

**DATI GENERALI**

Cognome e nome **Vannini Francesca**
 Data di nascita 04/10/73
 E-mail francesca.vannini@regione.toscana.it
 Matricola 16234
 Anzianità aziendale (anno) 16
 Direzione di appartenenza Direzione Politiche Mobilità, Infrastrutture e Trasporto Pubblico Locale
 Settore di appartenenza Settore Trasporto Pubblico Locale
 Rapporto di lavoro Indeterminato
 Posizione giuridica D3
 Durata nella posizione giuridica (anno) 9
 (Il dato si riferisce alla posizione attuale in RT)
 Incarico attualmente assegnato **RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA**
 Denominazione dell'incarico Rapporti con l'utenza e Contact Center della Mobilità
 Ruolo ricoperto Funzionario Programmazione
 Tipologia di struttura Posizione organizzativa 3° livello
 Declaratoria 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. Attività di gestione contratto contact center. Supporto alla definizione degli interventi correttivi ed alla programmazione dei servizi di tpl.

**ESPERIENZE PROFESSIONALI IN RT
(con riferimento agli ultimi dieci anni)**

Date (da - a) 1/11/2019 alla data attuale
 Principali mansioni e responsabilità
 Struttura organizzativa di riferimento Settore Trasporto Pubblico Locale
 Ruolo Funzionario Programmazione
 Denominazione incarico **RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA**
 Denominazione PO Rapporti con l'utenza e Contact Center della Mobilità

Date (da - a) 01/01/2016 - 31/10/2019
 Principali mansioni e responsabilità
 Struttura organizzativa di riferimento Settore Trasporto Pubblico Locale
 Ruolo Funzionario Programmazione
 Denominazione incarico **RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA**
 Denominazione PO Contact center della mobilità e Customer Care

Date (da - a) 30/09/2015 - 31/12/2015
 Principali mansioni e responsabilità
 Struttura organizzativa di riferimento Settore Trasporto Pubblico Locale

| | |
|--|--|
| Ruolo | Funzionario Programmazione |
| Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA |
| Denominazione PO | Portale e Contact center della mobilità |
| Date (da - a) | 21/01/2015 -29/09/2015 |
| Principali mansioni e responsabilità | |
| Struttura organizzativa di riferimento | Area di Coordinamento Mobilità e Infrastrutture |
| Ruolo | Funzionario Programmazione |
| Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA |
| Denominazione PO | Portale e Contact center della mobilità |
| Date (da - a) | 08/04/2013 - 20/01/2015 |
| Principali mansioni e responsabilità | |
| Struttura organizzativa di riferimento | Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale |
| Ruolo | Funzionario Programmazione |
| Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA |
| Denominazione PO | Portale e Contact center della mobilità |
| Date (da - a) | 15/07/2010 - 07/04/2013 |
| Principali mansioni e responsabilità | |
| Struttura organizzativa di riferimento | Settore Strategie e Programmazione del trasporto pubblico locale di competenza regionale e relativa attuazione |
| Ruolo | Funzionario Programmazione |
| Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA |
| Denominazione PO | Portale e Contact center della mobilità |
| Date (da - a) | 01/05/2008 -14/07/2010 |
| Principali mansioni e responsabilità | |
| Struttura organizzativa di riferimento | Settore Pianificazione della Mobilità |
| Ruolo | Funzionario Programmazione |
| Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA |
| Denominazione PO | Portale e Contact center della mobilità |
| Date (da - a) | 01/02/2008 - 30/04/2008 |
| Principali mansioni e responsabilità | |
| Struttura organizzativa di riferimento | Settore Pianificazione della Mobilità |
| Ruolo | Funzionario Programmazione |
| Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA |
| Denominazione PO | Portale e Contact center della mobilità |
| Date (da - a) | 01/07/2005- 31/01/2008 |
| Principali mansioni e responsabilità | |
| Struttura organizzativa di riferimento | Settore Pianificazione della Mobilità |
| Ruolo | Funzionario Programmazione |
| Denominazione incarico | RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA |

Denominazione PO Portale e Contact center della mobilità

ALTRE ESPERIENZE PROFESSIONALI

Date (da - a) 31/12/2002 - 30/06/2005
Nome datore di lavoro **REGIONE TOSCANA**
Tipo di azienda o settore Pubblico
Ruolo Funzionario per il territorio
Principali mansioni e responsabilità

Date (da - a) 11/11/2002 - 30/12/2002
Nome datore di lavoro **PROVINCIA DI FIRENZE**
Tipo di azienda o settore Pubblico
Ruolo Funzionario Tecnico
Principali mansioni e responsabilità

Date (da - a) 1996 - 2002
Nome datore di lavoro **PROVINCIA DI FIRENZE**
Tipo di azienda o settore Pubblico
Ruolo Istruttore Tecnico
Principali mansioni e responsabilità

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

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Data conseguimento 1993
Nome istituto Istituto Tecnico per Geometri "G. Salvemini"
Tipologia di studio Diploma di Maturità
Titolo di studio Diploma di Maturità Tecnica

COMPETENZE LINGUISTICHE

PRIMA LINGUA
Lingua **Italiano**
Livello generale Madrelingua
Capacità di lettura Ottima
Capacità di scrittura Ottima

| | |
|-------------------------------|----------------|
| Capacità di espressione orale | Ottima |
| ALTRE LINGUE | |
| Lingua | Inglese |
| Livello generale | Intermedio |
| Capacità di lettura | Ottima |
| Capacità di scrittura | Discreta |
| Capacità di espressione orale | Discreta |
| Frequenza di utilizzo | Media |

COMPETENZE INFORMATICHE

| | |
|----------------------------------|--|
| Competenza | |
| Tipologia applicativo/linguaggio | Office, OpenOffice e strumenti di produzione personali |
| Livello posseduto | Alto |
| Competenza | |
| Tipologia applicativo/linguaggio | Applicazioni Internet e di rete |
| Livello posseduto | Alto |
| Competenza | |
| Tipologia applicativo/linguaggio | Accesso banche dati |
| Livello posseduto | Alto |
| Competenza | |
| Tipologia applicativo/linguaggio | Applicazioni Gestionali |
| Livello posseduto | Alto |

CORSI SVOLTI IN REGIONE

(con riferimento agli ultimi cinque anni)

| | |
|--------------------|--|
| Date (da - a) | Settembre 2019 |
| Titolo iniziativa | Rischi specifici delle attività di sopralluogo di infrastrutture di trasporto e TPL |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | 8 |
| Date (da - a) | Giugno 2019 |
| Titolo iniziativa | La normativa in materia di protezione dei dati personali e le novità del Regolamento UE 679/2016 |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | |
| Date (da - a) | Gennaio 2019 |
| Titolo iniziativa | Accessibilità digitale - Normativa e proposte pratiche |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | 8 |

| | |
|--------------------|--|
| Date (da - a) | Gennaio 2019 |
| Titolo iniziativa | Dall'accessibilità al benessere ambientale:Prospettiva bio-psico-sociale e partecipazione nel contesto di vita |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | 8 |

| | |
|--------------------|--|
| Date (da - a) | Novembre 2018 |
| Titolo iniziativa | Disabilità come pluralità - La persona con disabilità al centro degli interventi |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | 8 |

| | |
|--------------------|--|
| Date (da - a) | Ottobre 2016 |
| Titolo iniziativa | Corso formativo del Nucleo Ispettivo di Vigilanza L.R. 42/1998 |
| Area tematica | Corso di aggiornamento |
| Durata corso (ore) | 8 |

| | |
|--------------------|--|
| Date (da - a) | Ottobre 2014 |
| Titolo iniziativa | Corso Normativa anticorruzione e Codice di Comportamento |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | 16 |

ALTRI CORSI SVOLTI

| | |
|--------------------|------------------------------------|
| Date (da - a) | Maggio 2018 |
| Titolo iniziativa | Federmobilità "Il Cliente del TPL" |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | 8 |

| | |
|--------------------|--|
| Date (da - a) | Marzo 2017 |
| Titolo iniziativa | RFI "Corso su Iap - Informazione al pubblico presso le infrastrutture ferroviarie" |
| Area tematica | Corso di formazione |
| Durata corso (ore) | 8 |