

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



Iscritta nel sito degli innovatori P.A. : <http://www.innovatoripa.it/users/paoladugoni>
Membro del Consiglio Nazionale ANUSCA (Associazione degli Ufficiali d'Anagrafe e di Stato Civile) e del Comitato Provinciale di Mantova

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **DUGONI PAOLA**
Indirizzo VIA GANDOLFO,11
Telefono 0376/338610
Fax =====
E-mail paola.dugoni@comune.mantova.it
Nazionalità Italiana
Data di nascita ... *omissis*

ESPERIENZA LAVORATIVA

- *Date (da – a)* **Dal 1 luglio 2016 ad oggi**
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro* Comune di Mantova - Via Roma, 39
- *Tipo di azienda o settore* **SERVIZI DEMOGRAFICI** prima alle dipendenze della Segreteria Generale e attualmente alle dipendenze dello Sportello Unico Imprese e Cittadini
- Tipo di impiego* **Istruttore Direttivo delle Attività Amministrative e Contabili - Cat. D,**
Dal 1 ottobre 2016 – titolare di POSIZIONE ORGANIZZATIVA
- Principali mansioni e responsabilità* In quanto titolare di posizione organizzativa la sottoscritta coordina, e ne è responsabile, il personale assegnato, tutte le attività e i procedimenti relativi all'area dei servi Demografici: Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Statistica e Toponomastica e Ufficio Relazioni con il Pubblico che costituisce il front office del servizio.
In forza delle deleghe conferitemi dal Sindaco ho poteri autonomi di firma su tutti i procedimenti e gli atti previsti dall'ordinamento Anagrafico, di Stato Civile ed Elettorale
- *Date (da – a)* **Dal 29 settembre 2006 al 30 giugno 2016**
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro* Comune di Mantova
Via Roma, 39
- *Tipo di azienda o settore* **SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE E SVILUPPO ECONOMICO**
- *Tipo di impiego*
 - Dal 1 luglio 2012 al 30 giugno 2016 **"Istruttore Direttivo delle Attività Amministrative e Contabili - Cat. D.**
 - Dal 29 settembre 2006 al 30 giugno 2012 **"Posizione Organizzativa fascia "C"**
 - Dal 1 settembre 1996 **Istruttore Direttivo delle Attività Amministrative e Contabili - Cat. D**
- *Principali mansioni e responsabilità*
 - **RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** attività di front-office (**Ufficio Relazioni Con il Pubblico**) costituita da 7 sportelli polifunzionali, 4 specialistici, e 4 postazioni di back-office. (1 cat. D e 14 C)
 - **RESPONSABILE Ufficio gestione suolo pubblico** (dal 7/10/2008 al 30 giugno 2012)
- *Date (da – a)* **Dal 24.06.1997 al 15.02.2001**
- *Nome e indirizzo del datore di lavoro* idem
- *Tipo di azienda o settore* **SETTORE AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI**

