

## INFORMAZIONI PERSONALI

## Annalisa Gramigna

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Da ottobre 2016

## Dipendente Ifel Fondazione Anci

- Referente progetto Valore Comune: un'azione di sistema che promuova forme strutturate di innovazione locale, con la regia dell'amministrazione comunale, dentro un quadro di orientamenti, regole e incentivi nazionali. Si stanno sperimentando tre diverse esperienze per l'aggregazione di tutti gli attori di una comunità - istituzioni, imprese, sindacati, volontariato, associazioni tematiche e di filiera, Università, ecc. - intorno ad un Patto Generativo di Comunità che definisca degli obiettivi strategici locali attraverso una declinazione territoriale dei 17 goals individuati dall'ONU quali driver per uno sviluppo equo, etico e sostenibile.
- Referente progetto WILL (Welfare Innovation Local Lab): la sperimentazione di un nuovo modello di welfare locale che coinvolge 13 Comuni, tre Università e stakeholder locali e nazionali. L'obiettivo è co-progettare e sperimentare nuove forme di ricomposizione sociale (anche attraverso piattaforme), diversi contratti di servizio outcome based e nuovi servizi per target specifici (anziani fragili, working poor e adolescenti). Coordinamento Progetto Penisola Sociale: servizio documentale e informativo per i Comuni
- Coordinamento Progetto Penisola Sociale: servizio documentale e informativo per i Comuni sui temi del welfare locale e delle politiche sociali.
- Coordinamento di attività di ricerca qualitativa, raccolta e valorizzazione di casi, esperienze, buone pratiche a vantaggio dell'apprendimento di nuove competenze per i Comuni e di possibili soluzioni.

Da febbraio 2001 a ottobre 2016

## Collaborazione esterna - Cittalia Fondazione Anci Ricerche

- Ricerca sul tema dell'innovazione sociale e della partecipazione giovanile ai servizi e alle politiche pubbliche. E' stata realizzata raccogliendo oltre 1000 casi, 40 interviste e analisi di dati quantitativi. Ha portato alla realizzazione di due Rapporti: "L'innovazione sociale e i comuni. Istruzioni per l'uso" e "La partecipazione dei giovani. Diritto, scelta, opportunità".
- Ricerca e coordinamento di progetti sui temi legati alle politiche urbane e agli aspetti organizzativi degli enti locali che se ne occupano. In particolare nell'ultimo anno:
- Collaborazione alla realizzazione del Rapporto sulle Città metropolitane;
- Analisi dei cambiamenti in atto all'interno delle organizzazioni protagoniste della riforma istituzionale in corso (città metropolitane, province, comuni, unioni di comuni e regioni) nelle quattro Regioni obiettivo convergenza, per definire nuovi ambiti di intervento per lo sviluppo organizzativo. Analisi e confronto sullo stato dell'arte rispetto a soluzioni e modelli utili a far fronte alle riforme in atto.
- Coordinamento delle attività dell'Osservatorio Sicurezza Stradale di Anci e Upi:
  - Organizzazione di seminari territoriali;
  - Analisi delle modalità di coordinamento delle politiche della mobilità e della sicurezza stradale;

- Creazione di una Guida per gli amministratori comunali per la progettazione degli interventi di sicurezza stradale (educazione, comunicazione, dati, infrastrutture, ecc.);
  - Ricerche relative alle attività delle Polizie Locali 2012-13-14, presentate in occasione dell'Assemblea annuale dell'ANCI;
  - Collaborazione con CNA Emilia Romagna e Inail Emilia Romagna per la realizzazione di materiali e di una ricerca sulla sicurezza degli autotrasportatori.
- Rapporto annuale per IFEL sui fabbisogni formativi in tema di finanza locale e analisi della customer satisfaction relativa ai corsi di formazione sulla finanza locale edizioni 2011-12-13-14-15. Questa analisi è la base di partenza per la programmazione annuale delle attività formative di IFEL;
- Produzione di materiali didattici in tema di mobilità sostenibile.

