

INFORMAZIONI PERSONALI

PATRIZIA CIPOLLI

 pcipolli@comune.livorno.it

Sesso F

Data di nascita

Nazionalità ITALIANA

POSIZIONE RICOPERTA

RESPONSABILE CENTRO SERVIZI AL CITTADINO AREA NORD E AREA SUD DAL 24/10/2019

TITOLO DI STUDIO

DIPLOMA SCUOLA SUPERIORE

Conseguito presso l'Istituto Tecnico Commerciale "A. Vespucci" di Livorno nell'anno scolastico 1975/1976

ESPERIENZA PROFESSIONALE

DAL 24.10.2019

RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA SPORTELLI AL CITTADINO AREA NORD E SUD

COMUNE DI LIVORNO

A decorrere dal 24 ottobre 2019 con determina n. 7998 del 24.10.2019 del Dirigente del Settore Anagrafe e Demografico, mi è stato affidato l'incarico di responsabile della Posizione Organizzativa Sportello al Cittadino Area Nord e Area Sud. Con l'attribuzione degli stessi compiti di coordinamento e gestione riguardanti le attività già gestite con il preceente incarico.

DAL 18.12.2017

RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA SPORTELLI AL CITTADINO AREA NORD E SUD

COMUNE DI LIVORNO

A decorrere dal 18 dicembre 2017 con determina n. 10340 del 18.12.2017 della Dirigente del Settore Anagrafe e Demografico, mi è stato affidato l'incarico di responsabile della Posizione Organizzativa Sportello al Cittadino Area Nord e Area Sud.

In qualità di responsabile i principali compiti da me svolti riguardano il coordinamento e la gestione delle attività di front office e di back office per l'erogazione ai cittadini di servizi decentrati relativi ad attività di sportello quali:

- Procedimento di cambio di abitazione in tempo reale e verifica del titolo abitativo richiesto dai cittadini tramite sportello fisico;
- Certificazioni anagrafiche tramite sportello fisico;
- Legalizzazioni foto e certificazioni anagrafiche in carta libera;
- Autentiche di firme e copie (in bollo e in carta libera);
- Carte di identità cartacee per urgenze;
- Carte di identità Elettroniche;
- Autentiche e inserimento dati per passaggi di proprietà veicoli e natanti;
- Conferme anagrafiche per autocertificazioni ad enti pubblici;
- Certificazioni di stato civile;
- Acquisizione richieste e protocollo di variazioni anagrafiche;

- Rilascio di tessere elettorali in occasione di nuove iscrizioni, di elettori provenienti da altri comuni ovvero di smarrimento o furto di tessere consegnate; rilascio di tagliandi adesivi di aggiornamento di tessere elettorali a seguito di cambio di abitazione;
- Prima accoglienza;
- Informazioni su attività/orari uffici;
- Distribuzione modulistica specifica e assistenza nella relativa compilazione;
- Protocollazione immediata;
- Rilascio credenziali Servizi on line a sportello;
- Front office per servizi al cittadino per vari uffici e in determinati periodi;
- Prenotazione servizi anagrafici ;
- Consegna e ritiro tagliandi ZTL-ZSC; Solo per Sportello Nord : supporto all'ufficio Mobilità per rinnovo e nuovo rilascio contrassegni categorie economiche, professionali e residenti ;
- Raccolta e autentica di firme per proposte di legge di iniziativa popolare e per referendum;
- Ricevimento richieste contributi gestiti da INPS (assegno di maternità, assegno per il nucleo familiare, SIA e REI), da Regione Toscana (assegno per figli disabili) da Comune (Reddito di cittadinanza) ;
- Consegna ai cittadini di materiale informativo e promozionale di attività e iniziative sul territorio;
- Consegna e riconsegna tesserini venatori, iscrizioni e variazioni nell'apposito programma regionale ; collaborazione con l'ufficio Verde pubblico
- Servizi educativi: informazioni e supporto per presentazione conferme iscrizioni scuole Materne; Pacchetto Scuola;
- Raccolta e inoltro segnalazioni di cittadini per problematiche sul territorio;
- Accettazione domande per assegnazione orti anziani ed informazioni in merito;
- Distribuzione modelli 730 ed Unico e relativa rendicontazione;
- Supporto utilizzo postazione pubblica Internet;
- Gestione richieste per salone auditorium Pamela Ognissanti posto presso il Centro Servizi Area Nord e supporto all'utilizzo.
- Gestione Patti di collaborazione con associazioni.
- Rilascio attraverso vendita a sportelli dei tagliandi "gratta e occupa" per il pagamento della TOSAP da parte degli ambulanti giornalieri che non sono assegnatari di postazioni fisse, chiamati anche "spuntisti" Rendicontazione periodica di cassa.

