



## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	Bruno Susio
Indirizzo	Via Don Milani 7/a, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)
Telefono	333-4005130
Fax	02 - 92729432
E-mail	b.susio@sistemasusio.it
Nazionalità	Italiana
Luogo e Data di nascita	Paderno Dugnano (MI), 25 gennaio 1965
<b>ISTRUZIONE E FORMAZIONE</b>	
1990	Laurea in Scienze Politiche presso l'Università degli Studi di Milano
<b>ESPERIENZA LAVORATIVA</b>	
Dal 2006	Partner della Società "Sistema Susio- territori strategici" Società di consulenza direzionale e formazione manageriale
• Gennaio-Novembre 2005	Partner Lattenzio e Associati spa - Società di consulenza direzionale e formazione manageriale
• 2000-2004	Partner e Direttore della Divisione Pubblica Amministrazione del Gruppo Galgano - Società di consulenza direzionale e formazione manageriale
• 1999-2000	Consulente di Direzione Senior nell'Area Servizi Pubblici Galgano & Associati - Società di consulenza direzionale e formazione manageriale
<b>INCARICHI SPECIALI E NOMINE</b>	
2007-2008	Componente del Consiglio Direttivo di Agensviluppo, associazione nazionale degli agenti di sviluppo locale
2007-2008	Responsabile del coordinamento scientifico e metodologico del "Benchmarking QClub", iniziativa patrocinata dal Dipartimento della Funzione Pubblica
2008	Responsabile scientifico dell'EuroQuality Benchmarking Seminar, presso il SERN - Sweden Emilia-Romagna Network
2008	Progettista e docente per il Master in Governo Locale della Provincia di Milano
• 1997-1998	Docente titolare del corso "Analisi di mercato" all'Università di Padova, Facoltà di Statistica

**PRINCIPALI PROGETTI REALIZZATI  
(1999-2009)**

Regioni	<p><b>Consiglio Regionale dell'Emilia Romagna</b> Pianificazione strategica del cambiamento organizzativo e sviluppo del sistema di Controllo di Gestione Gestione di gruppi di miglioramento su alcuni processi dell'Ente (Iter Legislativo, approvvigionamenti e comunicazione)</p> <p><b>Consiglio Regionale del Friuli Venezia-Giulia</b> Pianificazione strategica del cambiamento organizzativo Progetto di revisione macro e micro organizzativa e definizione della dotazione organica</p> <p><b>Consiglio Regionale del Veneto</b> Accompagnamento all'ottenimento della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo le norme ISO 9000:2000 (Vision 2000) Accompagnamento formativo alla realizzazione della Carta dei Servizi del Consiglio Regionale</p> <p><b>Regione Abruzzo</b> Progettazione ed elaborazione di una indagine di Customer Satisfaction Formazione su tematiche organizzative e di valutazione del personale</p> <p><b>Regione Emilia-Romagna</b> Formazione sul sistema dei controlli interni e il monitoraggio della gestione</p> <p><b>Regione Lombardia</b> Intervento di riorganizzazione del settore Appalti e Contratti secondo metodologie di Organizzazione Snella</p> <p><b>Regione Toscana</b> Supporto al processo di pianificazione regionale.</p> <p><b>Regione Trentino Alto Adige</b> Interventi formativi su tematiche dell'area Organizzazione e Personale</p>
Province	<p><b>Provincia Autonoma di Bolzano</b> Sistema di monitoraggio delle attività e degli output nel controllo di gestione</p> <p><b>Provincia Autonoma di Trento</b> Progetto di razionalizzazione e semplificazione dell'azione amministrativa Intervento di formazione per Dirigenti della PAT su strumenti di organizzazione, programmazione e controllo. Progettazione del modello di Sportello Unico per la Attività Produttive dei Comuni trentini</p> <p><b>Provincia di Cremona</b> Sviluppo del sistema di valutazione e valorizzazione del personale (valutazioni posizioni, prestazioni e progressioni orizzontali/verticali) Impostazione del sistema di programmazione della formazione</p>

Curriculum Vitae Europeo

**Provincia di Lodi**

Progetto di cambiamento organizzativo dell'Ente e di riduzione costi delle utenze

Analisi di Customer Satisfaction dei Servizi offerti.

Accompagnamento alla certificazione ISO 9000:2000 dei Servizi per l'Impiego e la Formazione Professionale

**Provincia di Mantova**

Pianificazione strategica della Formazione Professionale

**Provincia di Milano**

Revisone della tabella dei procedimenti.