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tipo di impiego</i> • <i>Principali mansioni e responsabilità</i> 	<p>Responsabile del Servizio Anagrafe - Istruttore direttivo delle Attività Amministrative e Contabili - Cat. D, Responsabilità di tutti i procedimenti anagrafici . Sostituzione del Dirigente, in caso di assenza. Coordinamento del personale</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Date (da – a)</i> • <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i> • <i>Tipo di azienda o settore</i> • <i>Tipo di impiego</i> • <i>Principali mansioni e responsabilità</i> 	<p>Dal 01.09.1996 al 23.06.1997 idem</p> <p>SETTORE AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI Responsabile dell'Ufficio Elettorale e Decentramento - Istruttore Direttivo delle Attività Amministrative e Contabili - Cat. D.</p> <p>Responsabilità di tutti i procedimenti relativi alle materie di competenza. Firma di tutti gli atti a rilevanza esterna relativi. Sostituzione del Dirigente, in caso di assenza. Coordinamento del personale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Date (da – a)</i> • <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i> • <i>Tipo di azienda o settore</i> • <i>Tipo di impiego</i> • <i>Principali mansioni e responsabilità</i> 	<p>Dal 02.11.1990 al 30.08.1996, con temporanea interruzione dal 22.06 al 22.07 per sostituzione del Capo Gabinetto del Sindaco. idem</p> <p>SETTORE URBANISTICA Segretario Amministrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento della segreteria di settore - Segretaria dell'Assessore all'Urbanistica - Segretaria della Commissione Edilizia - Segretaria della Commissione Consiliare Territorio ed Ecologia - Segretaria di altre commissioni tematiche (Regolamento Edilizio, Norme tecniche di attuazione del PRG, realizzazione parcheggi ecc..)
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Date (da – a)</i> • <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i> • <i>Tipo di azienda o settore</i> • <i>Tipo di impiego</i> • <i>Principali mansioni e responsabilità</i> 	<p>Dal 18.04.1985 al 01.11.1990 idem</p> <p>SETTORE URBANISTICA Applicato di segreteria Mansioni impiegate</p>
<p>ISTRUZIONE E FORMAZIONE</p>	<p>Ottobre 2016 –giugno 2017 Diploma di “ Alta Formazione in materia Demografica” conseguito con il punteggio di 30/30 e Lode presso l'Accademia Nazionale degli Ufficiali di Stato Civile e d'Anagrafe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Date (da – a)</i> 	<p>Dicembre 2013 – marzo 2014 Formazione ex lege 150/200 – DPR 442/2001 “Evoluzione della funzione di comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni “ per una relazione strategica con il cittadino per ottimizzare le risorse” – Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale (90 ore)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Date (da – a)</i> • <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i> • <i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i> 	<p>Novembre. 2004 – marzo 2005 Dipartimento Funzione Pubblica - Ufficio per l'Innovazione delle Pubbliche Amministrazioni Corso di formazione Manageriale del Dipartimento della Funzione Pubblica (corso master) Policy making – Pianificazione strategica - Progettazione partecipata e processi di inclusione - Coaching e leadership, gestione innovativa delle risorse umane – Gestione della Comunicazione di progetto – Rendicontazione sociale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Date (da – a)</i> • <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i> 	<p>2001/2002 GALGANO & ASSOCIATI – “Organizzare e dirigere gli uffici per la comunicazione pubblica”</p>

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i> 	<p>Tutti gli aspetti della comunicazione istituzionale e di interesse generale – URP e Uffici stampa – Marketing dei servizi pubblici e customer satisfaction – Comunicazione interpersonale – Comunicazione mediata – Comunicazione web – Scrittura efficace.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Qualifica conseguita</i> 	<p><u>Abilitazione al coordinamento degli uffici Relazione con il Pubblico ai sensi della legge 150/2000</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Date (da – a)</i> 	<p>1980</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i> 	<p>Liceo Classico “Virgilio” – Sezione sperimentale Diploma di maturità tecnica per Dirigenti di Comunità</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI <i>Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.</i></p>	<p>Si segnalano altri numerosi corsi di aggiornamento in materia di procedimenti amministrativi , privacy, accesso agli atti, innovazione , customer , scrittura , gestione partecipata dei siti pubblici , corsi organizzati dall'ANUSCA (Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile e d'Anagrafe)</p>
<p>COLLABORAZIONI</p>	<p>2008 Roma - Dipartimento della Funzione Pubblica – Presidenza del Consiglio dei Ministri – Servizio Comunicazione e Relazioni con i Cittadini URPdegliURP “Comunicare dentro l’Amministrazione”</p> <p>2007 Roma - Commissione permanente sull’Innovazione Tecnologica nelle Regioni e negli Enti Locali” – Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per gli Affari Regionali e le Autonomie Locali “Strumenti accesso on-line”</p> <p>2004/2005 Roma - Dipartimenti Funzione Pubblica- “i Cantieri dell’Innovazione”</p> <p>2007 Roma - Commissione permanente sull’Innovazione Tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali” – Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per gli Affari Regionali e le Autonomie Locali - “Integrazione Anagrafi”</p> <p>2002- Progetto PEOPLE (Progetto Enti Online Portali Locali E-government)</p>
<p>DOCENZE E ALTRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Correlatore, presso l’Università degli studi di Bologna – Facoltà di lettere e filosofia – Corso di laurea in Scienze della Comunicazione – della tesi di laurea in Diritto dell’Informazione e della Comunicazione: “Comunicare organizzando, organizzare comunicando.La comunicazione interna e la sua influenza sul processo organizzativo nella Pubblica Amministrazione. Bologna, anno accademico 2006/2007. - Tutor aziendale della tesi “Strategie e Tecniche di comunicazione dello Sportello Unico Servizi del Comune di Mantova” – Università degli studi di Verona, facoltà di Giurisprudenza, master universitario di I livello in “Gestione e Innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni”. Anno accademico 2007/2008. - Testimonianza presso l’Università degli Studi di Ferrara, Facoltà di lettere e filosofia, corso di laurea in Comunicazione pubblica, della Cultura e delle Arti – indirizzo Comunicazione pubblica e sociale – dal titolo “Comune di Mantova: dall’URP allo Sportello Polifunzionale attraverso l’ascolto e il monitoraggio dei bisogni dei cittadini”. Ferrara, marzo 2008. - Docenze in corsi di formazione relativi alle materie riguardanti gli Uffici Relazioni con il pubblico nei Comuni della provincia.
<p>PARTECIPAZIONE A CONVEGNI COME RELATORE (i più recenti)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Associazione Giovani Avvocati di Mantova “LA NUOVA DISCIPLINA DELLE UNIONI CIVILI” – Mantova 4/11/2016 - Regione Lombardia “Testi chiari, amicizia lunga!” Titolo dell’intervento : “La rete degli URP della Provincia di Mantova. Un unico linguaggio per raggiungere 397.533 cittadini mantovani”. Mantova , novembre 2007. - FORUM.PA “ Innovare per crescere”, seminario: L’impatto organizzativo dei processi di erogazione dei servizi di e-government Titolo dell’intervento: “Il Comune di Mantova e lo sportello telematico polivalente: come cambiano il front-office e gli assetti organizzativi”. Roma, 22 maggio 2007. - FORUM.PA “ Pesca dall’esperienza: i racconti dei nostri sportelli”. Tavola rotonda sugli sportelli polifunzionali”