Da ottobre 2016 **Collaborazione – Accademia di Management Mediterraneo**

- Collaborazione a titolo gratuito a supporto del Programma di Ricerca-Azione Societing sui temi dell'innovazione sociale, in particolare analizzando e studiando il ruolo (potenziale) degli enti pubblici nelle dinamiche eco-sistemiche.

Da gennaio a giugno 2015 **Collaborazione esterna – FormezPA**

Progetto “Supporto allo sviluppo delle competenze dei funzionari per la revisione organizzativa e funzionale delle Città Metropolitane al fine della loro implementazione”.

- Progettazione e realizzazione di attività seminariali e laboratori di natura informativa sulla Legge 56/2014 relativamente la costituzione delle città metropolitane. In particolare con le città di Bari e Napoli per finalizzare la progettazione delle attività di supporto da realizzare per la costituzione della città metropolitana. Inoltre ho preso parte al primo seminario informativo organizzato a Napoli. Infine ho preso parte ad un laboratorio organizzato in Piemonte con il ruolo di facilitatore del gruppo di lavoro composto dai referenti della città metropolitana di Torino.

Da marzo 2014 a marzo 2015 **Collaborazione esterna – Invitalia**

- Ideazione e progettazione di un Programma di supporto all'attuazione della Riforma introdotto con la L. 56/14. insieme allo staff del DAR.

2009 – 2010 **Collaborazione esterna FormezPA per DFP**

- Collaborazione alla progettazione e all'implementazione del Piano Nazionale per la Qualità nelle amministrazioni pubbliche.

2007 – 2011 **Collaborazione esterna FormezPA per Progetto UrpdegliUrp**

Supporto alla progettazione, realizzazione e comunicazione dell'attività del DFP a supporto della rete nazionale dei comunicatori pubblici UrpdegliUrp. In particolare:

- Organizzazione e realizzazione del Quinto Tavolo di lavoro di UrpdegliUrp dedicato al tema dei siti utili e ben fatti.
- Progettazione e realizzazione di una ricerca su esperienze d'uso dei social media presso amministrazioni competenti.
- Organizzazione e realizzazione del Quarto Tavolo di lavoro di UrpdegliUrp dedicato al tema degli sportelli multiente.

- Progettazione e realizzazione di una ricerca sui modelli organizzativi degli sportelli multiente.
- Formalizzazione dei risultati anche attraverso la creazione di una sezione ad hoc del sito urp.it.
- Organizzazione e realizzazione del Terzo Tavolo di lavoro di UrpdegliUrp dedicato al tema della comunicazione interna.
- Formalizzazione dei risultati attraverso una pubblicazione.
- Organizzazione e realizzazione del Secondo Tavolo di lavoro di UrpdegliUrp dedicato al tema della comunicazione nei processi decisionali inclusivi.
- Organizzazione di un incontro di presentazione e discussione dei risultati a ComPA
- Organizzazione e realizzazione del Primo Tavolo di lavoro di UrpdegliUrp dedicato al tema del Piano di Comunicazione.
- Organizzazione di un incontro di presentazione e discussione dei risultati a ComPA

#### Da settembre 2002 a maggio 2008 **Collaborazione esterna – DFP**

Collaborazione alla progettazione e alla realizzazione del Programma *Canteri per il cambiamento nelle amministrazioni pubbliche*. In particolare:

- Coordinatore di un gruppo di lavoro del Laboratorio dedicato al tema della rilevazione della customer satisfaction nei front office;
- Curatore e autore del Manuale “La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche”;
- Coordinatore della sperimentazione dedicata al tema della Customer Satisfaction;
- Curatore e autore della raccolta di pratiche “Amministrazioni in ascolto” output dell’attività di sperimentazione;
- Coordinatore della sperimentazione dedicata ai Piani di comunicazione;
- Supporto al coordinamento della sperimentazione dedicata alla Pianificazione strategica dei territori;
- Supporto all’ideazione, implementazione e comunicazione del progetto “Ascoltare per innovare”: processo inclusivo per la definizione di nuove politiche del DFP per il sostegno alle amministrazioni;
- Supporto strategico alla Funzione Comunicazione del Programma.

