

## INFORMAZIONI PERSONALI

Telefono  
E-mail  
Cittadinanza  
Data e luogo di nascita

## ROSELLA GUARNERI

tel: 02.92366280  
[r.guarneri@comune.piolello.mi.it](mailto: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 deliberare 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.