Per quanto riguarda **la gestione dei Servizi anagrafici e la gestione TOSAP** agisco in qualità di **AGENTE CONTABILE** riscuotitore nella gestione con maneggio di denaro pubblico derivante dai relativi incassi, , rapportandomi, direttamente con i Revisori dei Conti dell'Ente.

RESPONSABILE UFFICIO SPORTELLI AL CITTADINO AREA NORD

Dal 01.10.2015 al 17.12.2017

COMUNE DI LIVORNO

dal 1° Ottobre 2015 con determinate della Dirigente Dipartimento 1 - Affari generali n. 6825/2015 e n. 6812/2015 sono stata nominata Responsabile dell'Ufficio Sportello al Cittadino Area Nord (ex circoscrizione 1).

In qualità di responsabile i principali compiti da me svolti riguardano il coordinamento e la gestione delle attività di front office e di back office per l'erogazione ai cittadini di servizi decentrati relativi ad attività di sportello:

- anagrafiche e di stato civile per il rilascio di carte di identità, cambi di residenza, certificazioni, autentiche di firma, ecc.
- relazioni con il pubblico per rilascio tesserini venatori, credenziali di accesso ai servizi on line, consegna e ritiro contrassegni per autorizzazioni ZTL-ZSC, ricezione domande e supporto agli utenti per richieste contributi nuovo nato, famiglie numerose, reddito di cittadinanza, etc., ricezione e consegna documentazione inerente alloggi ERP, segnalazioni e richieste di interventi sul territorio cittadino, ecc. .
- partecipazione al tavolo di coordinamento della rete dei Front Office con URP –Sportello al cittadino area Sud insieme ad altri settori e servizi comunali.
- gestione per l'utilizzo del salone auditorium "Pamela ognissanti"

Per quanto riguarda i **Servizi anagrafici** ho agito in qualità di **AGENTE CONTABILE** riscuotitore.nella gestione con maneggio di denaro pubblico derivante dagli incassi per bolli e diritti di segreteria dei servizi anagrafici decentrati, rapportandomi, direttamente con i Revisori dei Conti dell'Ente.

RESPONSABILE UFFICIO CIRCOSCRIZIONI 1 E 4

Dal 01/01/2012 al 30/09/2015

COMUNE DI LIVORNO

Le principali attività svolte in quel servizio hanno riguardato: il coordinamento e la gestione delle attività degli uffici circoscrizionali nelle funzioni di supporto agli organi Politici (Presidente e Consiglio di Circoscrizione) e nella attuazione e realizzazione degli obiettivi da essi stabiliti ed approvati; la

gestione delle attività di *front office* di rapporto con i cittadini per l'erogazione dei servizi decentrati ; la gestione degli sportelli di Anagrafe e di Stato Civile decentrati; **la gestione della Biblioteca Igiene e Sanità e del Centro di Documentazione e Spettacolo**, con la conseguente gestione di 23 collaboratori dipendenti.

In quella veste ho operato come **Agente Contabile** nella gestione con maneggio di denaro pubblico derivante dagli incassi per bolli e diritti di segreteria, rapportandomi, direttamente con i Revisori dei Conti dell'Ente. Inoltre, con Atto del Sindaco prot. 24780 del 12.03.2014, mi sono state delegate le funzioni di ufficiale di anagrafe, nessuna escluse, così come disciplinate dalla normativa in materia, con conseguente deposito della firma presso la locale Prefettura.

