

**DATI GENERALI**Cognome e nome **VANNINI FRANCESCA**

Data di nascita 04/10/1973

E-mail francesca.vannini@regione.toscana.it

Matricola 0016234

Anzianità aziendale (anno) 13

Direzione di appartenenza **POLITICHE MOBILITA', INFRASTRUTTURE E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

Area di coordinamento di appartenenza

Settore di appartenenza **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

Rapporto di lavoro Indeterminato

Tipologia contratto **FULL TIME**Indicazione % di impiego **R. TEMPO PIENO**Posizione giuridica **D**Durata nella posizione giuridica (anno)
(Il dato si riferisce alla posizione
attuale in RT) 13Incarico attualmente assegnato **RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA**Denominazione dell'incarico **CONTACT CENTER MOBILITÀ E COSTUMER CARE**Ruolo ricoperto **FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA**Tipologia di struttura **POSIZIONE ORGANIZZATIVA DI STAFF, STUDIO E RICERCA, VIGILANZA E CONTROLLO (MEDIO-BASSA)**Declaratoria **Attività di gestione contratto contact center per i rapporti con l'utenza privata e organizzata, compresa la cura della risposta ai reclami e degli accordi con gli operatori, interni ed esterni alla regione che generano informazioni destinate agli utenti delle reti di mobilità. Supporto alla definizione degli interventi correttivi ed alla programmazione dei servizi di tpl.****ESPERIENZE PROFESSIONALI IN RT
(le esperienze in elenco si
riferiscono agli ultimi dieci anni)**

Date (da - a) 01/2016 - 12/2020

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**Ruolo **FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA**

Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	CONTACT CENTER MOBILITÀ E COSTUMER CARE
Date (da - a)	09/2015 - 12/2015
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'
Date (da - a)	08/2015 - 09/2015
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	MOBILITA' E INFRASTRUTTURE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'
Date (da - a)	01/2015 - 07/2015
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	MOBILITA' E INFRASTRUTTURE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'
Date (da - a)	04/2013 - 01/2015
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'
Date (da - a)	11/2011 - 04/2013
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E

LOGISTICA

Denominazione incarico RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione PO PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'

Date (da - a) 10/2010 - 11/2011

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento STRATEGIE E PROGRAMMAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI COMPETENZA REGIONALE E RELATIVA ATTUAZIONE

Ruolo FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA

Denominazione incarico RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione PO PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'

Date (da - a) 07/2010 - 10/2010

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento PIANIFICAZIONE INTEGRATA DELLA MOBILITA' E DEI TRASPORTI E SISTEMA INFORMATIVO DELLA MOBILITA'

Ruolo FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA

Denominazione incarico RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione PO PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'

Date (da - a) 08/2009 - 07/2010

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento PIANIFICAZIONE INTEGRATA DELLA MOBILITA' E DEI TRASPORTI E SISTEMA INFORMATIVO DELLA MOBILITA'

Ruolo FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE - TRASPORTI E LOGISTICA

Denominazione incarico RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione PO PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'

Date (da - a) 11/2008 - 08/2009

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento PIANIFICAZIONE INTEGRATA DELLA MOBILITA' E DEI TRASPORTI E SISTEMA INFORMATIVO DELLA MOBILITA'

Ruolo TUTELA E GESTIONE DEL TERRITORIO E DEL PATRIMONIO

Denominazione incarico RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione PO PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'

Date (da - a) 05/2008 - 10/2008

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento | PIANIFICAZIONE MOBILITA' E TRASPORTI
Ruolo | TUTELA E GESTIONE DEL TERRITORIO E DEL PATRIMONIO
Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO | PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'
Date (da - a) | 02/2008 - 04/2008

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento | PIANIFICAZIONE MOBILITA' E TRASPORTI
Ruolo | TUTELA E GESTIONE DEL TERRITORIO E DEL PATRIMONIO
Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO | PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'
Date (da - a) | 10/2005 - 01/2008

Principali mansioni e responsabilità

Struttura organizzativa di riferimento | PIANIFICAZIONE MOBILITA' E TRASPORTI
Ruolo | TUTELA E GESTIONE DEL TERRITORIO E DEL PATRIMONIO
Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO | PORTALE E CONTACT CENTER MOBILITA'

**ALTRE ESPERIENZE
PROFESSIONALI**

Date (da - a) | 10/2002 - 12/2002
Nome datore di lavoro | **PROVINCIA DI FIRENZE**
Tipo di azienda o settore | Pubblico
Ruolo | NON ASSEGNATO -
Principali mansioni
e responsabilità

Date (da - a) | 11/1996 - 10/2002
Nome datore di lavoro | **PROVINCIA DI FIRENZE**
Tipo di azienda o settore | Pubblico
Ruolo | Istruttore tecnico - qualifica C1
Principali mansioni
e responsabilità