Interventi di formazione manageriale su strumenti di programmazione e controllo.

Interventi di formazione su strumenti di project management per funzionari e PO.

Formazione su tematiche di programmazione e sul PEG

Formazione sul tema della valutazione delle risorse umane.

Formazione per gli specialisti di programmazione e controllo sui temi della qualità e del ruolo del consulente interno.

**Provincia di Prato**

Progetto di pianificazione strategica del cambiamento organizzativo

Formazione Manageriale per dirigenti e posizioni organizzative

Sviluppo del sistema di programmazione strategica tramite Piano Generale di Sviluppo. Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Provinciale.

**Provincia di Reggio Emilia**

Realizzazione del Bilancio Sociale dell'ente e innovazione degli strumenti di comunicazione (Bilancio Sociale e di Genere (2005-2008)

**Provincia di Rimini**

Formazione manageriale per dirigenti su strumenti di programmazione e controllo

**Provincia di Varese**

Formazione Manageriale per dirigenti.

Partecipazione alla definizione degli obiettivi strategici della giunta Provinciale

**Provincia di Vercelli**

Analisi dei processi e gestione gruppi di miglioramento in logica di qualità totale

---

Comuni

**Associazione Intercomunale "Terre d'Acqua" (BO)**

Progettazione e realizzazione Carta dei Servizi del Corpo Intercomunale di Polizia Municipale

**Associazione Intercomunale "Terre Verdiane" (PR)**

Analisi strategica e studio di fattibilità dello sviluppo dell'Associazione

**Associazione Intercomunale Tresnaro-Secchia (RE)**

Progetto di organizzazione e definizione del modello di gestione dei servizi associati (Polizia Municipale, Sportello Unico, Tributi, Personale, Acquisti)  
Progettazione ed implementazione del sistema di gestione associata dei Servizi Sociali

**Comune di Anzola dell'Emilia (BO)**

Progetto di realizzazione dell'URP polifunzionale  
Progettazione e realizzazione di Carte dei Servizi per la Polizia Municipale ed Urp Polifunzionale, con indagini di Customer Satisfaction  
Selezione di figure apicali con contratto di diritto privato  
Impostazione e sviluppo del sistema di rendicontazione sociale (Bilancio Sociale)  
Progettazione del sistema di "partecipazione" della Comunità alla costruzione del Bilancio  
Progettazione del Piano Generale di Sviluppo  
Progettazione e realizzazione di due Carte dei Servizi (Nidi d'Infanzia, Biblioteche)  
Realizzazione del Bilancio di Mandato 2004-2009

**Comune di Arco (TN)**

Progettazione e sviluppo di Carte dei Servizi (Asilo Nido, Polizia Municipale e Edilizia Privata)  
Impostazione del PEG

**Comune di Arese (MI)**

Sviluppo dello Sportello Polifunzionale dei Servizi al Cittadino  
Accompagnamento alla certificazione del sistema di gestione della Qualità per l'intero comune secondo la norma ISO 9001:2000

**Comune di Assago (MI)**

Intervento di riorganizzazione e analisi dei carichi di lavoro

**Comune di Asti**

Workshop sul modello organizzativo e la progettazione per lo sviluppo dello sportello polifunzionale

**Comune di Bologna**

Progetto di Monitoraggio della People Satisfaction dell'intero Ente  
Gestione di gruppi di miglioramento nell'ambito del Piano Qualità Totale  
Introduzione e sviluppo del modello di Eccellenza Europeo per la qualità: EFQM (European Foundation for Quality Management)  
Realizzazione del progetto pilota nel settore Servizi Sociali "Operatore Filtro"

**Comune di Bolzano**

Introduzione e sviluppo del modello di Eccellenza Europeo per la qualità: EFQM (European Foundation for Quality Management)  
Riorganizzazione macrostrutturale dell'Ente  
Impostazione e realizzazione del sistema delle Carte dei Servizi, con indagini di Customer Satisfaction  
Progetto di monitoraggio dei carichi di lavoro per l'intero Ente e dimensionamento degli organici  
Intervento formativo sulla programmazione della formazione.

