



Iscritta nel sito degli innovatori P.A. : <http://www.innovatoripa.it/users/paoladugoni>

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **DUGONI PAOLA**
Indirizzo VIA GANDOLFO,11
Telefono 0376/338666
Fax 0376/338674
E-mail Paola.dugoni@domino.comune.mantova.it
Nazionalità italiana
Data di nascita 11 ottobre 1961

ESPERIENZA LAVORATIVA

• *Date (da – a)* Dal 16 febbraio 2002
• *Nome e indirizzo del datore di lavoro* Comune di Mantova
Via Roma, 39
• *Tipo di azienda o settore* SPORTELLO UNICO SERVIZI

• *Tipo di impiego*

• *Principali mansioni e responsabilità*

- Dal 29 settembre 2006 **Posizione Organizzativa fascia "C"**
- Dal 1 settembre 1996 **Istruttore Direttivo delle Attività Amministrative e Contabili** - Cat. D, posizione economica 6[^].

Attualmente presso il Settore Sportello Unico Servizi coordino i seguenti servizi:

- **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)
- **Ufficio gestione suolo pubblico** (dal 7/10/2008) costituito da 3 unità , 2 di cat. D e 1 C

Il coordinamento del servizio, oltre alla gestione del personale, implica una responsabilità di rilevanza esterna relativa ai processi di comunicazione, innovazione , trasparenza dell'attività della Pubblica Amministrazione, erogazione di servizi all'utenza, indagini di customer satisfaction.

A tal proposito, l'attività di ricerca delle migliori soluzioni per l'erogazione di un servizio di qualità ha portato la sottoscritta a guidare gruppi di lavoro e di analisi che si sono concretizzati con la realizzazione:

- dello Sportello Unico Servizi, una delle prime esperienze di sportelli polifunzionali in Italia, evoluzione del tradizionale URP
- del sistema di emissione Carte di Identità Elettronica, di cui sono il coordinatore del progetto.
- di servizi on-line a transazione completa

La posizione implica la sostituzione del dirigente in caso di assenza e la responsabilità diretta dei procedimenti di back- office relativi alle concessioni temporanee di suolo pubblico , le richieste di accesso agli atti e tutte le attività relative alla gestione del front office sia fisico che virtuale (sito

• *Date (da – a)* Dal 24.06.1997 al 15.02.2001
• *Nome e indirizzo del datore di lavoro* idem
• *Tipo di azienda o settore*
• *Tipo di impiego*

• *Principali mansioni e responsabilità*

SETTORE AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI

Responsabile del Servizio Anagrafe - Istruttore Direttivo delle Attività Amministrative e Contabili - Cat. D,

Responsabilità di tutti i procedimenti anagrafici . Firma di tutti gli atti a rilevanza esterna in qualità di Ufficiale d'Anagrafe. Sostituzione del Dirigente, in caso di assenza, nelle materie di competenza.

	Coordinamento del personale
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<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, nelle materie di competenza. Coordinamento del personale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<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"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Dal 18.04.1985 al 01.11.1990 idem</p> <p>SETTORE URBANISTICA Applicato di segreteria Mansioni impiegate</p>
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>Novembre. 2004 – marzo 2005</p> <p>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"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita 	<p>2001/2002</p> <p>GALGANO & ASSOCIATI – “Organizzare e dirigere gli uffici per la comunicazione pubblica” 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> <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"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	<p>1980</p> <p>Liceo Classico “Virgilio” – Sezione sperimentale Diploma di maturità tecnica per Dirigenti di Comunità</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 .</p>

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

L'esperienza in questo settore ha portato la sottoscritta a partecipare a:

TAVOLI TECNICI NAZIONALI

- URPdegliURP **“Comunicare dentro l’Amministrazione”** – presso il Dipartimento della Funzione Pubblica – Presidenza del Consiglio dei Ministri – Servizio Comunicazione e Relazioni con i Cittadini .Roma 2008
- **“Integrazione Anagrafi”** presso la 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. Roma, 2007
- **“Strumenti accesso on-line”** presso la 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. Roma, 2007
- **“Progetto di sperimentazione e consolidamento Carta di Identità Elettronica”** in collaborazione con il Ministero dell’Interno.

PROGETTI SOVRACCOMUNALI

- Progetto di istituzione della Rete Provinciale degli URP
- Progetto PEOPLE (*Progetto Enti Online Portali Locali E-government*) in qualità di membro esperto nel Gruppo Servizi Demografici

DOCENZE E ALTRO

- 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.

PARTECIPAZIONE A CONVEGNI COME RELATORE (i più recenti)

- 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 nella 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
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

BUONO
BUONO
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.

Coordinatore di **2 servizi** che comprendono, uno (URP) 14 collaboratori, l'altro 3.

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.

La valutazione del Dirigente , negli ultimi anni in tale ambito, è di 100 su 100.

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 relativi ad attività produttive, edilizia, licenze di pubblica sicurezza.

Si segnalano inoltre competenze in materia di Servizi Demografici maturate nella precedente esperienza lavorativa.

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:

- AGENZIA SERVIZI AL CITTADINO (il primo progetto URP)
- Gestione rilascio pass di accesso alla zona a traffico limitato
- SPORTELLO UNICO SERVIZI

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

- CONOSCENZA DEI SISTEMI OPERATIVI WINDOWS (95-98NT)
- APPLICATIVI OFFICE 2000 (WIN WORD, POWER POINT, EXCEL)
- DATA BASE GESTIONALI SPECIFICI:
 - E-DEMOS (Demografici)

- GRP (Gestione suolo pubblico)
- SIPAL (Gestione determine, delibere)
- GENUIT (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)

PATENTE O PATENTI B