

INFORMAZIONI PERSONALI Franzò Domenica

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

01/02/2019- in corso

Impiegata amministrativa Apes scpa -C.C.N.L. Federcasa 2016-2018 Area B-livello B2"

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
 - Ufficio anagrafe- utenza
- Funzioni:
- ✓ Gestione dell'accesso agli utenti allo sportello, telefonico e web, attività di raccolte delle istanze e ascolto degli utenti;
 - ✓ Back office istanze presentate all'ufficio anagrafe utenza (variazioni nucleo, ospitalità e coabitazioni, revisioni canone);
 - ✓ Coordinatrice Apes per progetto di esternalizzazione servizio di front office;
 - ✓ Mediazione e accompagnamento all'abitare dell'inquilinato erp.

26/06/2017– 01/09/2020

Amministratrice di Condominio c.f. 93020600503

Fabbricato sito in Via Santa Caterina n. 14 Pisa -6 unità immobiliari

- conduzione dell'edificio limitatamente alle parti comuni
- vigilanza sulla manutenzione e integrità delle parti a comune del fabbricato
- erogazione delle spese occorrenti al mantenimento dei servizi comuni
- osservanza delle norme stabilite dal regolamento di condominio
- gestione delle spese condominiali e cura la redazione dei bilanci (preventivo e consuntivo)
- gestione del conto corrente dedicato del condominio con relativi incassi di rate condominiali e pagamento fornitori
- Tenuta dei registri del condominio, conservarli e renderli disponibili alla consultazione dei singoli condomini.

01/05/2014– 31/01/2019

Impiegata amministrativa- ufficio relazioni con il pubblico

Casa Pisa srls -presso la sede di Apes scpa, Pisa (Italia)

- Attività di front office con gli utenti/assegnatari finalizzato a fornire tutte le informazioni, anche con mezzo telematico, concernenti gli adempimenti necessari per accedere alle procedure e ai servizi offerti dall'azienda.
- Supporto agli utenti per la compilazione della modulistica aziendale per la presentazione di richieste e chiarimenti con rispettiva comunicazione dell'iter procedurale.
- Attività di inserimento e elaborazione dati delle richieste raccolte e successiva comunicazione formale all'utente.
- Rapporti con altre amministrazioni ed enti che forniscono servizi al cittadino.
- mediazione sociale tra gli inquilini di alloggi EPR e tra gli assegnatari e l'ente gestore.

10/04/2013–30/04/2014

Stage formativo- ufficio utenza

Aper scpa, Pisa (Italia)

- Mediazione sociale.

- supporto uffici utenza.
 - Supporto agli utenti per la compilazione della modulistica aziendale per la presentazione di richieste e chiarimenti con rispettiva comunicazione dell'iter procedurale.
- 01/01/2012–30/12/2012 **Responsabile Monitoraggio e valutazione progetti di cooperazione internazionale**
Caritas italia e ONG Vusama (Madagascar)
- Progettazione e realizzazione di strumenti di valutazione e monitoraggio progetti nel settore della formazione prescolare, della formazione parentale e ambientali;
 - Formazione del personale interno all'utilizzo degli strumenti di valutazione;
 - Referente locale per il monitoraggio e il corretto svolgimento delle attività richieste dai finanziatori del progetto al fine di un completo raggiungimento degli obiettivi.
- 01/07/2011–23/12/2011 **Stage-Segretaria amministrativa- ufficio arbitrati e mediazione**
Camera di Commercio di Lucca, Lucca (Italia)
- Accoglienza pratiche;
 - Gestione delle procedure di mediazione ed arbitrato e compilazione dei rispettivi verbali;
 - Informazione ed assistenza all'utenza;
 - Supporto all'organizzazione di corsi, convegni, seminari, incontri di aggiornamento in materia di
 - A.D.R. (Alternative Dispute Resolution);
 - Gestione della comunicazione, anche telematica, con Ordini professionali, Associazioni di categoria e dei consumatori.
- 01/07/2010 – 30/05/2011 **Assistente coordinatore progetto**
COOPI Cooperazione internazionale (Ecuador)
- Assistente coordinatore progetto “Emergency Assistance and Disaster Preparedness” a Salinas, in collaborazione con ECHO (Dipartimento per gli aiuti umanitari Comunità Europea);
 - Gestione dei rapporti con la sede italiana e con le istituzioni locali.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2016 **Certificazione ECDL standard e ECDL IT security**
AICA- Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico (Italia)
- 01/2010–04/2010 **Corso di perfezionamento universitari in mediazione civile e commerciale in ottemperanza al decreto del Ministero della Giustizia N.180 del 04/11/2010**
Università di Pisa, Pisa (Italia)
- Introduzione agli strumenti ADR., normativa interna, comunitaria e internazionale, struttura e forme di mediazione, requisiti, compiti e obblighi del mediatore.
 - Gli organismi di mediazione e i regolamenti, la mediazione amministrata, il procedimento di mediazione.
 - Efficacia e operatività delle clausole di mediazione e conciliazione, forma, contenuto ed effetti della domanda di mediazione, rapporti tra mediazione e processo.
 - Esercitazione pratica.
 - La materia condominiale è una di quelle per le quali il d.lgs. 28/2010 impone l'obbligo di mediazione ai fini della procedibilità della domanda giudiziale; Si tratta, quindi, di tutte le controversie relative sia agli artt. da 1117 a 1139 del codice civile, sia alle previsioni,