Dal 1993 al 31/12/2011

RESPONSABILE UFFICIO AMMINISTRAZIONE PATRIMONIO COMUNE DI LIVORNO

Le principali attività di quell'ufficio erano riferite a : la gestione dei rapporti contrattuali riferiti a locazioni e concessioni, sia attive che passive, l'amministrazione di fatture e bollette riguardanti i canoni, il recupero crediti in caso di mancato pagamento, la gestione diretta di numerosi capitoli di bilancio, in entrata ed in uscita, per un importo complessivo di svariati milioni di Euro e la conseguente gestione dei rapporti con i Revisori dei Conti. Sino a marzo 2004 - precedentemente alla costituzione del L.O.D.E. e della società CASALP - le attività svolte hanno riguardato anche l'amministrazione di circa 1300 alloggi E.R.P. di proprietà comunale. In quegli anni ho sviluppato buone capacità di accoglienza e di ascolto nei confronti di quel particolare tipo di utenza, perfezionando anche capacità di mediazione nella gestione dei rapporti conflittuali tra i cittadini e l'Amministrazione Comunale.

DAL 09/04/1981 al 1993

ISTRUTTORE DIRETTIVO AMMINISTRATIVO COMUNE DI LIVORNO

Dal 09.04.1981 al 31.07.1990 ho prestato servizio presso **l'ufficio stipendi** : Le principali attività svolte riguardavano la gestione delle attività propedeutiche alla predisposizione degli stipendi per il personale di ruolo e non, rapporti con INAIL, rapporti con INPDAP ed Istituti di credito per l'erogazione di cessioni del V° dello stipendio e prestiti ai dipendenti, atti utili alla gestione del bilancio, predisposizione mandati di pagamento.

Dal 01.08.1990 al 1993 ho prestato servizio presso **l'ufficio Patrimonio**: le principali attività svolte riguardavano la gestione dei rapporti contrattuali riferiti a locazioni e concessioni, sia attive che passive, l'amministrazione di fatture e bollette riguardanti i canoni, il recupero crediti in caso di mancato pagamento,

Attività o settore PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ENTI LOCALI

DAL 01/08/1980 AL 15/11/1980

IMPIEGATO AMMINISTRATIVO INTENDENZA DI FINANZA DI LIVORNO

Le principali attività svolte in quel servizio riguardavano: attività di segreteria, posta e protocollazione presso l'ufficio dell'Intendente di Finanza.

Attività o settore PUBBLICA AMMINISTRAZIONE STATALE

DAL 03/12/1979 AL 01/03/1980

IMPIEGATO AMMINISTRATIVO COMUNE DI LIVORNO

Le principali attività svolte in quel servizio riguardavano: attività di segreteria, posta, protocollo atti e supporto organi politici presso la ex Circoscrizione 9 di Livorno

Attività o settore PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ENTI LOCALI

I

MPIEGATO AMMINISTRATIVO

DAL 01/01/1979 AL 31/03/1979

ISTITUTO AUTONOMO CASE POPOLARI (IACP) DI LIVORNO

Le principali attività svolte in quel servizio riguardavano: attività di segreteria, posta e protocollo atti e amministrazione contratti di alienazione alloggi

Attività o settore : PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ENTI LOCALI

IMPIEGATO AMMINISTRATIVO

DAL 01/02/1978 AL 30/11/1978

COOPERATIVA SERVIZI PORTUALI "LA VENEZIA" DI LIVORNO

Le principali attività svolte in quel servizio riguardavano: gestione e predisposizione degli stipendi, rapporti con le banche, gestione e liquidazione delle fatture, gestione della cassa e del bilancio, gestione dei rapporti con il personale.

Attività o settore TERZIARIO -SERVIZI . COOPERATIVA SERVIZI PORTUALI

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

DAL 23/03/2017 AL 24/03/2017

La nuova CIE. Quali servizi sperimentare

Corso di aggiornamento e riqualificazione professionale- art. 10 DPR 633/72, così come dispone l'art. 14 comma 10, legge n.537 del 24.12.1993

Organizzato da A.N.U.S.C.A a Castel San Pietro Terme (BO)

