

SUSANNA NOLLI

CONTATTI

📍 Via Quassa 10, 25060, Brione, Brescia

☎ 0308940955 int.1

✉ nollisusanna@yahoo.it

📅 14/10/1965

🚗 categoria A - B categoria B

PROFILO PROFESSIONALE

Istruttore Amministrativo motivato con competenza tecnica nei servizi demografici, elettorali, commerciali e sociali, maturata in importanti realtà comunali. La mia lunga traiettoria professionale – partita dai servizi operativi e cresciuta attraverso il superamento di concorsi pubblici e formazione continua – mi ha permesso di sviluppare una visione a 360 gradi della macchina amministrativa. Unisco padronanza nel coordinamento di front-office e back-office a doti strategiche di pianificazione, problem solving amministrativo e gestione delle banche dati nazionali ANPR ANSC. Questo solido background **mi permette di guidare** l'area dei Servizi al Cittadino, coordinare le risorse interne, ottimizzare i flussi di lavoro e garantire **la massima efficacia ed efficienza**, la continuità e l'affidabilità dei servizi dedicati alla cittadinanza nel pieno rispetto della normativa vigente.

CAPACITÀ E COMPETENZE

Capacità Organizzative e Gestionali

- **Autonomia organizzativa:** Gestione completamente indipendente dei carichi di lavoro quotidiani, con una consolidata abilità nel bilanciare le

ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Responsabile Area Servizi al Cittadino dal 12.03.2026

25 anni e 8 mesi

Istruttore amministrativo

Comune di Polaveno – Polaveno, Brescia

01/2001 – ad oggi

Responsabile Area Servizi al Cittadino dal 12.03.2026

25 anni e 8 mesi

Istruttore amministrativo con oltre 30 anni di esperienza sul campo (dal 1993) nei servizi demografici, elettorali e alla persona. Specializzato nella gestione autonoma dell'intero ciclo delle pratiche, coniugo efficienza operativa nel **back-office** e un forte orientamento al cittadino nel servizio di **front-office**. Utilizzo avanzato dei sistemi informatici dedicati alla PA, con competenza specifica nell'ecosistema software **Apkappa Sici (HyperSic)**.

- **Servizi Demografici e ANPR:** gestione flussi anagrafici, mutazioni, immigrazioni/emigrazioni e rilascio CIE.
- **Stato Civile e Leva:** redazione, trascrizione e conservazione degli atti; tenuta dei registri e dei ruoli matricolari.
- **Elettorale:** aggiornamento liste, revisioni dinamiche e semestrali, adempimenti per consultazioni elettorali.
- **Servizi Sociali:** ricezione istanze, supporto all'utenza fragile e istruttoria tecnico-amministrativa per sussidi e tutele.
- **Front-Office e Cittadino:** gestione diretta dello sportello, risoluzione di casi complessi e customer care pubblico.
- **Sistemi Informatici:** uso quotidiano di piattaforme ministeriali, CIE-ANSC e ANPR

ISTRUTTORE AMM.VO COMUNE DI COLLEBEATO – COLLEBEATO, BRESCIA

01/1993 – 12/2000

8 anni

Istruttore Amministrativo – Servizi Demografici, Elettorale e Commercio.

Immissione in ruolo a seguito di concorso pubblico
Comune di Collebeato (BS) Gennaio 1993 – Dicembre 2000

- **Servizi Demografici:** Gestione delle pratiche migratorie, tenuta del registro della popolazione residente e servizio di sportello al cittadino.
- **Stato Civile, Elettorale e Leva:** Attività operative per la corretta tenuta dei registri comunali, aggiornamento delle liste elettorali e gestione della leva militare.
- **Area Commercio:** Gestione dei procedimenti amministrativi per il rilascio di licenze, autorizzazioni per attività produttive, esercizi pubblici e gestione del mercato di paese.

Ausiliario scolastico COMUNE DI COLLEBEATO – COLLEBEATO, BRESCIA

08/1986 – 12/1992

6 anni e 5 mesi

Ausiliario Scolastico (In ruolo tramite Concorso Pubblico)

Scuola Elementare di Collebeato (BS) 01/08/1986 – Dicembre 1992

- Immissione in ruolo a seguito del superamento di concorso pubblico.
- Supporto operativo e vigilanza all'interno del plesso scolastico, garantendo la sicurezza e l'assistenza agli alunni.
- Collaborazione con il personale docente e di segreteria per la gestione quotidiana delle attività della scuola elementare.

Ausiliario Scolastico (Tempo Determinato / Sostituzioni)

Comune di Brescia 16/09/1985 – 23/07/1986

- Attività di assistenza, vigilanza e supporto operativo presso le strutture scolastiche dell'ente locale.
- Gestione della prima accoglienza degli alunni e cura degli spazi comuni.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

PERITO AZIENDALE CORRISPONDENTE IN LINGUE ESTERE:

Amministrazione, Finanza e Marketing

urgenze del front-office e le scadenze del back-office.

▪ **Capacità di pianificazione:**

Programmazione rigorosa e metodica delle attività a lungo termine, fondamentale per il rispetto dei rigidi calendari istituzionali e delle scadenze periodiche dell'ufficio elettorale.

▪ **Problem solving e gestione imprevisti:**

Prontezza nel risolvere anomalie documentali o criticità anagrafiche complesse, affrontando i picchi di lavoro imprevisti con calma, lucidità e tempestività.

▪ **Capacità di lavorare in gruppo:**

Attitudine alla collaborazione fluida e propositiva con i colleghi del settore demografico e con quelli degli altri settori, costante raccordo operativo con l'assistente sociale del territorio.



Competenze Relazionali e Comunicative

▪ **Doti comunicative e di ascolto:** Capacità

di interfacciarsi con un linguaggio chiaro, accessibile e formale sia nei confronti dei privati cittadini sia verso gli enti istituzionali terzi.

▪ **Empatia e orientamento al cittadino:**

Approccio accogliente e sensibile, sviluppato per comprendere le reali necessità dell'utenza e supportare con delicatezza le fasce fragili che accedono ai servizi sociali.

▪ **Motivazione e attitudine positiva:** Forte

senso di appartenenza alla Pubblica Amministrazione, accompagnato da una spinta costante nel proporre soluzioni migliorative per l'efficienza dell'ufficio.



Competenze Tecnico-Operative

▪ **Gestione avanzata di database:**

Competenza consolidata nell'inserimento, bonifica e aggiornamento dei dati sensibili all'interno dell'Anagrafe Nazionale (ANPR) e dei sistemi informatici integrati.

▪ **Tecniche di sicurezza e privacy:**

Rigorosa applicazione delle procedure di sicurezza informatica e gestione dei registri in piena conformità con le normative sul trattamento dei dati (GDPR).

▪ **Formazione continua:** Abitudine

all'aggiornamento costante e proattivo in merito alle riforme del diritto amministrativo e all'introduzione di nuove piattaforme digitali ministeriali.

LINGUE

Inglese A1

Base

Tedesco A2

Base

ISTITUTO ASTOLFO LUNARDI - BRESCIA - MOMPIANO VIA RICCOBELLI,
07/1985



CERTIFICAZIONI

Corso ufficiale stato civile Prefettura di brescia.

Corsi di aggiornamento continuativi per approfondimento della materia sempre in evoluzione, CITTADINANZA - ANAGRAFE - STRANIERI.

Socia individuale Anusca associazione nazionale Ufficiali di stato civile e d'anagrafe.



HOBBY E INTERESSI

Lettura e cultura gastronomica: Coltivo l'interesse per la saggistica e la cucina intese come strumenti di approfondimento culturale e canali di aggregazione sociale. Queste attività favoriscono lo sviluppo dell'ascolto attivo, dell'empatia e dell'attitudine all'accoglienza. Rappresentano per me un modo per affinare la comprensione delle dinamiche interpersonali e agevolare il contatto diretto e costruttivo con il cittadino.

"Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche."

Lusanna Nelli