

La sottoscritta autorizza ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e del Decreto Legislativo 101/2018 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679", il trattamento e la pubblicazione, nel sito di Regione Lombardia nella sezione Amministrazione Trasparente, del presente documento, delle informazioni in esso contenute e degli eventuali dati personali ulteriori ed eccedenti rispetto alla finalità istituzionale.

FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	FERRARI LUCIA
Telefono	0382 594227
Fax	02 3936048
E-mail	lucia_ferrari@regione.lombardia.it
Nazionalità	
Data di nascita	1966

ESPERIENZE PROFESSIONALI RECENTI

Posizione lavorativa attuale: Dipendente di ruolo presso la Regione Lombardia / titolare della Posizione Organizzativa "Spazioregione, Comunicazione e Area Sociale" presso la Direzione Presidenza – Area Programmazione e relazioni esterne – Coordinamento degli Uffici Territoriali Regionali – UO Rapporti con gli Enti Locali e loro aggregazioni – Ufficio Territoriale Regionale Pavia e Lodi – sede di Pavia

Posizione giuridica: D1/D2

Profilo professionale: Funzionario comunicazione e relazioni esterne

■ Dal 01/10/2019 ad oggi:

Titolare di Posizione Organizzativa Spazio Regione, Comunicazione e Area Sociale - Pavia

Attività svolte direttamente:

- Coordinamento delle attività e dei servizi di front e back office, rivolti ai cittadini erogati dallo sportello di SpazioRegione in presenza e da remoto
- Raccordo con la Rete degli SpazioRegione e le Direzioni Generali per attività di comunicazione, realizzazione di progetti di rete, elaborazione di proposte di miglioramento e semplificazione dei servizi, anche grazie alle nuove tecnologie
- Presidio redazionale delle pagine web del Portale di Regione Lombardia e dei prodotti di comunicazione in capo a SpazioRegione (Infocomuni) e pubblicazione sulla piattaforma bandionline delle schede informative di competenza dell'UTR
- Partecipazione al Tavolo SIREG e ad altre realtà interistituzionali, per gli approfondimenti di aspetti relativi all'area sociale e al welfare territoriale dell'UTR e per lo sviluppo in chiave territoriale di azioni/obiettivi declinati nel PRS
- Sviluppo delle collaborazioni con reti territoriali e partecipazione attiva ai comitati tematici con i soggetti territoriali riferiti all'area sociale
- Attività in capo al referente per la Gestione Documentale e supporto organizzativo agli adempimenti per la trasparenza e prevenzione della Corruzione (accesso agli atti e accesso civico)
- Coordinamento delle attività del Punto Europa, individuate in raccordo con il Centro Europe Direct Lombardia

Competenze professionali utilizzate richieste dalla posizione:

- Capacità relazionali, organizzative, e di coordinamento di gruppi di lavoro
- Attitudine all'innovazione, alla progettazione e alla comunicazione scritta, reporting e web writing
- Conoscenza delle nuove tecnologie digitali finalizzate all'ottimizzazione dei processi organizzativi di rete

- Capacità consolidata di presa in carico e gestione di situazioni complesse legate all'attività di front-office, in particolare relative a target di cittadini in condizioni di fragilità
- Conoscenza delle problematiche territoriali in ambito sociale
- Conoscenza della struttura organizzativa regionale e degli strumenti della programmazione

Posizioni precedenti:

- Da novembre 1998 al 30/09/2019 assegnato all'UTR Pavia – SpazioRegione, Comunicazione e Area Sociale (denominazione attuale) con le seguenti qualifiche e profili professionali:

Collaboratore d'Ufficio e Amministrativa Collaboratore Senior da novembre 1998 a novembre 2004

Economica Assistente da novembre 2004 a maggio 2009

Amministrativa Specialista da giugno 2009 a dicembre 2009

Funzionario Comunicazione e Relazioni Esterne da gennaio 2010 ad oggi

Dal 01/11/2018 al 30/09/2019 titolare di indennità di funzione specialistica per l'attività denominata "Rilevazione strutturata delle attività di comunicazione istituzionale, raccordo e interazione con i soggetti interni ed esterni anche in relazione alle attività previste dalle iniziative attivate in materia di Conciliazione"

Attività svolte direttamente nel corso degli anni:

- Specialista nella tematica bollo auto: istruttoria pratiche, bonifiche nel sistema applicativo Gestione Tassa Automobilistiche e gestione pratiche di contenzioso relative ad avvisi di accertamento e cartelle esattoriali
- Consulenza e vigilanza sull'utilizzo del marchio regionale: esame dei marchi regionali interpretati dagli attori del territorio
- Presidio di spazioRegione attraverso lo sportello del front office dove svolgo principalmente attività di:
 - Informazione ai cittadini, colleghi, Enti, imprese
 - Gestione pratiche Bollo auto
 - IVOL: informazioni e supporto alla compilazione delle domande
 - Sportello CRS
 - Sistema dote
- Area comunicazione: attività di comunicazione e redazione di testi di sintesi dei provvedimenti regionali; redazione informative rivolte agli EE.LL; supporto al Dirigente nelle relazioni esterne e per l'organizzazione e gestione di eventi.
- Area sociale: supporto alle attività di comunicazione e interazione con i soggetti interni ed esterni in particolare in relazione alle attività previste dalle iniziative attivate in materia di conciliazione
- Collaborazione con le PO della Sede a supporto delle attività di comunicazione
- Componente redazione integrata spazioRegione per l'implementazione della Banca Dati in uso ai Front e al call center
- Realizzazione e trasmissione dei prodotti di comunicazione di spazioRegione al target locale (Comuni, Enti, Associazioni, ecc.): Newsletter, InfoComuni, Notiziario della Sede e altre informative ad hoc
- Europe Direct: divulgazione di notizie, informazioni, news europee con segnalazioni al target locale (Comuni, Enti, Associazioni, ecc.)

Competenze professionali utilizzate richieste dalla posizione:

- Conoscenza delle attività e delle competenze dell'UTR e delle Direzioni Generali, della struttura organizzativa regionale, degli strumenti di programmazione e degli strumenti informatici in uso presso Regione Lombardia
- Conoscenza delle realtà e dei fabbisogni del territorio pavese
- Conoscenza delle problematiche territoriali in ambito sociale
- Conoscenza delle dinamiche dello sviluppo territoriale su scala regionale, provinciale e locale
- Capacità ed esperienza professionale nel campo della comunicazione, dei rapporti con i media e nella gestione degli eventi
- Costante sviluppo delle relazioni con cittadini enti e istituzioni
- Capacità di lavorare in team, di organizzazione e gestione di gruppi di lavoro
- Conoscenza delle norme e disposizioni in materia di comunicazione, trasparenza e accesso agli atti amministrativi
- Capacità di comunicazione scritta, reporting e web writing
- Conoscenza del web e dei social media

■ Da gennaio 1993 a ottobre 1998:

Collaboratore d'Ufficio

presso il Centro di Formazione Professionale della Regione Lombardia di Pavia

Attività svolte direttamente:

- Attività di segreteria didattica e organizzativa

Competenze professionali utilizzate richieste dalla posizione:

- Conoscenza della normativa di riferimento e degli applicativi gestionali utilizzati

ALTRE ESPERIENZE LAVORATIVE

■ Da settembre 1987 a gennaio 1993

Istruttore amministrativo da settembre 1989 a gennaio 1993

Esecutore dei servizi amministrativi da settembre 1987 a settembre 1989

presso il Comune di Milano – nei seguenti Assessorati: Edilizia Privata prima. Urbanistica poi e infine Turismo Sport e Tempo Libero

Attività svolte direttamente:

- Attività di segreteria assessorile
- Attività di istruttoria licenze turismo alberghi: gestione dei procedimenti documentali e dei flussi temporali connessi alle attività di rilascio licenze

Competenze professionali utilizzate richieste dalla posizione:

- Conoscenza della normativa di riferimento

■ Da novembre 1986 a settembre 1987

Impiegato

presso lo studio professionale Casati Rag. Franco

Attività svolte direttamente:

- Attività di gestione contabilità clienti

Competenze professionali utilizzate richieste dalla posizione:

- Conoscenza della normativa, delle procedure e degli applicativi di riferimento

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

a.s. 1984-1985

Istituto Professionale di Stato A. Maragliano di Voghera (PV)

Diploma di Maturità Professionale per Segretario d'Amministrazione

- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

La formazione interna è documentata in SIOP

ALTRI TITOLI CULTURALI E PROFESSIONALI CONSEGUITI

Anno 2007 – Percorso formativo in conformità con la L. 150/2000 e il DPR 422/2001 “Progettare, organizzare e comunicare nell’URP e nell’ufficio stampa” organizzato da PAVIAFORM, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Pavia

LINGUE

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

MADRELINGUA

italiano

ALTRA LINGUA

Francese - Inglese

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

elementare

elementare

elementare

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Competenze informatiche e altre competenze tecniche eventuali

Pacchetto Office e utilizzo dei sistemi informativi e informatici in uso in RL con particolare riferimento agli applicativi in uso per le attività di riferimento

INCARICHI

COMPETENZE DISTINTIVE (*relazionali, organizzative, tecniche*)

- Attitudine alla comunicazione e alle relazioni con i soggetti interni ed esterni direttamente o indirettamente coinvolti nello svolgimento dell’attività assegnata
- Autonomia organizzativa nello svolgimento dei compiti assegnati
- Capacità di analisi e valutazione delle richieste emergenti e definizione delle priorità
- Individuazione, sintesi, semplificazione e risoluzione di problematiche complesse

DICHIARAZIONE DI VERIDICITA’

Il sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali previste dall’art. 76 del D.P.R. 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara, sotto la propria responsabilità, che quanto riportato nel presente curriculum formativo e professionale corrisponde a verità.