DAL 16/10/2015 AL 16/10/2015

Creazione della rete regionale per l'Amministrazione condivisa

Organizzato da LABSUS -Laboratorio Sussidiarietà

Principali tematiche : Amministrazione Condivisa nei Comuni

DAL 23/04/2015 AL 23/04/2015

LibreOffice Roadshow

Organizzato da Comune di Livorno

Principali tematiche: Illustrazione applicativo

DAL 08/04/2015 AL 08/04/2015

Nuovo Programma di contabilità J-Ente

Organizzato da Comune di Livorno

Principali tematiche: Illustrazione programma informatico

DAL 31/03/2015 AL 31/03/2015

P.A. Digitale : protocollo, conservazione e fatturazione elettronica

Organizzato da Comune di Livorno

Principali tematiche: illustrazione nuove normative

DAL 03/02/2015 AL 03/02/2015

Applicativop@DOC

Organizzato da Comune di Livorno

Principali tematiche: Illustrazione programma informatico

DAL 19/11/2014 AL 19/11/2014

Presentazione nuovi applicativi Flussi Documentali

Organizzato da Comune di Livorno

Principali tematiche: Illustrazione nuovi applicativi

- DAL 15/10/2014 AL 15/10/2014 **S.I.T. Per Dirigenti e P.O.**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: stato dell'arte e sviluppo del Sistema Informativo e Territoriale
- DAL 23/09/2014 AL 23/09/2014 **Addetti alla sicurezza ANTINCENDIO -rischio medio**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: formazione in materia di sicurezza
- DAL 16/10/2014 AL 16/10/2014 **Ciclo passivo fature su Archiflow**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: Illustrazione nuovi applicativi
- DAL 30/05/2013 AL 30/05/2013 **Formazione rischio medio D.lgs n. 81/08**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: formazione in materia di sicurezza
- DAL 13/05/2013 AL 13/05/2013 **Formazione Generale D.lgs n. 81/08**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: formazione in materia di sicurezza
- DAL 10/05/2012 AL 16/06/2012 **Armonizzazione bilanci pubblici e sperimentazione contabile**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: illustrazione nuove normative e nuovi applicativi
- DAL 26/05/2011 AL 06/10/2011 **Corso di lingua inglese INTERMEDIO**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: apprendimento scritto e parlato a livello intermedio della lingua inglese
- DAL 29/06/2011 AL 08/07/2011 **Corso per Preposti D.Lgs 81/2008**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: formazione in materia di sicurezza
- DAL 15/02/2011 AL 15/02/2011 **I Patrimonio immobiliare della P.A.**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: gestione ed amministrazione del patrimonio immobiliare

delle P.A.

- DAL 21/09/2010 AL 11/01/2011 **Comunicazione, gestione dei conflitti e Public speaking**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: la gestione dei conflitti nei rapporti interpersonali e di lavoro
- DAL 24/03/2010 AL 24/03/2010 **Ingiunzione Fiscale e la Riscossione Coattiva delle Entrate degli E.E.L.L.**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: recupero crediti
- DAL 05/03/2010 AL 05/03/2010 **Agenti Contabili: la Riscossione negli Enti Locali**
Organizzato da ANUTEL
Principali tematiche: Studio ed approfondimento sulla tematica
- DAL 11/09/2007 AL 11/09/2007 **Corso in Materia Fiscale**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: Normativa fiscale
- DAL 10/05/2007 AL 10/05/2007 **Corso in Materia Fiscale**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: Normativa fiscale
- DAL 01/02/2007 AL 27/02/2007 **Corso Managua "Management e Qualità"**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: come tenere rapporti in termini di qualità comportamentali agendo in veste manageriale
- DAL 19/10/2006 AL 19/10/2006 **Controllo di gestione – 2° Modulo**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: controllo di gestione
- DAL 26/04/2005 AL 26/04/2005 **Programmazione per obiettivi**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: illustrazione nuove normative
- DAL 18/04/2005 AL 22/04/2005 **Contabilità Economico/Patrimoniale**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: illustrazione nuove normative