Titolo dell'intervento "Il passaggio da URP a sportello polifunzionale tra criticità e opportunità. Indicazioni dalle prime indagini di customer satisfaction". Roma, 9 maggio 2006.

PUBBLICAZIONI E WEB

L'esperienza del Comune di Mantova è citata in numerosi "rapporti" e "quaderni" del Formez con interventi della sottoscritta:

- Presidenza del Consiglio dei Ministri. Analisi e strumenti per l'innovazione. I rapporti. "e-Government e organizzazione nelle pubbliche Amministrazioni. " *Sportello unico on-line e cittadinanza digitale. Il caso di Mantova*"
- Formez . Quaderni, n. 29 - "La comunicazione interna nella PA locale. L'esperienza del Comune di Mantova"
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. I manuali. "La customer satisfaction nelle pubbliche amministrazioni"
- EuroSpace. e-Government: come fare sistema.. "Sportello Unico Servizi : ..il punto in comune per imprese e cittadini"
- Pubblicazioni degli URP (libro 15) – Presidenza del Consiglio dei Ministri - "L'esperienza dell'Agenzia Servizi al Cittadino del Comune di Mantova"

WEB:

http://www.urp.it/allegati/Sportello%20polifunzionale_Comune%20di%20Mantova.pdf

<http://www.innovatoripa.it/users/paoladugoni>

<http://saperi.forumpa.it/relazione/il-comune-di-mantova-e-lo-sportello-telematico-polivalente-come-cambiano-il-front-office-e>

<http://www.lineaamica.gov.it/dettaglioUnitaOrganizzativa?idUnita=3138&from=network&pageNetwork=2®ioneNetwork=3>

<http://www.adige.tv/index.php?p=vedi&id=7932>

<http://www.urp.it/Sezione.jsp?idSezione=1425&idSezioneRif=1421>

<http://www.nonsolofannulloni.forumpa.it/100-storie/segnalazioni-dalla-pa/?id=546>

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

INGLESE

• Capacità di lettura

BUONO

• Capacità di scrittura

BUONO

• Capacità di espressione orale

BUONO

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

La capacità relazionale è il presupposto fondamentale del lavoro che svolgo. E' necessaria non solo al coordinamento del personale e al rapporto che ho con gli altri settori dell'ente dovuta ai processi trasversali di competenza, ma soprattutto al tipo di servizio di front-office che coordino.