in materia di condominio, disciplinate nelle disposizioni di attuazione dello stesso codice.

- 05/2006–01/2010 **Laurea Specialistica in Cooperazione Internazionale e Mediazione-
Voto di laurea: 110 e lode**
Università di Pisa, Pisa (Italia)
- Progettazione e gestione di progetti.
 - Cooperazione, Diritti e Società Civile.
 - Discipline giuridiche della cooperazione.
 - Elementi di organizzazione delle pubbliche amministrazioni.
 - Diritti umani.
 - Governance.
- 01/2010–05/2010 **Master in Gestione dei Conflitti Interculturali e Interreligiosi**
Università di Pisa, Pisa (Italia)
- Strumenti di Mediazione Sociale.
 - Approfondimento su tematiche di intercultura.
 - Principi base delle principali religioni mondiali e strumenti per la gestione di un eventuale dialogo interreligioso.
 - Nozioni di Diritto delle principali religioni mondiali e della gestione del No-profit.
- 2009 **Corso di perfezionamento in tutela e diritti dei migranti**
Università di Pisa, Pisa (Italia)
Preparazione approfondita sulle competenze giuridiche e operative in materia di immigrazione affinché siano svolti efficacemente i compiti di accoglienza ed integrazione sociale dei cittadini stranieri. Con particolare attenzione ai seguenti obiettivi:
- legislazione dell'immigrazione e politiche dell'immigrazione;
 - discipline dell'ingresso e dei permessi di soggiorno in Italia;
 - accesso a welfare, tutela dei minori e delle vittime di tratta, diritto d'asilo;
 - procedimenti in tema di immigrazione, specie sotto il profilo giuridico amministrativo.
- 10/2002–05/2005 **Laurea in Scienze Giuridiche - Voto di laurea: 106/110**
Università di Pisa, Pisa (Italia)
- 09/1997–06/2002 **Diploma di liceo scientifico - Voto di maturità: 81/100**
Liceo scientifico "Archimede", Rosolini (SR) (Italia)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Letture	Interazione	Produzione orale	
inglese	B1	B1	A2	A2	A2
francese	B2	B2	B2	B2	B1
spagnolo	C2	C2	C2	C2	C1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

- Buona capacità di relazione con persone di diversa nazionalità e cultura grazie all'esperienza maturata all'estero e all'approfondimento effettuato attraverso un corso di Mediazione culturale.
- Ottima capacità di adattamento a contesti multiculturali.
- Ottime capacità comunicative ed espositive sia in contesti informali che formali e nel dialogo con soggetti istituzionali.

Competenze organizzative e gestionali

Ottima capacità di lavoro in team maturata dalle mie esperienze lavorative sia in Italia che all'estero dove il lavoro di gruppo è stato fondamentale per la buona riuscita degli obiettivi.

Buona capacità di organizzazione del mio lavoro riuscendo a definire le priorità e assumendomi le responsabilità necessarie. Tale capacità è stata acquisita tramite le diverse esperienze professionali sopra elencate nelle quali mi è sempre stato richiesto di gestire autonomamente le diverse attività rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati.

Buona capacità di lavoro in situazioni di stress acquisita grazie alla gestione di relazioni con il pubblico nelle mie diverse esperienze lavorative ed in particolar modo attraverso l'esperienza all'estero in cui la puntualità nella gestione e nel rispetto delle diverse scadenze era un requisito fondamentale.

Competenze professionali

Ottima capacità di utilizzare e trasferire le conoscenze teoriche e metodologiche più appropriate alle diverse situazioni di lavoro;

buona padronanza dei processi di controllo qualità.

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente base	Utente base

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Patente di guida

B