**Comune di Brescia**

Progetto di sviluppo dello Sportello Unico delle attività produttive

## Curriculum Vitae Europeo

### **Comune di Brugherio (MI)**

Pianificazione strategica del cambiamento organizzativo, riorganizzazione macro e microstrutturale

Monitoraggio dei carichi di lavoro e dimensionamento degli organici

Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale e definizione del Contratto Decentrato del Personale

### **Comune di Casalecchio di Reno (BO)**

Progettazione e supporto all'implementazione dello Sportello Polifunzionale-Front-Office del Cittadino

Progettazione del sistema di Governance interistituzionale dell'Ente

### **Comune di Cassano Magnano (VA)**

Progetto di riorganizzazione e pianificazione del cambiamento organizzativo.

### **Comune di Catania**

Indagine di Customer Satisfaction e di People Satisfaction.

### **Comune di Cernusco sul Naviglio (MI)**

Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale

Definizione del Contratto Decentrato dei Dirigenti e sviluppo delle metodologie di valutazione permanente del personale dell'Ente

Realizzazione del Piano di Comunicazione ai sensi della Legge 150/2000

Riorganizzazione Settore Servizi Sociali

Rivisitazione aspetto macrostrutturale

### **Comune di Cesano Boscone (MI)**

Certificazione dei Servizi Pubblica Istruzione - Asili Nido secondo le norme Iso 9000

Realizzazione del Piano Territoriale degli Orari

Accompagnamento all'implementazione dello Sportello decentrato del cittadino

### **Comune di Correggio (RE)**

Pianificazione del cambiamento organizzativo dell'Ente secondo il modello di Eccellenza Europeo EFQM

Progettazione dello Sportello Urp Polifunzionale

Riorganizzazione dei Servizi Sociali del Distretto (otto comuni associati)

Riorganizzazione del Servizio Tecnico e creazione team autonomo

Analisi di Customer Satisfaction dei Servizi per edilizia privata

Sviluppo del sistema di Controllo di Gestione

**Comune di Corsico (MI)**

Accompagnamento alla certificazione dello Sportello Unico delle imprese ed i cittadini (ISO 9001:2000)

Sviluppo del modello organizzativo dello Sportello Unico delle imprese ed i cittadini

Progetto di valutazione delle posizioni organizzative e Pianificazione controllo strategico (D.lgs. 286/99)

Pianificazione strategica del cambiamento organizzativo

Impostazione del sistema di valutazione delle prestazioni dei dirigenti nell'ambito dell'attività del Nucleo di Valutazione

Ridisegno della macro-microstruttura dell'ente e definizione della relativa dotazione organici

Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale

Impostazione e sviluppo del sistema di Controllo di Gestione

Progettazione dell'Innovazione del modello di Comune (Comune-Holding)

Progetto di impostazione e sviluppo del "Piano Territoriale degli Orari"

**Comune di Cremona**

Realizzazione di indagine per il monitoraggio del Benessere Organizzativo

Realizzazione di interventi formativi per la motivazione del personale e la comunicazione

**Comune di Crevalcore**

Progettazione e realizzazione di due Carte dei Servizi (URP, Nidi d'Infanzia)

**Comune di Dalmine (BG)**

Impostazione del sistema di programmazione e controllo (PEG e sistema degli obiettivi)

Revisione della Macrostruttura dell'Ente

Progettazione organizzativa e del Sistema Qualità ISO 9001 dello Sportello

Potifunzionale del Cittadino

Certificazione dei Servizi Demografici del Comune secondo le norme ISO 9000

**Comune di Desio (MI)**

Impostazione del sistema di programmazione e controllo (PEG e sistema degli obiettivi)

Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale

Revisione della Macrostruttura dell'Ente

**Comune di Este (PD)**

Progettazione e realizzazione dello Sportello del Cittadino.

**Comune di Fidenza (PR )**

Accompagnamento all'ottenimento della Certificazione del Sistema Qualità ISO 9000:2000

Partecipazione in qualità di Presidente del Nucleo di Valutazione Comunale

Realizzazione del Piano Strategico nell'ambito della RPP

Progettazione del sistema di rendicontazione dei risultati della RPP

**Comune di Forlì**

Progetto di revisione della Macrostruttura dell'Ente

Organizzazione delle attività del Corpo di Polizia Locale

## Curriculum Vitae Europeo

### Comune di Genova

Sviluppo del programma di realizzazione delle Carte dei Servizi dell'Ente  
Avvio di strumenti di coinvolgimento innovativi per il personale (CEDAC)  
Programma di razionalizzazione dei processi prioritari dell'Ente attraverso  
l'attivazione di 120 gruppi di lavoro in 15 Direzioni dell'Ente  
Impostazione e realizzazione della Carta dei Servizi per i servizi Demografici,  
Ristorazione Scolastica, servizi per l'Infanzia e le Biblioteche

### Comune di Livorno

Certificazione Sistema Gestione Qualità staff finanziamenti comunitari.