La capacità relazionale, poiché la relazione è parte integrante del processo di comunicazione, è per **me una competenza**. Infatti la formazione professionale della sottoscritta è rivolta soprattutto alla gestione dei conflitti, alla gestione dei rapporti interpersonali, al problem-solving, al benessere organizzativo e a tutto ciò che afferisce a tale dimensione emotiva.

A parte le competenze specifiche sui procedimenti assegnati (accesso agli atti, concessioni temporanee suolo pubblico, organizzazione del front e comunicazione istituzionale, comunicazione web, servizi on-line, rilascio documenti di identità) la sottoscritta ha maturato conoscenze relativamente ai processi di ricevimento e rilascio atti (online e cartacei) relativi ad attività produttive, edilizia, licenze di pubblica sicurezza.

Si segnalano inoltre competenze in materia di Servizi Demografici maturate nella precedente esperienza lavorativa sia relativa all'attività di front, di mia competenza che di back

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

Le capacità organizzative della sottoscritta si sono tradotte nella realizzazione di nuovi servizi e procedure. Quelli di maggior rilievo:

PROGETTI di INNOVAZIONE E RIORGANIZZAZIONE STRATEGICA

- 2010/2013 – "SUAP on-line"
- 2003 – "Sportello Unico Servizi"
- 2000 – "Agenzia Servizi al Cittadino"
- 1998 – "Riorganizzazione servizi Demografici con l'introduzione di nuove procedure informatiche"

PROGETTI DI CONDIVISIONE SOVRACCOMUNALE

- 2011 – “Progetto di collaborazione Interistituzionale per la digitalizzazione dei processi e delle procedure e per il miglioramento dell’accesso e fruizione dei servizi pubblici”
- 2011 – “Gruppo dei Semplificatori dell’Edilizia – Realizzazione portale visualizzazione iter Pratiche edilizie”
- 2010 – “Gruppo territoriale dei semplificatori”
- 2009 – “Progettazione partecipata di restyling del sito SUAP
- 2007 – “La rete degli URP della Provincia di Mantova

SERVIZI ON-LINE REALIZZATI COME GROUP LEADER

- 2017-2018 “ANPR – Anagrafe Nazionale Popolazione Residente”
- 2016 – “Carta di identità elettronica di terza generazione”
- 2014 – “Inoltro istanze SUAP tramite il portale Camerale”
- 2013 – “Sperimentazione e messa a regime cooperazione applicativa PEC/JIRIDE”
- 2013 – “Sperimentazione e messa a regime fascicolo elettronico”
- 2011 – “Inoltro istanze tramite portale Regionale MUTA”
- 2011 – “Inoltro istanze tramite PEC e firma Digitale”
- 2010 – “Portale inoltro comunicazione occupazioni suolo per spurghi”
- 2009 – “Portale pagamenti on-line”
- 2007 – “Sistema di prenotazione incontri e accesso agli sportelli on-line”
- 2007 – “Sviluppo sistemi di accesso e identificazione on-line”
- 2007 – “Portale dei servizi Demografici”
- 2004 – “Sistema di rilascio on-line pass temporanei”
- 2001 – “Progetto di sperimentazione e consolidamento Carta di Identità Elettronica” in collaborazione con il Ministero dell’Interno

CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE
*Con computer, attrezzature
specifiche, macchinari, ecc.*

- UTILIZZO PEC
- UTILIZZO FIRMA DIGITALE
- UTILIZZO FASCIOCOLAZIONE ELETTRONICA
- CONOSCENZA DEI SISTEMI OPERATIVI WINDOWS
- APPLICATIVI OFFICE (WIN WORD, POWER POINT, EXCEL)
- DATA BASE GESTIONALI SPECIFICI:
 - E-DEMOS (Demografici)
 - GRP (Gestione suolo pubblico)
 - SIPAL (Gestione determine, delibere)
 - JIRIDE (Protocollo generale)
 - LIBRA (Gestione finanziaria)
 - URP (gestione contatti e appuntamenti)
 - SIT (Sistema informativo Territoriale)
 - GESTIONALE PEG (Piano Esecutivo di Gestione)
 - WEBGIS (progettualità web- inserimento contenuti)