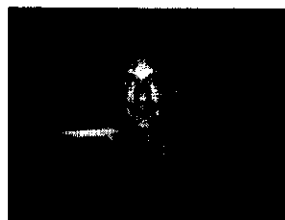




## Curriculum Vitae Europass



### Informazioni personali

Cognome(i)/Nome(i) **Dott. Giuseppe Calderazzo**  
Indirizzo(i) **Via F. Petrarca n°5 – Saronno (VA)**  
Telefono(i) **Mobile**  
E-mail  
Cittadinanza **Italiana**  
Data di nascita **19 ottobre 1969**  
Sesso **M.**

**Settore professionale** **PP.AA – Previdenza Pubblica**

### Esperienza professionale

Date **Dal 2000 ad OGGI**  
Lavoro o posizione ricoperti **Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**  
Nome e indirizzo del datore di lavoro **INPS , via Volta 3 Varese**  
Tipo impiego **Tempo indeterminato**  
Qualifica conseguita **AREA C4 (COMPARTO E.P.N.E.) EX IX Q.F.**

### Istruzione e formazione

Data **Dal A.A. 2009/10 all'A.A. 2010/11**  
Titolo della qualifica rilasciata **Master Universitario di II Liv. in Assicurazioni, Previdenza ed Assistenza sanitaria - M.A.P.A.**  
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione **Università LIUC di Castellanza**  
Votazione **100/110**  
Data **Dal A.A. 1989/90 all'A.A. 1995/96**  
Titolo della qualifica rilasciata **Laurea In Scienze Politiche – Ind. Politico/Amministrativo**  
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione **Università degli Studi di Messina**  
Votazione **107/110**

**Corsi**

L'INPDAP e la Previdenza Complementare nella P.A. (INPDAP - MILANO)

Work Flow Ultimus (INPDAP - ROMA)

Comunicazione Interpersonale e Relazioni con il Pubblico (RSO SpA)

La Comunicazione Pubblica (Giornalisti/Uff. Stampa Milano)

Teleforum - Monitoraggio Contenzioso (INPDAP - ROMA)

Il Contenzioso Pensionistico (INPDAP - MILANO)

Semplificazione dell'azione amm.va, autocertificazione, controlli e privacy (INPDAP - TORINO)

Il Trattamento di Fine Rapporto (TFR) (INPDAP - BERGAMO)

Innovazione e Sussidiarietà per la competitività in Lombardia (REGIONE LOMBARDIA)

La Gestione delle Controversie nella P.A. (CEIDA - SSPAEL)

La Tutela della Privacy nella Gestione del Personale dipendente (CEIDA - SSPAEL)

TFR e Previdenza Complementare (INPDAP - MILANO)

La prevenzione Incendi (IGEAM)

Gli URP nei processi di innovazione della P.A. (L. 150/00) ("LA SAPIENZA" ROMA)

**Capacità e competenze personali**

Madrelingua **Italiano**

**Capacità e competenze organizzative**

1. Capacità di impostare e gestire un progetto secondo obiettivi e tempi.
2. Capacità di coordinare e gestire un gruppo di lavoro in base ad obiettivi e tempi

**Capacità e competenze tecniche**

1. Conoscenza delle norme
2. Conoscenza e gestione degli strumenti informatici
3. Conoscenza degli strumenti di monitoraggio e di ricerca sociale in generale
4. Conoscenza delle tecniche di comunicazione e gestione degli strumenti di comunicazione interna ed esterna, quindi:
  - curo i rapporti Istituzionali con le Amministrazioni Locali attivando iniziative volte alla sinergia fra Enti;
  - gestisco i rapporti con la stampa locale;
  - attuo processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi;
  - sottopongo al Dirigente situazione particolari per le quali sono richiesti interventi di verifica ed eventualmente di riorganizzazione;
  - favorisco la semplificazione amministrativa nonché la partecipazione e il diritto di accesso ai sensi della L.241/90 e succ. modificazioni.

