Disegno Industriale
- EMIL – Impresa e sviluppo
- Istituti scolastici del territorio
- Biblioteche del sistema
- Direzione Teatro dell'Elfo di Milano
- Direzione Piccolo teatro di Milano
- Direzione Esselunga
- Banca Etica e Mag 2
- Radio Popolare di Milano
- Legambiente – campi di volontariato
- Uffici stampa nazionale e locale
- Case editrici: Skirà. Ega Edizioni

Prima lingua

Italiano
Francese e spagnolo a livello base

Capacità tecniche

Capacità in ambito amministrativo (redazione atti amministrativi, relazioni al bilancio e piani di gestione) acquisite durante i 30 anni di servizio.

Ottima familiarità con gli strumenti informatici (posta elettronica, intranet, programmi delibere e determinazioni, contabilità e tributi, portali gestionali)

Firma ROSELLA GUARNERI

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai fini della ricerca e selezione del personale in ottemperanza al Decreto Legislativo n°196/2003 e successivi.