

**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