Capacità e competenze informatiche	Office, Internet, Social Media (Facebook, Twitter, LinkedIn, Tumblr, Banjo), Outlook
Altre capacità e competenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacità di costruire e gestire la rete di relazioni che unisce il mio Ufficio in quanto tale agli altri uffici/referenti.</li> <li>2. Capacità di negoziazione.</li> </ol>
<b>Attività Professionale</b>	<p>In qualità di <b>Responsabile dell'UO URP</b> (in STAFF alla Direzione) rispondo funzionalmente al Dirigente dell'Area Manageriale "Customer Care" e/o in caso di assenza direttamente al Direttore della struttura di appartenenza circa il raggiungimento del risultato programmato e del rispetto dei tempi stabiliti. Assicuro una funzione di coordinamento nella quale è incardinata tutta l'attività della struttura contribuendo direttamente al raggiungimento degli obiettivi di produzione, impegnandomi altresì a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>/// concordare e pianificare – di concerto con il Dirigente Customer– l'azione da svolgere;</li> <li>/// promuovere iniziative innovative e migliorative nell'ambito del processo di mia competenza;</li> <li>/// organizzare e coordinare le risorse assegnatemi, anche sulla base dei carichi di lavoro e dell'andamento dei flussi di produzione;</li> <li>/// coadiuvare il gruppo di lavoro nella risoluzione di eventuali problemi;</li> <li>/// sollecitare i necessari interventi da parte dei propri collaboratori</li> <li>/// rappresentare le esigenze formative per i componenti del team.</li> </ul> <p>In relazione a tale incarico sovrintendo e coordino le linee di attività afferenti la <b>U.O. URP:</b></p> <p><b>SERVIZI FRONT OFFICE</b></p> <p><b>Gestione rapporti con l'utenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinamento Team servizio Front-End (risorse assegnate 16)</li> <li>➤ Comunicazione e informazione (Reception, Sportello informativo a iscritto e familiari, Sportello informativo di pensionati e familiari, Sportello informativo per patronati e associazioni, Servizio appuntamenti, Informazioni e raccordo sulle attività regionali del welfare)</li> <li>➤ Altre attività informative</li> </ul> <p><b>Erogazione Servizi di front office</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestione pratiche veloci</li> <li>➤ Punto consulenza per la previdenza complementare</li> <li>➤ Certificazioni per cessione del quinto presso terzi per i pensionati</li> <li>➤ Rilascio del PIN per servizi online</li> </ul> <p><b>SERVIZI BACK OFFICE</b></p> <p><b>Comunicazione istituzionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Predisposizione comunicazioni istituzionali</li> </ul> <p><b>Gestione dei rapporti con l'utenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestione reclami, suggerimenti, segnalazioni (coordinamento dei reclami e</li> </ul>

- delle richieste di accesso agli atti)
- Gestione comunicazioni dal call center (gestione linea amica e back-office II livello del Contact Center)
- Gestione della Pec proveniente dall'utenza
- Gestione dei rapporti con le reti civiche

Nell'ambito di tali attività ricopro il ruolo di principale interfaccia della Sede nei confronti dell'utenza all'interno dell'area manageriale "Customer Care". Tale funzione garantisce il presidio e lo sviluppo della qualità delle relazioni tra l'Istituto e l'utenza per la soddisfazione di quest'ultima.

Curo lo sviluppo, per gli ambiti territoriali di propria competenza, di tutto ciò che serve ad agevolare il cliente prima, durante e dopo la richiesta di servizio, garantendo un sistema di monitoraggio, verifica e miglioramento della qualità offerta ai cittadini/utenti.

Mi occupo principalmente delle seguenti attività:

- Monitoro le attività di comunicazione all'utenza che si rivolge alla Sede tramite la multicanalità dell'INPS con una particolare cura alle tempistiche di risposta, sia delle UO/LPS della Direzione Provinciale che di tutte le Agenzie esterne della provincia;
- Gestisco i rapporti con l'utenza, con le Amministrazioni e con altri stakeholders istituzionali;
- Coordino il servizio di Prima accoglienza del Front-End;
- Gestisco le problematiche e le criticità riscontrate sul funzionamento del Front-End e/o segnalate dai collaboratori;
- Coordino la gestione dell'accesso agli Atti Amministrativi, come disposto dal D.Lgs 241/90 e DPR 445/00 ss.mm;
- Organizzo corsi per gli aggiornamenti professionali interni ed esterni in materia di novità previdenziali e in materie legislative;
- Membro del nucleo regionale di competenza in materia di previdenza complementare;
- Provvedo alla stesura, in caso di necessità, dei comunicati stampa locali.
- Coordino la pianificazione dei turni del servizio di prima accoglienza;

#### Esperienze professionali

-INCARICO ASL/VARESE COME VICE-PRESIDENTE FONDAZIONE FELICITA MORANDI (VA) - DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE N°517 DEL 18 NOV. 2014

-MEMBRO DEL NUCLEO REGIONALE DI COMPETENZA IN MATERIA DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE - DIR. REG. INPDAP;

-FORMATORE/ORGANIZZATORE SEMINARI IN TEMA DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE RIVOLTI SIA AI COLLEGHI CHE ALLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE;

#### Patente

-RELATORE/ORGANIZZATORE DEL CONVEGNO "PREVIDENZA OBBLIGATORIA E COMPLEMENTARE:CONOSCERE PER COMPRENDERE, COMPRENDERE PER DECIDERE", TENUTOSI AD APRILE 2012 C/O L'UNINSUBRIA DI VARESE.

**B**

Il sottoscritto dichiara sotto la propria responsabilità in merito a quanto sopra esposto che è consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e di dichiarazioni mendaci, ai sensi degli artt. 46 e 47 del medesimo D.P.R.

Saronno, venerdì 18 settembre 2020

FIRMA