Date (da - a) | 09/1993 - 11/1996
Nome datore di lavoro | **PROVINCIA DI BOLOGNA**
Tipo di azienda o settore | Pubblico
Ruolo | Istruttore Tecnico - qualifica C1
Principali mansioni
e responsabilità

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Data conseguimento

07 / 1992

Nome istituto
Tipologia di studio DIPLOMA DI MATURITA
Titolo di studio **GEOMETRA** **DIPLOM**

Data conseguimento 07 / 1992
Nome istituto Istituto Gaetano Salvemini
Tipologia di studio DIPLOMA DI MATURITA
Titolo di studio **GEOMETRA** **DIPLOM**

Lingua **INGLESE**
Livello generale SCOLASTICO
Capacità di lettura
Capacità di scrittura
Capacità di espressione orale SCOLASTICO
Frequenza di utilizzo MEDIA

COMPETENZE INFORMATICHE

Competenza **Applicazioni Gestionali**
Tipologia applicativo/linguaggio
Livello posseduto MEDIA

Competenza **Office**
Tipologia applicativo/linguaggio
Livello posseduto ALTA

Competenza **Internet**
Tipologia applicativo/linguaggio
Livello posseduto ALTA

Competenza **Accesso banche dati**
Tipologia applicativo/linguaggio
Livello posseduto ALTA

CORSI SVOLTI IN REGIONE (i corsi in elenco si riferiscono agli ultimi cinque anni)

Date (da - a)

	03/2015 - 03/2015
Titolo iniziativa	FATTURAZIONE ELETTRONICA: INCONTRI INFORMATIVI SULLE FUNZIONALITÀ DELLA NUOVA PROCEDURA SOFTWARE
Area tematica	TECNOLOGIE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
Durata corso (ore)	2
Date (da - a)	10/2014 - 10/2014
Titolo iniziativa	NORMATIVA ANTICORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	4
Date (da - a)	02/2014 - 02/2014
Titolo iniziativa	INCONTRO INFORMATIVO SUL SISTEMA START
Area tematica	TECNICA AMMINISTRATIVA
Durata corso (ore)	3
Date (da - a)	10/2013 - 10/2013
Titolo iniziativa	RISCHI SPECIFICI: ATTIVITA' AL VIDEOTERMINALE (VDT)
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	4
Date (da - a)	11/2012 - 11/2012
Titolo iniziativa	E-SEMINAR REGISTRO DI FIRMA
Area tematica	TECNICHE E STRUMENTI DI SUPPORTO
Durata corso (ore)	2
Date (da - a)	12/2011 - 12/2011
Titolo iniziativa	RISCHI SPECIFICI: ATTIVITA' DI SOPRALLUOGO DI INFRASTRUTTURE DI TRASPORTO
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	8
Date (da - a)	09/2011 - 09/2011
Titolo iniziativa	ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI
Area tematica	COMUNICAZIONE
Durata corso (ore)	2
Date (da - a)	04/2011 - 04/2011
Titolo iniziativa	STRUMENTI PER LA DEMATERIALIZZAZIONE DELLE COMUNICAZIONI
Area tematica	TECNICHE E STRUMENTI DI SUPPORTO
Durata corso (ore)	3

INCARICHI EXTRA IMPIEGO

Soggetto conferente incarico	Incarico Commissione per la formazione e la conservazione dei ruoli dei conducenti dei veicoli o natanti adibiti ad autoservizi non di linea
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	20-01-2010

Data fine	19-01-2013
Note	
Soggetto conferente incarico	Incarico di collaudo del contratto di prestazione di servizi di realizzazione del Gateway Informativo per la Mobilità Intermodale
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	21-04-2009
Data fine	31-12-2010
Note	
Soggetto conferente incarico	Incarico di collaudo del contratto di prestazione dei servizi di realizzazione del "Mobility Information Integration Center"
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	21-04-2009
Data fine	28-06-2010
Note	
Soggetto conferente incarico	Incarico Commissione esami di idoneità professionale Insegnante ed Istruttore di guida presso autoscuole - Provincia di Livorno
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	26-01-2007
Data fine	31-03-2009
Note	
Soggetto conferente incarico	Incarico Commissione esami di idoneità professionale attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto - Provincia di Livorno
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	26-01-2007
Data fine	31-03-2009
Note	
Soggetto conferente incarico	Incarico Commissione di esame di idoneità professionale Insegnante ed Istruttore di guida presso autoscuole - Provincia di Livorno
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	03-12-2004
Data fine	25-01-2007
Note	

Soggetto conferente incarico	Incarico Commissione di esame di idoneità professionale attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto - Provincia di Livorno
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	03-12-2004
Data fine	02-12-2007
Note	

Soggetto conferente incarico	Designazione componente gruppo di vigilanza sui servizi di trasporto pubblico ai sensi della L.42/98 e ss.mm.
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	11-02-2003
Data fine	23-12-2013
Note	

**COMPETENZE ORGANIZZATIVE
CARATTERIZZANTI IL TUO PROFILO**

Soluzione problemi

Orientamento al risultato

Organizzazione e controllo

Negoziazione