### Comune di Lecce e Comuni Associati

Progettazione dello Sportello Unico associato

### Comune di Lodi

Sviluppo del processo di Pianificazione Strategica attraverso il Piano Generale  
di Sviluppo e definizione del sistema di obiettivi/risorse/responsabilità per  
tutta la struttura comunale.  
Riorganizzazione macrostrutturale dell'Ente  
Supporto alla revisione degli aspetti fiscali (IRAP)  
Revisione del sistema di valutazione dell'ente

### Comune di Lucca

Progetto di pianificazione del cambiamento organizzativo  
Progettazione e realizzazione di una indagine di Customer Satisfaction.

### Comune di Mantova

Progettazione della macro e microstruttura dell'Ente  
Monitoraggio dei carichi di lavoro e dimensionamento degli organici  
Introduzione e sviluppo del modello di Eccellenza Europeo per la qualità:  
EFQM (European Foundation for Quality Management)  
Sviluppo del modello di innovazione del Comune (Comune-Holding)  
Partecipazione alla definizione del Contratto Decentrato della Dirigenza  
dell'Ente  
Valutazione delle Posizioni Dirigenziali  
Valutazione delle Posizioni Organizzative.  
Impostazione del sistema di controllo sull'attuazione dei progetti e sui  
processi in accordo al PEG  
Impostazione del piano esecutivo di gestione  
Progettazione attivazione dello Sportello Unico delle imprese e del Centro  
Servizi al Cittadino  
Selezione di figure dirigenziali con contratto di diritto privato  
Accompagnamento all'ottenimento della Certificazione del Sistema Qualità  
integrata ISO 9000:2000 e ISO 14000

### Comune di Melegnano (MI)

Riorganizzazione macro e microstrutturale del Comune  
Progettazione del sistema di valutazione del personale apicale e del sistema  
premiante dei dipendenti  
Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale  
Progettazione dello Sportello Unico per le attività produttive

### Comune di Merano (BZ)

Progetto di valutazione del fabbisogno di risorse attraverso la valutazione dei  
carichi di lavoro.  
Intervento formativo sulla programmazione della formazione.  
Intervento di riorganizzazione in ambito educativo

**Comune di Milano**

Aziendalizzazione di alcune attività produttive (analisi di convenienza economico-gestionale della civica stamperia)  
Partecipazione al Progetto SESAMO, in collaborazione con Assolombarda, per la revisione delle procedure organizzative del Comune e per la progettazione dello Sportello Unico per le Imprese  
Progetto di rilancio dello Sportello Unico delle attività produttive  
Progetto di definizione delle dotazioni organiche e monitoraggio del fabbisogno delle Risorse Umane della DC4.  
Sviluppo del progetto di diffusione e sviluppo del modello di Eccellenza Europeo per la Qualità EFQM presso tre Direzioni Centrali del Comune di Milano  
Interventi di formazione su strumenti di project management per Dirigenti e Funzionari in Posizione Organizzativa.  
Progettazione e realizzazione di indagini di Customer Satisfaction a supporto della certificazione ISO 9001:2000 del Comune.

Supporto alla definizione del sistema di programmazione e controllo del processo "Patrocinii e Contributi" ad associazioni (sportive, culturali ecc.).  
Supporto alla impostazione di un sistema di monitoraggio e presidio per la "Concessione Impianti Sportivi".

**Comune di Monza (MI)**

Sviluppo del sistema di valutazione delle Posizioni Dirigenziali.  
Progetto di revisione delle Posizioni Organizzative dell'Ente.  
Progetto di impostazione e realizzazione dello Sportello Sviluppo Economico.