#### Da gen 2001 a sett 2002 **Dipendente Gruppo Maggioli**

Con la qualifica di quadro:

- Progettazione di modelli didattici per la formazione a distanza. Scelta delle soluzioni tecnologiche per la realizzazione di progetti innovativi nel campo della formazione a distanza e della formazione manageriale per dirigenti, funzionari e operatori degli enti locali.
- Collaborazione con FERPI per la progettazione e realizzazione dei corsi di formazione ex L. 150/00 e supporto al coordinamento dei docenti FERPI.
- Realizzazione di percorsi sperimentali di Formazione a Distanza.

#### Da febb 1999 a dic 2000 **Collaborazione e dipendente Consiel**

- Collaborazione alla progettazione e alla realizzazione dell’Osservatorio per l’infanzia del Comune di Roma (progetto ex L. 285/97) e progettazione e coordinamento della realizzazione dell’Osservatorio per le Politiche Sociali della Provincia di Grosseto.

Gli Osservatori sono strumenti creati per la gestione strategica dei servizi e per il supporto alla definizione delle politiche pubbliche all'interno di territori complessi. Il progetto prevedeva la valorizzazione e l'utilizzo di dati già in possesso delle amministrazioni pubbliche (Comune, Asl, Scuola, Tribunale dei Minorenni, ecc.) attraverso la definizione di un sistema di indicatori di "bisogno" e di "offerta" di servizi definito insieme a referenti delle diverse amministrazioni. Gli indicatori, poi, vengono messi a confronto anche secondo la variabile territoriale (attraverso software ad hoc che consentono la georeferenziazione dei dati) così da individuare, rispetto a determinati bisogni, i territori nei quali, prioritariamente, è necessario un intervento pubblico.

#### 1996 - 1998 Collaborazione esterna – DFP

- Creazione di schede tematiche per l'avvio dei nuovi progetti finalizzati
- Collaborazione con il gruppo di valutazione dei Cento Progetti al servizio del cittadino per la realizzazione di interviste di approfondimento di progetti presentati e creazione delle relative schede descrittive.

#### Da giu 1996 a feb 1999 Collaborazione esterna – Centro Studio e Lavoro la Cremeria del Comune di Cavriago (RE)

Collaborazione/consulenza per la realizzazione di attività diverse:

- Progettazione di corsi di formazione finanziata per le amministrazioni pubbliche;
- Progettazione e attuazione del progetto "La rete degli Urp in Emilia Romagna" per la Regione Emilia Romagna;
- Progettazione e realizzazione del progetto "Urp degli Urp" per il Dipartimento della Funzione Pubblica e la Regione Emilia Romagna;
- Attività d'aula;
- Tutoraggio ai comuni della regione per lo sviluppo di progetti di comunicazione;
- Ricerche e consulenza a Comuni riguardo i servizi di comunicazione e i servizi alla persone.;
- Attività di ricerche e consulenza sui temi sociali e ricerca sociale sul campo.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

### 1995 Master

Master post-laurea "Ulisse" per Innovatori della Pubblica Amministrazione Regione Emilia-Romagna finanziato FSE realizzato dal Centro Studio e Lavoro "la Cremeria" del Comune di Cavriago (RE) – 1.200 ore

### 1994 Laurea

Laurea in Giurisprudenza conseguita presso l'Università degli Studi di Bologna con una tesi dal titolo La dirigenza amministrativa dopo il Decreto Legislativo n. 29 del 1993- relatore Prof. Luciano Vandelli.

### Altre lingue

Inglese  
Francese

B1 scritto e parlato  
B2 scritto e parlato

## ULTERIORI INFORMAZIONI

---

## Principali docenze

### **Comune di Roma**

Giornate dedicate ai temi della qualità del servizio e alla gestione dei reclami per tutti i referenti della rete interna di comunicatori e gestione relazioni con il pubblico.

