

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

| | |
|------------------------|------------------------------------|
| <i>Nome</i> | Sonia Vicentini |
| <i>e-mail</i> | sonia.vicentini@live.it |
| <i>Nazionalità</i> | Italiana |
| <i>Data di nascita</i> | 1/10/1968 |

ESPERIENZA LAVORATIVA

c/o Comune di San Giuliano Mil.

dal 01/07/2004

- Responsabile dei servizi: Comunicazione e Relazioni Esterne, Staff del Sindaco, Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015
- Direttore Responsabile del Periodico Comunale (iscritta all'Ordine dei Giornalisti dal 2004)

dal 04/06/2001 al 30/06/2004

dal 4/11/1994 al 03/06/2001

- Responsabile Servizio Comunicazione e Relazioni Esterne
- Istruttore Operatore Culturale ex VI q.f.

Principali mansioni e responsabilità

Da giugno 2001, in qualità di Responsabile Comunicazione del Comune di San Giuliano Milanese, coordino l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'Ufficio Stampa e l'Ufficio Qualità, nonché il cerimoniale in occasione delle solennità civili che coinvolgono gli organi istituzionali dell'Ente. Ho gestito la creazione dell'URP (1998) e la certificazione di qualità secondo la norma Uni En Iso 9001 dello stesso, nonché degli altri servizi di front line comunali (Asili Nido, Demografici, Tributi, Sociali, Refezione scolastica). Nel 2006 ho conseguito il titolo di Valutatore per sistemi di Gestione Qualità, riconosciuto CEPAS -AICO-SICEV. Mi occupo del supporto e/o realizzazione testuale e grafica delle campagne di comunicazione dei diversi settori dell'Ente. Redigo il notiziario comunale, la newsletter digitale e mi occupo della redazione di tutte le sezioni del sito internet istituzionale, ivi compresa "Amministrazione Trasparente", per la quale coadiuvo il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza nel monitoraggio degli obblighi di pubblicazione. Ho aperto e seguo in qualità di Amministratore la pagina Fb comunale e le sezioni informative dell'app Municipium e per quest'ultima verifico altresì il ciclo di gestione delle segnalazioni relative ai disservizi dell'Ente.

**PARTECIPAZIONE A
CONVEGNI IN QUALITÀ DI
RELATORE**

- Maggio 2014* Relatrice al Convegno "Dare voce ai cittadini: il customer satisfaction management nella qualità dei servizi" promosso dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, FORUM PA - Roma.
- Novembre 2012* Relatrice al seminario "I servizi on line all'interno dei nuovi contesti partecipativi" organizzato da Anci Lombardia, nell'ambito della rassegna "Risorse Comuni" - Milano
- Febbraio 2010* Relatrice nelle tre edizioni del seminario "La gestione dei reclami: un'opportunità di comunicazione" - Sinet
- Maggio 2009* Relatrice al corso "L'innovazione dell'Ente Locale attraverso la comunicazione pubblica" organizzato dal Comune di San Giuliano Milanese

**ISTRUZIONE E ISCRIZIONE
ALBI PROFESSIONALI**

- Gennaio 2004* Iscrizione all'Ordine dei Giornalisti della Lombardia - cat. Pubblicisti
- Gennaio - Luglio 1999* Master in Comunicazione Pubblica e Politica, Istituto Superiore di Comunicazione, Milano
- Tesi: "Ipotesi progettuale di un piano di comunicazione per il Comune di Roma"
- Giugno 1992* Diploma di Laurea in Relazioni Pubbliche presso l'Università di Lingue e Comunicazione IULM di Milano
- Tesi: "Le esigenze di comunicazione dell'impresa: dalla pubblicità alla global communication"
- Giugno 1987* Maturità Istituto magistrale - Gaetana Agnesi, Milano

**CORSI DI AGGIORNAMENTO
PROFESSIONALE**

- 2018* Formazione obbligatoria per iscritti all'Ordine dei Giornalisti :
- Trasparenza, tributi e fiscalità locale: il rapporto con l'informazione
- Salute, economia, diritto e deontologia
- 2017* - Scrivere per il web, teorie e tecniche di web writing
- Il mercato dell'informazione multimediale in Lombardia: scenari, tendenze e deontologia.
- 2016* Ciclo di workshop (n. 6) dedicate alla formazione e rafforzamento capacità di progettazione e gestione dei progetti europei 2014-2020 - ANCI Lombardia, Milano
- 2014* Gli appalti pubblici di lavori, beni e servizi dopo il D.L 66/2014, Caldarini & Associati - Milano
-