**Comune di Opera (MI)**

Partecipazione al Nucleo di Valutazione Comunale

**Comune di Paderno Dugnano (MI)**

Accompagnamento all'ottenimento della Certificazione del Sistema Qualità ISO 9000:2000 (Vizion 2000)  
Sviluppo di indagini di Customer Satisfaction nei servizi al Cittadino

**Comune di Padova**

Progettazione e realizzazione di interventi formativi per le Posizioni Organizzative sui temi del Project Management

**Comune di Parma**

Progettazione e implementazione dello Sportello Polifunzionale Centro Servizi al Cittadino  
Progetto per la realizzazione del Centro Servizi al Cittadino (servizio di sportello polifunzionale)

**Comune di Pioltello (MI)**

Progettazione e implementazione dello Sportello del Cittadino

**Comune di Ravenna**

Gestione di gruppi di miglioramento nell'ambito del Piano Qualità Totale.  
Realizzazione di indagini di Customer Satisfaction presso Edilizia Privata, Biblioteche e Servizi all'Infanzia  
Intervento di monitoraggio della People Satisfaction su tutto il Comune

## Curriculum Vitae Europeo

### **Comune di Riva del Garda (TN)**

Progettazione e realizzazione di due indagini di Customer Satisfaction  
Progettazione dello Sportello del Cittadino Polifunzionale

### **Comune di Rivoli (TO)**

Progetto di formazione/intervento per l'Area Polizia Municipale su temi di programmazione e gestione del lavoro

### **Comune di Roma**

Progetto di Monitoraggio della People Satisfaction dell'intero Ente  
Intervento di riorganizzazione per processi presso alcuni Quartieri del Comune in logica di decentramento amministrativo

### **Comune di Rosignano Marittimo (LI)**

Progetto di riorganizzazione dell'Ente e sviluppo organizzativo  
Monitoraggio dei carichi di lavoro e dimensionamento degli organici

### **Comune di Salsomaggiore Terme (PR)**

Impostazione e realizzazione del Piano di Posizionamento Strategico del Comune  
Realizzazione dello Sportello Polifunzionale per il Cittadino  
Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale

### **Comune di Sala Bolognese (BO)**

Progettazione e realizzazione di due Carte dei Servizi (Tributi, Biblioteca)

### **Comune di S. Giovanni in Persiceto (BO)**

Progettazione e realizzazione di due Carte dei Servizi (URP, Nidi d'Infanzia)

### **Comune di S. Agata Bolognese (BO)**

Progettazione e realizzazione Carte dei Servizi (Tributi, Teatro Bibiena)

### **Comune di Scandiano (RE)**

Impostazione del sistema di programmazione degli obiettivi  
Definizione e sviluppo del sistema di articolazione delle priorità strategiche e degli obiettivi della struttura organizzativa.  
Coordinamento e realizzazione dell'attività di Benchmarking Europeo finanziata dall'Unione Europea (SERII)

### **Comune di Schio (VI)**

Impostazione del sistema per la programmazione obiettivi strategici e articolazione priorità operative  
Gestione del programma dei gruppi di miglioramento  
Intervento di definizione della programmazione degli eventi culturali (2006-2008)

### **Comune di Segrate (MI)**

Attività di formazione dei dirigenti e funzionari  
Attività di selezione di risorse dirigenziali con contratto di diritto privato  
Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale e progettazione del sistema di valutazione dei dirigenti  
Progettazione dello sportello polifunzionale (S@C Servizi al Cittadino)  
Progetto di impostazione e sviluppo del "Piano Territoriale degli Orari"

## Curriculum Vitae Europeo

### Comune di Seregno (MI)

Progetto di organizzazione aree Servizi Sociali, Politiche Culturali ed Educative

Interventi di formazione manageriale per quadri e dirigenti sui sistemi di programmazione e controllo

### Comune di Sesto Fiorentino (FI)

Workshop sul modello organizzativo e la progettazione per lo sviluppo dello sportello polifunzionale

### Comune di Settimo Milanese (MI)

Progetto di realizzazione dello Sportello Polifunzionale per i servizi ai Cittadini

Progetto di formazione ai Responsabili di Settore e agli amministratori su programmazione e strategia

Accompagnamento alla certificazione dello Sportello del Cittadino (ISO 9001:2000)

### Comune di Thiene (VI)

Progetto di sviluppo del cambiamento organizzativo

Progettazione e sviluppo dello Sportello Unico Associato dell'Alto Vicentino

Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale e

progettazione del sistema di valutazione dei Dirigenti

### Comune di Torino

Intervento di dimensionamento e articolazione della Dotazione Organica dell'Ente (13.000 persone) in funzione della revisione dei processi e delle microstrutture organizzative

Percorso formativo rivolto ai funzionari in posizioni organizzative e ai dirigenti

