

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **CARLA CARRERA**

E-mail c.carrera@aci.it

Nazionalità Italiana

ESPERIENZA LAVORATIVA

Dal dicembre 2013
A.C.I. Via Marsala 8, 00189 ROMA
Ente pubblico non economico

Dirigente (II fascia) l'Ufficio Pianificazione. Cura il ciclo della performance dell'Ente, compresa la redazione dei documenti della performance della Federazione. Gestisce le risorse attribuite. Fornisce indicazioni e chiarimenti in materia alle strutture centrali e periferiche dell'Ente.

PRECEDENTI ESPERIENZE

Dal 2009 al 2013

- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dirigente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ACI

Coordinamento degli URP degli Uffici Provinciali ACI. Elaborazione di indicazioni agli Uffici Periferici ACI e agli Automobile Club provinciali e locali in tema di semplificazione amministrativa, controllo dichiarazioni sostitutive, tematiche giuridiche afferenti ai rapporti con l'utenza, diritto di accesso, accesso civico, tutela della privacy.

Gestione del sistema di *Knowledge Management* degli URP attraverso un *data base* condiviso di informazioni.

Indicazioni alle strutture centrali e periferiche dell'Ente in materia di ottimizzazione dei servizi e valorizzazione dei fattori di successo interni, attraverso un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) che registra suggerimenti, reclami e ringraziamenti rivolti alle strutture centrali e periferiche dell'Ente.

Redazione ed aggiornamento sul sito istituzionale delle informazioni, tradotte in più lingue, per gli stranieri che visitano l'Italia su due o quattro ruote.

Referente ACI per l'iniziativa della Funzione Pubblica 'Linea Amica'. Ha coordinato un Comunicamp al Forum della P.A. sul tema: Pubbliche Amministrazioni e web. 2.0. Relatore al Forum P.A.

Organizzazione, su richiesta del Foromez, di un corso per dirigenti/responsabili URP di altre PA incentrato sulle modalità di

approccio al cittadino.

Gestione risorse umane dell'Ufficio con riscontro a migliaia di quesiti/anno di natura giuridico-fiscale, posti da utenti pubblici e privati.

Capo-progetto dell'iniziativa "TrasportACI sicuri" per il trasporto in sicurezza dei minori a bordo dei veicoli.

Partecipazione a progetti per la formazione al ruolo dei dipendenti ACI e per la valutazione del potenziale delle risorse umane.

Erogazione di corsi, anche e-learning, in materia di riforma e decentramento amministrativo, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, procedimento amministrativo, semplificazione dei procedimenti, diritto di accesso alla documentazione amministrativa, tutela dei dati personali, ambiente, comunicazione al servizio del cittadino, servizi innovativi al pubblico, sistemi di CRM e rilevazione della *customer satisfaction*, contrattualistica, redazione bandi di gara, semplificazione del linguaggio giuridico e scrittura efficace.

Ospite di seminari e convegni sugli argomenti sopracitati.

Membro di Commissioni per le selezioni interne di personale.

Docente ACI presso la Fondazione Filippo Caracciolo.

Collaborazione a progetti/iniziative dell'Ente per il miglioramento della qualità dei servizi.

Dal 2001 al 2009

Dirigente l'Ufficio Normativa e Contratti – Direzione Centrale Servizi Delegati - ACI

Redazione di disposizioni in materia giuridica PRA e IPT attraverso circolari, pareri, informative, relazioni, manuali, rivolti agli Uffici provinciali ACI-PRA ed agli operatori del settore.

Risoluzione di tematiche giuridico-normative poste dall'utenza privata e professionale (migliaia i quesiti posti annualmente).

Redazione di proposte normative per i Vertici in materia PRA e IPT.

Cura dell'Osservatorio giuridico per le questioni PRA, IPT e Tasse automobilistiche istituito per analizzare le disposizioni italiane e straniere e proporre modifiche normative in materia.

Collaborazione con l'Avvocatura ACI alla risoluzione del contenzioso.

Capo-progetto per il *benchmarking* sui sistemi di registrazione dei veicoli nei Paesi europei ed extra-europei.

Redazione di documenti per incontri interministeriali e commissioni straniere.

Partecipazione a tavoli tecnici, quale esperto del PRA/IPT, con associazioni di categoria (ANFIA; UNRAE, FEDERAICPA, UNASCA, ecc.), e P.A. (Ministeri Economia e Finanze, Ambiente, Trasporti e Infrastrutture, Interno, Esteri, Giustizia, Agenzia delle Entrate, oltre ad UPI) ed a seminari su tali temi.

