

Curriculum Vitae Europass

Informazioni personali

Cognome/Nome **LA MURA Anna**
Indirizzo Città metropolitana di Torino - Corso Inghilterra 7 – 10138 Torino
Telefono 011 861 7105
E-mail anna.lamura@cittametropolitana.torino.it

Incarico attualmente ricoperto

Posizione Organizzativa “Responsabile URP e Privacy”

Direzione Comunicazione, rapporti con i cittadini e i territori Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Data Dal 01/01/2019

Coordinamento e supporto specialistico per le attività di comunicazione interna, esterna e privacy assegnate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Città metropolitana di Torino, e in particolare:

- Principali attività e responsabilità
- informazioni
 - accesso agli atti
 - segnalazioni e reclami
 - sito Internet canale Urp
 - piattaforma Intranet dell'Ente
 - Customer Satisfaction
 - applicazione nell'Ente della normativa in materia di protezione dati

Esperienze professionali precedenti

Date 2003-2018

Lavoro o posizione ricoperti *Comunicatore pubblico - Responsabile URP*

- Principali attività e responsabilità
- Coordinamento delle attività di comunicazione interna ed esterna, supporto specialistico nella gestione dei procedimenti di accesso agli atti, reclami e segnalazioni, analisi della qualità dei servizi ed elaborazione di proposte di miglioramento organizzativo
 - Docente interna in materia di comunicazione pubblica e accesso agli atti

Nome e indirizzo del datore di lavoro *Città metropolitana di Torino (già Provincia di Torino)– Via Maria Vittoria 12 e Corso Inghilterra 7 - Torino*

Tipo di attività o settore Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Date 2002-2003

Lavoro o posizione ricoperti *Responsabile Amministrativo*

- Principali attività e responsabilità
- Partecipazione a progetti e attività in materia di organizzazione, qualità dei servizi, formazione interna

Nome e indirizzo del datore di lavoro *Comune di Torino – Piazza Palazzo di Città 1 - Torino*

Tipo di attività o settore Settore Risorse Umane e Organizzazione

Date 1999-2002

Lavoro o posizione ricoperti *Consulente esperta in Qualità dei servizi e Customer Satisfaction*

- Principali attività e responsabilità
- Progettazione e sviluppo di un sistema di gestione per l'analisi della qualità dei servizi e della Customer Satisfaction

Nome e indirizzo del datore di lavoro *Provincia di Torino – Via Maria Vittoria 12 - Torino*

Tipo di attività o settore Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Servizio Organizzazione e Qualità

Date	1999-2003
Lavoro o posizione ricoperti	<i>Docente in materia di comunicazione pubblica e qualità dei servizi</i>
Principali attività e responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> Corsi di formazione rivolti a personale della PA di tutta Italia su comunicazione pubblica, qualità dei servizi e Customer Satisfaction
Nome e indirizzo del datore di lavoro	<i>Formez PA – sede di Cagliari</i>
Tipo di attività o settore	Corsi di formazione per le PA italiane
Date	1998-1999
Lavoro o posizione ricoperti	<i>Consulente esperta in Comunicazione pubblica e URP</i>
Principali attività e responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> Creazione e sviluppo del progetto nazionale “Urp degli Urp”, finalizzato al supporto e alla valorizzazione delle attività di comunicazione pubblica nelle PA italiane
Nome e indirizzo del datore di lavoro	<i>Dipartimento della Funzione Pubblica - Regione Emilia Romagna</i>
Tipo di attività o settore	Comunicazione pubblica
Istruzione e formazione	
Date	1998
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea in Scienze della Comunicazione con votazione 110/110
Principali tematiche/competenze professionali possedute	Tesi di Laurea in Comunicazione Pubblica: Il ruolo della comunicazione nella gestione della qualità dei servizi pubblici: il caso dell'URP del Comune di Collegno (TO).
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università degli Studi di Torino
Date	1993
Titolo della qualifica rilasciata	Maturità scientifica
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Liceo Scientifico “Carlo Cattaneo” di Torino
Aggiornamento professionale	
Date	2019
Titolo	Master breve “GDPR e nuovo Codice Privacy: profili generali e spunti operativi alla luce delle prime esperienze applicative”
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice	Unione Province d'Italia (UPI) Emilia-Romagna
Date	2019
Titolo	Corso di formazione “Le nuove forme di trasparenza amministrativa alla luce della recente disciplina sulla privacy”
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice	Unione Province d'Italia (UPI) Emilia-Romagna
Date	2018
Titolo	Seminario “GDPR, è una questione di privacy?”
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice	FederCasa – ATC Agenzia Territoriale per la Casa del Piemonte Centrale
Date	2018
Titolo	Corso di formazione “La privacy negli Enti Locali”
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice	Studio Sigauco – Servizi innovativi per la Pubblica Amministrazione

Date	2018
Titolo	Seminario "Il valore professionale della comunicazione pubblica oggi. Nuovi strumenti, nuove competenze"
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice	Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale
Date	2016
Titolo	Corso di formazione "La tutela della privacy negli adempimenti delle P.A. e il diritto di accesso agli atti"
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice	Università Liuc e Formel - Progetto Valore PA

Capacità e competenze personali

Madrelingua **Italiana**

Altra lingua Inglese

Autovalutazione	Comprensione		Parlato		Scritto
Livello europeo (*)	Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
Inglese	B2	B2	B2	B2	B2

(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue