



CURRICULUM VITAE

ASSUNTA MASTELLONE

ESPERIENZA LAVORATIVA

Da Giugno 2015 ad oggi

Roma Servizi per la Mobilità srl - Roma

**Ruolo Ricoperto: Responsabile della Struttura Organizzativa
Servizi per la Comunicazione**

Da Gennaio 2015 a Giugno 2015

Roma Servizi per la Mobilità

**Ruolo ricoperto: Responsabile della Struttura Organizzativa
Servizi Generali, Tecnologie, Qualità e Sicurezza**

Dal 2011 al 2014

Ruolo ricoperto: Responsabile del Controllo di Gestione

Ha curato il processo di budget, procedure "ciclo passivo", "ciclo attivo",
"budget", "investimenti".

Dal 2009 al 2010

Atac Spa – Roma

**Ruolo Ricoperto: Responsabile del progetto "Revamping della
Sosta",**

Ho curato la ristrutturazione dei processi relativi all'attività degli Ausiliari della Sosta. Il progetto è stato finalizzato all'incremento dei ricavi e al miglioramento della qualità dei servizi. Allo scopo è stato anche organizzato un call center interno alla direzione per consentire un diretto rapporto tra gli Ausiliari su strada e il back office. Il progetto ha portato ad un puntuale monitoraggio della validità dei permessi di sosta con la determinazione di un indice di evasione/elusione delle regole.

Dal 2005 al 2009

Atac Spa - Roma

Ruolo Ricoperto: Responsabile Area Informazione e Servizi al Pubblico

L'area gestiva tutte le attività di rilascio dei permessi per la circolazione nella Zona a Traffico limitato dei veicoli dei privati, di Enti e Istituzioni, dei Ministeri, degli operatori del trasporto merci, dei Taxi e NCC, dei veicoli a servizio delle persone con disabilità, dei Bus Turistici. L'Area gestiva inoltre il Contact Center della Mobilità e il servizio di rilascio dei "bollini blu" alle officine autorizzate al controllo dei gas di scarico dei veicoli. (con 130 persone 12 Milioni di euro di fatturato). Il ruolo prevedeva il presidio dell'Area attraverso la supervisione del regolare svolgimento delle attività, la rendicontazione e il monitoraggio tecnico economico dei servizi, la promozione di nuovi piani operativi e di sviluppo, la garanzia del rispetto delle normative, la garanzia sul controllo della qualità del servizio sia nei confronti dell'utenza sia nei confronti dell'Amministrazione, l'individuazione dei percorsi di sviluppo delle risorse, e della logistica, il presidio dei rapporti contrattuali con l'Amministrazione Comunale, delle relazioni verso gli utenti, Enti ed Istituzioni. Alcuni volumi: circa 700.000 autorizzazioni per la circolazione nella ZTL di privati, Enti e Istituzioni, trasporto merci, diversamente abili, Bus Turistici, Taxi e NCC, 200.000 permessi di sosta nelle aree regolamentate a tariffa; 500 contatti al giorno presso lo sportello fisico e 800 contatti al giorno tramite il contact center.

Attività svolte:

- Integrazione nella struttura del servizio "Bollino Blu" precedentemente in capo ad ACEA SpA;
- integrazione nello sportello al pubblico dell' "ufficio clienti" preposto alla gestione del reclamo degli utenti del trasporto pubblico;
- proposta e implementazione di un Nuovo Piano di gestione del Bollino Blu che è stato approvato e deliberato dall'Amministrazione Comunale;
- proposta e implementazione di un nuovo piano di gestione del servizio Bus Turistici approvato e deliberato dall' Amministrazione Comunale. Il nuovo piano "Bus Turistici" ha portato nel giro di un anno al raddoppio dei ricavi e all'efficientamento dei servizi;
- ristrutturazione dei processi interni all'area e dei sistemi di gestione dei permessi per la ZTL, per i Diversamente Abili, per i Bus Turistici, per le Licenze Taxi e NCC con la logica dell'integrazione delle banche dati e la creazione di una piattaforma informatica interattiva.