Redazione di convenzioni/contratti per la fornitura di dati.

Membro di Commissioni per le selezioni interne di personale per le strutture periferiche e centrali dell'Ente

Partecipazione a progetti per la formazione al ruolo dei dipendenti ACI e per la valutazione delle risorse umane.

Erogazione di corsi, anche e-learning, in materie giuridico-normative (tematiche PRA, IPT, diritto di accesso alla documentazione amministrativa, tutela dati personali), per la semplificazione del linguaggio giuridico e la scrittura efficace. Docente presso la Fondazione Filippo Caracciolo.

Nel 2007 assistente del componente avv. Giuseppe Fortunato, **Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali**, per la redazione e l'editing del volume "La svolta".

Dal 1998 al 2001

Dirigente di **Uffici provinciali ACI ed Automobile Club** (L'aquila, Como) con autonomia organizzativa e gestionale.

FORMAZIONE

MASTER

a.a. 2006/2007

Master di primo livello: Donna, cultura e società.

Università Europea di Roma.

Analisi del contributo del genere femminile nella vita sociale, economica e politica a livello nazionale e internazionale. Tesi: "La capacità è un approccio esigente".

2007

Business School Centro Terapia Strategica di Arezzo e Mental Research Institute di Palo Alto, USA.

Master di primo livello: Comunicazione strategica e problem solving strategico.

a.a. 1990/91

Università di Roma Tor Vergata e ANICA.

Tesi sulle sponsorizzazioni televisive.

Master in gestione di imprese cinematografiche e audiovisive.

LAUREE

a.a. 2012/2013

Unitelma Sapienza

Tesi in Diritto dei mercati finanziari intitolata: "Segreto bancario e tutela dei dati personali in ambito bancario".

Facoltà di Giurisprudenza - Laurea Magistrale in Management pubblico ed E-government.

a.a.1987/88

Università degli Studi di Roma La Sapienza.

Tesi in diritto internazionale pubblico intitolata "Aspetti giuridici interni e internazionali della radiotelevisione".

Laurea in Scienze Politiche, indirizzo politico-internazionale.

CORSI

Dal 1992 ad oggi

CNIPA, IRI Management, LUISS, Università di Tor Vergata, CEDAM, Garante per la protezione dei dati personali, *Strategic Therapy Center*, Paradigma, ecc.

Corsi di formazione manageriale e workshop di coaching strategico, comunicazione, marketing, organizzazione aziendale, gestione risorse, project management, sviluppo delle competenze

- Date
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello

manageriali, contabilità e bilancio, controllo di gestione, gestione e tutela dati personali, IVA nei rapporti internazionali, pianificazione informatica, strumenti e strategie innovative per la comunicazione e la relazione con cittadino, tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro come datore lavoro, nuovi modelli di contabilità generale ed analitica, procedimento disciplinare e responsabilità dei dipendenti pubblici, D.Lgs. 97/2016 e diritto di accesso civico indifferenziato, sistema premiante nella PA, ecc.

2008

NLP ITALY/ Richard Bandler: Licensed Practitioner of Neuro-Linguistic Programming. Autorizzata alla docenza.

<ul style="list-style-type: none"> • Date • Qualifica conseguita 	<p>a.s. 1982/1983 Maturità classica, liceo statale G. De Sanctis, Roma.</p>
<p>PRIMA LINGUA ALTRE LINGUE</p>	<p>Italiano</p> <p>Inglese First Certificate: University of Cambridge (the British Institute of Rome); Università La Sapienza; Business English Course (International House, London); advanced level (English town), Proficiency.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura • Capacità di espres. orale 	<p>Eccellente Buona Eccellente</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura • Capacità di espres.orale 	<p>Francese (Università La Sapienza e Centro Culturale Francese Roma) Buona Scolastica Buona</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura • Capacità di espres. orale 	<p>Spagnolo Buona Buona Buona</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI</p>	<p>Capacità di ascolto, negoziazione, comunicazione Riservata, dinamica, affidabile Abituata a lavorare autonomamente ed in <i>team</i>.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE</p>	<p>Formazione, valorizzazione e coordinamento delle risorse umane Capacità organizzative e di ottimizzazione dei tempi Attitudine al <i>problem solving</i> Gestione <i>budget</i> Raggiungimento obiettivi.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE</p>	<p>Utilizzo Office (Word, Excel, Power Point), Outlook. Navigazione internet</p>

PATENTE O PATENTI

Patente automobilistica B
Attestati di guida in sicurezza (2004 e 2016, Autodromo di Vallelunga).

12.12.2016

F.TO CARLA CARRERA

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003.