

INFORMAZIONI PERSONALI

Franzò Domenica

📍 Via Vincenzo Gioberti, 76, 56124 Pisa (Italia)

☎ (+39) 320 817 4489

✉ domenica.franzo@gmail.com

Sesso Femminile | [Data di nascita](#) 13/07/1983 | [Nazionalità](#) Italiana

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

dal 2023 in corso

**Assistente al Responsabile Unico del Procedimento per interventi di riqualificazione
Pinqua e Pinqua This**

Incaricata all'organizzazione e dei traslochi di n. 113 nucleo familiari con propedeutica attività di mediazione e interlocuzione con inquilini, ufficio casa del Comune, servizio sociale territoriale ed eventuali altri soggetti coinvolti.

Esecuzione di sopralluoghi e presenza sul territorio in collaborazione con il DI e la ditta esecutrice dell'intervento di riqualificazione.

dal 2023 in corso

Membro esperto in Commissione di Edilizia Residenziale Pubblica

Incaricato di membro in commissione erp su vari Comuni del Lode pisano, in qualità di rappresentante di Apes, con funzioni di valutazione e firma dei verbali di commissione.

dal 2020 in corso

Direttrice dell'esecuzione del contratto (DEC D.Lgs. 36/2023) - servizio di front office

Funzioni:

responsabile del servizio Incaricata di verificare che il contratto d'appalto venga eseguito correttamente, secondo le clausole e i tempi stabiliti; attività di collaborazione con il Responsabile Unico del Progetto (RUP).

Compiti:

- attività di coordinamento del personale del front office;
- vigilare e garantire la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente;
- gestione dei reclami e delle procedure di accoglienza delle istanze;
- attività di coordinamento con il back office per l'efficienza del servizio e dei process

01/02/2019- in corso

Mediazione e accompagnamento all'abitare**- Mediazione sociale e relazionale**

Interventi di conciliazione tra inquilini di immobili di edilizia residenziale pubblica e gestione di conflitti di vicinato;

Attività di educazione alla convivenza e alla cura degli spazi comuni.

- Accompagnamento all'abitare

Supporto nella gestione amministrativa dell'alloggio di utenti in ingresso presso gli alloggi Erp;

Educazione alla responsabilità abitativa (utenze, pulizia, manutenzione, regole condominiali);

Tutoraggio per persone fragili o famiglie neoinquiline.

- Collaborazione istituzionale

Lavoro in rete con servizi sociali, uffici casa, associazioni di categoria (sindacato, ADS, ecc.);

Partecipazione a progetti di housing sociale e di rigenerazione urbana.

01/02/2019- in corso **Impiegata amministrativa Apes scpa -C.C.N.L. Federcasa 2016-2018 Area B-livello B2"**

Nome e del datore di lavoro A.P.E.S. s.c.p.a., Ente gestore del patrimonio erp dei Comuni del LODE pisano

- Addetta Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Funzioni:

- Accoglienza istanze e informazione ai cittadini e agli stakeholder di edilizia residenziale pubblica;
- Supporto nelle campagne di comunicazione al cittadino;
- Gestione della comunicazione telefonica e via email;
- Redazione di comunicati e materiali informativi.

- Ufficio anagrafe- utenza

Funzioni:

- Back office istanze rivolte all'ufficio anagrafe utenza variazioni nucleo, ospitalità e coabitazioni, revisioni canone, subentri);
- Consegna alloggio in seguito a provvedimento di assegnazione, stipula contratto di locazione e supporto all'utente.

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

Nome e del datore di lavoro 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

Apes scpa, Pisa (Italia)

- Mediazione sociale.
- supporto ufficio anagrafe-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 valutazione progetti di cooperazione internazionale

Nome e del datore di lavoro 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 **Segretaria amministrativa- ufficio arbitrati e mediazione**

Nome e del datore di lavoro 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**

Nome e del datore di lavoro 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

2025 **Corso di formazione BIM ""Introduzione al BIM Management: aspetti contrattuali e legali"**
TiForma s.r.l.

2024 **corso "La gestione del conflitto"**
TiForma s.r.l.

2021 **corso "Gestire il cliente su Whatsapp: opportunità e strumenti avanzati della piattaforma di live caring più diffusa al mondo"**
TiForma s.r.l.

2020 **Corso su "Gestione del credito: metodologia, procedure e prassi per affrontare al meglio la morosità"**
TiForma s.r.l.

2016 **Forum della mediazione sociale nell'edilizia residenziale pubblica "DIRE FARE MEDIARE", svoltosi a Firenze il 13 dicembre 2016**
Fedelcasa - Federazione italiana per le case popolari e l'edilizia sociale

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

