

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



Nome	GRAPS CINZIA
Ufficio/Servizio	URP – DIREZIONE GENERALE
Telefono Ufficio	0532 419357
Telefono personale	
E-mail	c.graps@comune.fe.it

ESPERIENZE LAVORATIVE

Datore di lavoro	Comune di Ferrara
Tipo di azienda o settore	Ente pubblico - locale
Tipo di impiego	• Giugno 2008 e a tutt'oggi Dipendente di ruolo a tempo pieno e indeterminato Istruttore Amministrativo Direttivo - categoria professionale D, posizione economica D1 • Ottobre 2002 - giugno 2008 Incarichi a tempo determinato
Principali mansioni e responsabilità	RESPONSABILE UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO • 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 e Project Management • Partecipazione e nuove forme di governance (progettazione, analisi contesto, realizzazione/conduzione, tecniche di ascolto attivo, mappatura e coinvolgimento stakeholders, bilancio partecipativo e accounting) • Comunicazione di crisi e/o d'emergenza • Referente Sistemi di gestione qualità/ambientale e autovalutazione TQM • Predisposizione Carte dei Servizi e Guide ai servizi • Revisione/reingegnerizzazione processi di lavoro e procedimenti amministrativi • Gestione personale • Programmazione e controllo (documenti di programmazione, pesatura, set di indicatori, piano delle performances, customer e citizen satisfaction, audit, piani di miglioramento, balanced scorecard e controllo strategico, controllo di gestione, autovalutazione - utilizzo modello CAF, analisi e mappatura dei processi/procedure) • Rendicontazione (sociale e di mandato) • Attività di formazione e selezione RESPONSABILE PUNTO INFORMATIVO EMERGENZA COVID - 19 Coordinamento delle procedure relative all'assistenza dei cittadini in merito alla gestione dei bisogni informativi generati dall'emergenza sanitaria, presa in carico/accesso ai benefici previsti

	RESPONSABILE COC ACCOGLIENZA SISMA 2012 - PROTEZIONE CIVILE • Gestione delle procedure di accoglienza e assistenza della popolazione terremotata ubicata sul territorio del comune di Ferrara • Gestione degli obblighi in capo ai beneficiari di contributi per il ripristino di abitazioni danneggiate dal sisma (controllo e sanzione) RESPONSABILE UFFICI DECENTRATI: UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO E SPORTELLI INFORMAGIOVANI DECENTRATI 2002-2004. Progettazione, istituzione e gestione diretta degli sportelli decentrati del Comune di Ferrara dedicati a specifici target di utenza 2004-2006. Coordinamento degli sportelli decentrati del Comune di Ferrara dedicati a specifici target di utenza RESPONSABILE PROGETTI SPECIALI DECENTRAMENTO – CIRCOSCRIZIONI/DELEGAZIONI 2002-2016. Progettazione e istituzione di servizi al cittadino. Gestione dei procedimenti amministrativi di competenza. Gestione personale. Attività di assistenza agli organi decentrati. 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 Scienze Politiche conseguita il 18 marzo 1999, presso la facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro, 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". Agenda 21, Partecipazione e Stakeholders, organizzato dal Comune di Ferrara
Ottobre 2004 - giugno 2005	Master Campus Cantieri organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri. Progettazione Policy making e project management, Programmazione e Controllo, Comunicazione e Partecipazione
Novembre 2004 - giugno 2005	Cantieri di Innovazione "I Processi Decisionali Inclusivi" organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri per la formazione dei quadri/dirigenti in materia di nuove forme di

	governance e partecipazione
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 polularity, 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
Marzo 2020-Febbraio 2021	Master II livello in Miglioramento delle Performance degli Enti territoriali e delle altre Pubbliche Amministrazioni - Dipartimento di Economia e Management dell'Università di Ferrara - caso studio oggetto del project work finale: "Le Consulte di Quartiere e delle Frazioni del Comune di Ferrara".
	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 (COMPAS) di Bologna, edizione 2003
Settembre 2003	Seminario " <i>Comunicare ai cittadini: il ruolo delle relazioni con il pubblico</i> " organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPAS) di Bologna, edizione 2003
Settembre 2003	Seminario " <i>Costruire relazioni per governare la complessità</i> " organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPAS) di Bologna, edizione 2003
Aprile 2004	Convegno " <i>ABBIAMO FATTO RETE</i> ", incontro annuale con gli operatori degli URP e della comunicazione pubblica, organizzato dalla Regione Emilia-Romagna
Novembre 2004	Seminario " <i>La Comunicazione Interpersonale: team building, motivazione, assertività</i> " organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPAS) di Bologna, edizione 2004
Novembre 2004	Seminario " <i>La Responsabilità sociale d'impresa e la Governance del territorio</i> " organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPAS) di Bologna, edizione 2004
Novembre 2004	Seminario " <i>Comunicare l'Ambiente</i> " organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPAS) di Bologna, edizione 2004
Febbraio 2005	Seminario " <i>Al cuore della Comunicazione</i> ", organizzato dalla Regione Emilia-Romagna
Novembre 2005	Seminario " <i>Innovazione, comunicazione e cambiamento sociale</i> " organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPAS) di Bologna, edizione 2005
Novembre 2005	Seminario " <i>Responsabilità sociale delle organizzazioni: comunicazione, governance, partecipazione</i> " organizzato al Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino (COMPAS) 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 " <i>Democrazia e Istituzioni Locali</i> " organizzato dal Comune di Modena
14 dicembre 2005	Partecipazione, in qualità di relatrice, al convegno " <i>Percorsi partecipati</i> " organizzato dalla Direzione Ambiente del Comune di Firenze
23 marzo 2006	Partecipazione, in qualità di relatrice, al convegno " <i>L'Agenda 21 delle Circoscrizioni</i> " organizzato dall'Assessorato all'Ambiente del Comune di Rimini
Marzo 2008	Convegno organizzato dalla Regione Emilia-Romagna, in collaborazione con il Forze e il Dipartimento delle Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, " <i>La qualità per il miglioramento continuo delle organizzazioni pubbliche: principi, modelli, percorsi e opportunità di sostegno per le amministrazioni</i> "
Ottobre 2008	Partecipazione, in qualità di relatrice, al convegno " <i>Governare con i cittadini: democrazia locale, partecipazione, neo-civismo</i> " organizzato dal Comune di Reggio Emilia
Marzo 2017	Convegno " <i>I social media per la Pubblica Amministrazione</i> ", 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 affermare di possedere ottime doti comunicative e di mediazione. Le situazioni gestite mi hanno consentito di acquisire un atteggiamento costruttivo, migliorando al contempo lo spirito di adattamento
Capacità e competenze organizzative	Le esperienze professionali fin qui avute, hanno contribuito in modo certamente significativo sulla mia capacità di: - 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	• Ottima padronanza del pacchetto Office • Utilizzo di diversi software gestionali ad uso del Comune di Ferrara (es. gestione personale, ecc...)
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).

Ferrara, lì 15 luglio 2021

Firma