I risultati raggiunti sono stati i seguenti:

l'Istituzione di un "Ufficio Unico a Roma" di rilascio delle autorizzazioni per la circolazione nella Zona a Traffico Limitato dei veicoli dei privati, dei veicoli adibiti a pubblico Servizio, dei veicoli di Enti e Ministeri, dei Bus Turistici, dei trasportatori di merci e dei Diversamente Abili, con la logica di massima integrazione ed efficienza dei servizi che lo hanno messo al primo posto della customer satisfaction.

Dal 1997 AL 2004

STA SPA - ROMA

Ruolo ricoperto: Responsabile dell'area Informazione e Servizi

Attività svolte:

- Avvio e gestione del servizio Numero Unico della Mobilità del Comune di Roma, 06 57003
 - gestione amministrativa delle licenze (concesse dal Comune) ai Taxi, NCC e Botticelle;
 - gestione del servizio di autorizzazioni alla circolazione nella Zona a Traffico Limitato dei veicoli dei privati, dei veicoli adibiti a pubblico Servizio, dei veicoli di Enti e Ministeri, dei Bus Turistici, dei trasportatori di merci e dei Diversamente Abili;
 - gestione delle autorizzazioni per la sosta gratuita delle autovetture nelle aree di sosta tariffata;
 - realizzazione di un articolato sistema di front line interno ed esterno (uffici mobili) per le informazioni e il rilascio dei permessi di sosta nelle aree tariffate del Comune di Roma
 - progettazione e realizzazione del call center
 - collaborazione con L'Amministrazione Comunale per la redazione del regolamento di attuazione delle norme di rilascio dei permessi di sosta
 - distribuzione di 35.000 Unità di Bordo per l'accesso alla Zona a Traffico Limitto ai Ministeri, Enti Pubblici, Esercenti pubblico servizio e ai Diversamente Abili e gestione delle criticità
 - evoluzione del Call Center in Contact Center
 - redazione di un Testo Unico delle norme di rilascio dei permessi nella ZTL di Roma, precedentemente contenute in molteplici documenti amministrativi.
-

Dal 1986 AL 1996
CONSORZIO EDINA NAPOLI

Ruolo ricoperto Capo Segreteria Direzione Generale

1985 AL 1986
STUDIO COMMERCIALE ALFA COMPUTER NAPOLI
Ruolo ricoperto: Impiegata addetta amministrativa

ISTRUZIONE

2013

Laurea in Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione
conseguita presso l'Università LUMSA a Roma

2005

Master "Programma di Sviluppo Manageriale" presso la
Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi di
Milano

1984

Diploma di secondo livello di lingua Inglese presso il British
School di Napoli

1983

Diploma di Ragioniere con votazione 60/60 presso l'Istituto
Tecnico Commerciale "EX Pantaleo" di San Giorgio a
Cremano Napoli

Lingue: Inglese parlato e scritto

FORMAZIONE

2013 "controllo di gestione" organizzato da Roma Servizi per
la Mobilità

2011 "controllo di gestione e budget" presso - IPSOA Roma

2009 "tecniche di budget e controllo di gestione per non
specialisti" - Cegos,

2009 "finanza per non specialisti" - Cegos, Roma

2008 "igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro" per Dirigenti

2005 "Project management" presso la LUISS, Roma

2004 "Il back office e la moderna gestione di documenti e dell'informazione" presso Il Sole 24 ore, Milano

2003 "Il back office multimediale", presso RSO di Roma

2002 "La comunicazione con il cittadino", presso RSO di Roma

2001 "Il call center: un sistema multimediale ed interattivo", presso Il Sole 24 ore, Milano

2000 per "referente territoriale" nell'ambito del progetto di Mobility Manager dell'Ufficio Tempi e Orari della Città di Roma

1999 "Organizzazione del call center aziendale", presso Il Sole 24 ore, Milano

1996 "Misurare la soddisfazione del cliente: logica di base, tecniche e applicazioni" presso la ETA3 di Firenze

1987 "La capacità di coordinamento per segreterie di Direzione e Presidenza delle strutture pubbliche", presso la ETA3 di Bologna

2000