-
- 2013 I percorsi delle ICT nelle PA per l'Innovazione, la semplificazione, la digitalizzazione, Ass. Italiana Comunicazione Pubblica e Istituzionale- Milano
 - 2012 - Le novità in materia di procedure in economia, Formel - Milano
- La regolamentazione per la concessione di patrocini, onorificenze e premi da parte dell'Ente Locale, Formel - Milano
 - 2010 - Le donne nei media e i nuovi canali di comunicazione, Provincia di Milano
 - 2007 - Lead Auditor di Sistemi di Gestione per la Qualità, IMQ Milano
- Il Management dei servizi locali, CeCAP Università Cattolica, Piacenza
 - 2006 - La gestione del Disservizio, Galgano & Associati – Milano
 - 2005 - Capire, comunicare, orientare e valutare, Scuola di Direzione Aziendale Università Bocconi - Milano
- La Semplificazione del linguaggio amministrativo, Galgano & Associati – Milano
- La valutazione dei collaboratori, Liuc Maggioli Management - Milano
 - 2004 Corso per Operatori degli Uffici Stampa, Ordine dei Giornalisti della Lombardia - Milano
 - 2003 - Il Bilancio sociale per Enti Pubblici (nell'ambito dell'iniziativa comunitaria Equal, Sostegno all'imprenditorialità sociale) - Milano
 - 2002 - E writing. Quando la scrittura va in rete, Galgano & Associati – Milano
- Come si gestisce il cerimoniale nell'ente locale, Galgano & Associati – Milano
 - 2001 - Il Management dei servizi pubblici, Networking srl - Bologna
- La gestione e lo sviluppo delle risorse umane in un'organizzazione pubblica, Networking srl - Bologna
- La comunicazione aziendale, Assolombarda - Milano
 - 1999 - Il marketing nei servizi pubblici, Scuola di Pubblica Amministrazione - Lucca
- La comunicazione interpersonale, Scuola di Pubblica Amministrazione - Lucca
- Potenziare la leadership e comunicare con efficacia, Scuola di Pubblica Amministrazione - Lucca

ALTRE LINGUE

- Buona conoscenza della lingua inglese scritta e orale
- Discreta comprensione della lingua francese scritta e parlata

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

- Capacità propositiva e progettuale con orientamento all'assunzione di responsabilità e problem-solving
- Capacità di Coordinamento unità organizzative e orientamento all'utenza acquisito nella gestione di servizi al cittadino (Urp e Cultura)
- Propensione alla collaborazione e alla creazione di sinergie interistituzionali/intersectoriali
- Orientamento e attenzione alla specificità dei diversi target di utenti

RICONOSCIMENTI E PREMI

Di seguito sono riportati i **premi e riconoscimenti** ottenuti dal Comune di San Giuliano Milanese, per conto del quale ho personalmente curato la

redazione e partecipazione:

- Giugno 2011* Presenza del progetto UrpContact quale esempio di buona Customer satisfaction management sul sito del Dipartimento di Funzione Pubblica
- Ottobre 2009* -Pubblicazione del progetto UrpContact nel sito "Urp degli Urp" e nel sito "Non solo fannulloni" del Dipartimento della Funzione Pubblica, quale esempio di buona pratica della PA;
- Dicembre 2008* - Premio alla Protezione Civile di San Giuliano Milanese in occasione della "Giornata della Riconoscenza" Presidenza della Provincia di Milano
- Giugno 2008* - Progetto UrpContact per la gestione dei reclami secondo i principi di Citizen Relationship Management, finalista al Premio E Gov 2008;
- Dicembre 2006* - Premio Isimbardi per la Comunicazione Pubblica della Provincia di Milano. Il progetto editoriale "Piccole storie per mamme e bambini", redatto dal Servizio Comunicazione, si è classificato nella sezione: Miglior campagna pubblicitaria su temi di pubblico interesse;
- Maggio 2004* - Riconoscimento ufficiale al Comune di San Giuliano Milanese da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica in occasione del Forum PA di Roma, per l'elaborazione del Piano strategico "La sostenibilità del sistema Comune: strumenti per guidare la città a occhi aperti";
- Aprile 2003* - Premio "Chiaro" del Dipartimento della Funzione Pubblica per la redazione della "Guida ai Tributi on line";
- Settembre 2001* - "Premio del Pubblico" alla 1° Rassegna Nazionale del Manifesto - Salone della Comunicazione pubblica - Bologna, per un manifesto ideato dal Servizio Comunicazione, relativo ad una campagna di sensibilizzazione ambientale;
- Aprile 2002* - 1° Premio "Città sostenibile delle Bambine e dei Bambini" alla Città di San Giuliano Milanese da parte del Ministero per l'Ambiente;
- Novembre 2001* - 1° Premio "Illuminazione per la sicurezza Urbana " da parte di ANCI ed Enel - Sole.
- Aprile 2000* Conferimento del Titolo di Città a San Giuliano Milanese da parte del Presidente della Repubblica.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

- Ottima conoscenza della suite grafica Adobe Creative 4 (Indesign, Photoshop, Illustrator)
 - Buona conoscenza del pacchetto Office con le applicazioni Word, Excel, Powerpoint
 - Buona conoscenza dei più comuni browser per la navigazione in rete e client per la gestione della posta elettronica
-

**INFORMATIVA E
CONSENSO**

Il D.Lgs. 30.6.2003, n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" regola il trattamento dei dati personali, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto di protezione dei dati personali; l'interessato deve essere previamente informato del trattamento.

La norma in considerazione intende come "trattamento" qualunque operazione o complesso di operazioni concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca dati.

In relazione a quanto riportato autorizzo il trattamento dei dati contenuti nel presente *curriculum vitae*, nel mio interesse, autorizzando quindi il soggetto titolare del trattamento (*Asf San Giuliano Milanese*)

Sono consapevole che mi competono i diritti previsti all'art. 7 del citato D.Lgs n. 196/2003.

Firmato
Sonia Vicentini