Pianificazione del cambiamento organizzativo

### Comune di Trento

Sviluppo del Piano per la Qualità Totale

Introduzione e sviluppo del modello di Eccellenza Europeo per la qualità:

EFQM (European Foundation for Quality Management)

Coordinamento del sistema dei gruppi di miglioramento

Realizzazione di indagini di Customer Satisfaction (Nidi, Polizia Locale, Servizi Demografici)

Progettazione del sistema di Governance della Customer Satisfaction dell'Ente

Progetto di implementazione del Sistema Qualità secondo il modello EFQM

### Comune di Treviglio

Partecipazione alle attività del Nucleo di Valutazione Comunale

### Comune di Trezzano S/N (MI)

Riorganizzazione della macro e della micro struttura dell'Ente

Curriculum Vitae Europeo

	<p><b>Comune di Venezia</b> Progetto di pianificazione strategica del cambiamento organizzativo (riorganizzazione del settore Politiche educative e Politiche Sociali e Sportive) Riorganizzazione dei servizi alla personale in conformità con il processo di decentramento amministrativo delle municipalità (in particolare servizi educativi e sociali). Progetto di formazione operatori e responsabili Ufficio Relazioni con il Pubblico/Ufficio Stampa Indagine di people satisfaction per il corpo di Polizia Municipale</p> <p><b>Comune di Verona</b> Pianificazione strategica del cambiamento organizzativo. Interventi di formazione manageriale su strumenti di programmazione e controllo. Selezione di figure dirigenziali a contratto di diritto privato.</p>
<p><b>Altri Enti o società</b></p>	<p><b>Dipartimento della Funzione Pubblica</b> Coordinamento del progetto Cambia PA - monitoraggio dello stato di attuazione del Dlgs 300/99 in particolare per il Ministero delle Attività Produttive e Ministero degli Affari Esteri</p> <p><b>Ministero della Giustizia</b> Formazione sul processo di programmazione e controllo.</p> <p><b>Ministero della Pubblica Istruzione</b> Formazione ai Presidi sulle tematiche di management</p>

PUBBLICAZIONI	<p><i>"La qualità paga -ISO 9001:2008 garantire la qualità dei servizi ai cittadini in tempi di risorse limitate "</i> - Edizioni strategiche, 2009</p> <p><i>"La consulenza che serve - Accompagnare l'innovazione nella Pubblica Amministrazione"</i> - Edizioni strategiche, 2005</p> <p><i>"Territori strategici-Modelli di pianificazione per lo sviluppo dei sistemi locali"</i> - Franco Angeli, 2007</p> <p><i>"La Pubblica Amministrazione Snella"</i> - Guerini &amp; Associati, 2004</p> <p><i>"La comunicazione pubblica efficace. Metodi e strategie"</i> - Guerini &amp; Associati, 2003</p> <p><i>"Per essere Parlamenti: l'Innovazione dei modelli organizzativi delle assemblee Regionali. L'esperienza dell'Emilia Romagna"</i> - Guerini &amp; Associati, 2003</p> <p><i>"Vision 2000: certificare la Qualità nei servizi nella Pubblica Amministrazione. Il caso del Comune di Fidenza"</i> - Guerini &amp; Associati, 2003</p> <p><i>"Qualità alla Carta: verso l'eccellenza con la Carta dei Servizi"</i> - Franco Angeli, 2002</p> <p><i>"Le nuove rotte organizzative per gli Enti Locali"</i> - Franco Angeli, 2001</p> <p><i>"Glossario della Qualità nella Pubblica Amministrazione"</i> -Edizioni Hoepli, 2000</p> <p><i>"La Qualità Totale nella Pubblica Amministrazione: modelli ed esperienze"</i> - Il Sole 24 Ore libri, 1998</p>
---------------	---

<b>CAPACITA' E COMPETENZE PERSONALI</b>	
<b>Lingue straniere</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di lettura</li> <li>• Capacità di scrittura</li> <li>• Capacità di espressione orale</li> </ul>	<b>INGLESE</b> Ottima Ottima Ottima
<b>Conoscenze Informatiche</b>	Buona conoscenza Windows XP, Ms Office, Software statistico SPSS, Internet e motori di ricerca
<b>Patente o patenti</b>	Patente B

*Il sottoscritto, consapevole che – ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000 – le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali, dichiara che le informazioni rispondono a verità.*

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del d.lgs 196/2003