#### **SNA**

Corsi di formazione su Customer Satisfaction e gestione dei reclami (dal 2019)

Tutoraggio a tre gruppi di project work del Corso Ripam (2017)

#### **Trentino School of Management** (2009 – 2010 – 2011 – 2012)

Interventi formativi sui temi della comunicazione pubblica e della qualità dei servizi all'interno del Master in Diritto e Management delle Amministrazioni Pubbliche

#### **Comune di Parma** (2009)

Intervento formativo rivolto ai referenti del DUC e dei front office sui temi della qualità dei servizi

#### **Scuola Superiore dell'amministrazione dell'Interno**

Giornate formative dedicate ai temi dell'innovazione delle amministrazioni pubbliche all'interno di un percorso di aggiornamento per funzionari

Giornata dedicata a "La cultura del cambiamento e il ruolo della formazione" all'interno del corso per formatori del Ministero degli Interni

#### **Scuola Superiore Economia e Finanze**

Giornate dedicate al tema del Service management e alla qualità dei servizi per funzionari dell'Agenzia delle Dogane

#### **SSPAL**

Giornate di coordinamento di due project work realizzati all'interno di un percorso formativo per dipendenti di comuni della provincia di Lucca. Temi dei progetti: la realizzazione di un sito Internet e la descrizione del processo di aggiornamento delle informazioni

#### **Istituto Tecnico Professionale Filippo Re**

Corso di 342 ore finanziato dalla Provincia di Reggio Emilia con rilascio di certificato superiore in "Esperto in comunicazione e amministrazione pubblica" (ex progetto 2000).

## Pubblicazioni

P. Galeone, A. Gramigna "Le sfide del welfare in Europa e in Italia", in P. Galeone, M. Meneguzzo (a cura di), La Finanza Sociale, Rubettino, 2016

M. Allulli, A. Gramigna, V. Piersanti "L'innovazione sociale e i comuni. Istruzioni per l'uso", ricerca ANG, ANCI, IFEL, Cittalia, 2016

A. Gramigna "I comuni e le università per lo sviluppo dei territori", XIII Quaderno della Collana dei Comuni, IFEL, 2016

A. Gramigna, V. Piersanti "La partecipazione dei giovani: diritto, scelta, opportunità", ricerca ANG, ANCI, IFEL, 2015

A. Gramigna, S. Stecca, "Comunicare dentro l'amministrazione", Strumenti/6 – UrpdegliUrp, 2009 (risultato del Terzo Tavolo di lavoro dedicato alla Comunicazione interna). Si può scaricare all'indirizzo

A. Gramigna "Servizi pubblici di qualità per cibercittadini", in M. Masini, A. Lovari, S. Benenati (a cura di), Comunicazione pubblica digitale, Bonanno editore, 2009.

A. Gramigna, N. Levi "Progettare insieme: il ruolo della comunicazione" in L. D'Ambrosi e L. Massoli (a cura di), Voci della ribalta. Comunicazione sociale, processi inclusivi e partecipazione, Edizioni Scientifiche Italiane, 2007

A. Gramigna, R. Rossi "Percorsi di apprendimento e reti di conoscenza. Analisi dei fabbisogni sulla finanza locale". Pubblicato nella collana editoriale di Cittalia – Anci ricerche

A. Gramigna "Amministrazioni in ascolto. Esperienze di customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche", Edizioni Scientifiche Italiane, 2005. (Si tratta di una galleria di esperienze pubblicate

nella collana del Dipartimento della Funzione Pubblica).

A. Gramigna “L’ascolto dell’utenza e la valutazione dei bisogni nelle amministrazioni centrali” in Quaderni n. 3/2004 Rivista trimestrale pubblicata dal Ministero dell’Economia e delle Finanze, Dipartimento per le Politiche Fiscali, Ufficio Comunicazione Istituzionale.

G. Negro, A. Tanese, A. Gramigna (a cura di ), La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche, Rubettino, 2003.

A. Gramigna, P. Lugli (a cura di ) Ascolto dell’utenza e valutazione dei bisogni, Strumenti/1 – Urp degli urp, 2002 (risultato del Laboratorio “Ascolto dell’utenza e valutazione dei bisogni” realizzato dal Progetto UrpdegliUrp nel corso dell’anno 2001).

L. Cattivelli, A. Gramigna “Per una rete degli Urp in Emilia Romagna” su Autonomie locali e servizi sociali n. 2 del 1997

#### Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".