- DAL 25/01/2005 AL 03/02/2005** **Corso: Nuovo diritto societario**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: illustrazione nuove normative
- DAL 11/01/2001 AL 11/01/2001** **Alfabetizzazione per I preposti**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: formazione in materia di sicurezza
- DAL 20/09/2001 AL 20/09/2001** **Seminario "Euro ed E.E.L.L. : gestire il processo di transizione"**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: gestione dei processi di transizione tra la vecchia e la nuova moneta
- DAL 08/11/1999 AL 08/11/1999** **L'assegnazione, la gestione e l'alienazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: gestione dei processi di assegnazione, gestione ed alienazione degli alloggi E.R.P. In base alla normativa regionale
- DAL 11/06/1998 AL 11/06/1998** **Giornata studio C.O.S.A.P.**
Organizzato da Scuola Autonomie Locali
Principali tematiche: illustrazione normativa
- DAL 04/12/1997 AL 30/01/1998** **Gestione del patrimonio**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: gestione e amministrazione del Patrimonio immobiliare degli Enti pubblici
- DAL 04/04/1995 AL 07/04/1995** **Windows base e Works Base**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: Conoscenza di base dei sistemi informatici sopraindicati
- DAL 16/03/1994 AL 19/03/1994** **Corso di formazione professionale in materia contabile per dirigenti e funzionari**
Organizzato da Comune di Livorno
Principali tematiche: gestione delle nuove normative di contabilità pubblica con docenti università Bocconi di Milano
- DAL 05/05/1992 AL 07/05/1992** **Corso di formazione professionale per utilizzo programma Assistant**

Organizzato da Comune di Livorno

Principali tematiche: Conoscenza di base dei sistemi informatici sopraindicati

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre ITALIANO

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
INGLESE	BUONO	BUONO	BUONO	BUONO	BUONO
	Sostituire con il nome del certificato di lingua acquisito. Inserire il livello, se conosciuto				
FRANCESE	BUONO	BUONO	BUONO	BUONO	BUONO
	Sostituire con il nome del certificato di lingua acquisito. Inserire il livello, se conosciuto				

Competenze comunicative Le esperienze e le conoscenze da me maturate in tutti questi anni sono messe a disposizione dei cittadini per fornire un miglior servizio di qualità e cortesia anche in considerazione delle capacità di mediazione da me acquisite nella gestione dei rapporti conflittuali tra cittadini e Amministrazione Comunale e tra cittadini e personale addetto alle attività di sportello.

Competenze organizzative e gestionali Responsabilità acquisite sin dal 1993 con competenze organizzative e gestionali nel contesto dell'amministrazione del patrimonio, delle attività degli uffici circoscrizionali e dei servizi di sportello ai cittadini. Attualmente responsabile di un team di 16 persone.

Competenze professionali Partecipazione ed elaborazione progetti :

Nel 2007 – progetto gestione IVA
 Nel 1997 - progetto recupero morosità riferita a canoni immobili comunali .

Nomina formalmente attribuita di componene di commissioni tecniche/gruppi di lavoro:

Nel 2019- Commissione di gara per servizio di sportello e di assistenza e supporto agli uffici comunali per la gestione operativa delle rette scolastiche
 Nel 2018 – Commissione di gara per affidamento di tre palestre di proprietà comunale.
 Nel 2016- Regolamento per l' Amministrazione condivisa dei beni comuni
 Nel 2014 – Commissione assegnazione locali ad associazioni
 Nel 2013 – Commissione studi per la riorganizzazione degli organismi dei servizi decentrati
 Nel 2012 – Gruppo di lavoro “ proposte per nuovi organi di partecipazione e decentramento
 Nel 2011 – Commissione per la ricognizione patrimonio già occupato enti no-profit
 Nel 2010 – Gruppo di lavoro “adeguamento Contratto di servizio CASALP
 Nel 2004 – Commissione Casa
 Nel 2005 ho collaborato con il Dirigente dell'Unità Organizzativa Patrimonio, alla redazione di atti amministrativi conseguenti le decisioni assunte dalla Conferenza dei Sindaci del LODE ed alla gestione dei conseguenti rapporti con la società CASALP

Altre competenze

- MEDITAZIONE YOGA (KRYA YOGA)

Patente di guida PATENTE DI GUIDA DI CATEGORIA B

ULTERIORI INFORMAZIONI

ALLEGATI

Nessuno. Su richiestaverà presentata la documentazione comprovante quanto dichiarato.