

## INFORMAZIONI PERSONALI

Franco Gallerini

Sesso M | Data di nascita 13/11/1957 | Luogo di nascita Poggibonsi | Nazionalità Italiano

TITOLO DI STUDIO  
OBIETTIVO PROFESSIONALE

Laurea in Scienze Sociali – Università di Firenze

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE  
Da 27/09/2017 e tutt'ora**Direttore di Struttura Organizzativa Complessa “Servizi ai Cittadini”**Azienda USL Toscana Centro – Firenze - [www.uslcentro.toscana.it](http://www.uslcentro.toscana.it)

- Qualifica: Dirigente Amministrativo. Fanno capo alla Struttura n. 6 strutture organizzative semplici, di cui n. 4 strutture di natura territoriale corrispondenti agli ambiti di Firenze, Prato, Pistoia ed Empoli e n. 2 strutture che operano a livello aziendale (URP e Call center CUP).
- Nel suo complesso alla struttura sono assegnati circa n. 900 dipendenti. La struttura si occupa:
- CUP: predisposizione delle agende di prenotazione, rapporti con i Dipartimenti dell'azienda sanitaria per la programmazione delle attività sanitarie, prevalentemente nel settore della specialistica ambulatoriale;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico, gestione accesso civico, accesso ai documenti amministrativi, cartelle cliniche
- Iscrizione al Servizio Sanitario, Assistenza agli stranieri; Assistenza degli italiani all'estero; domicilio sanitario; scelta e cambio del medico
- Prenotazioni, accettazioni amministrative, ticket, autocertificazioni, rilascio di attestati di esenzione.
- Organizzazione del front office dell'azienda sanitaria: sportelli polifunzionali dei presidi territoriali e ospedalieri, call center, servizi on line
- Organizzazione delle accettazioni amministrative dei centri prelievi
- Organizzazione delle attività amministrative ospedaliere: ricoveri, gestione cartelle cliniche

Attività o settore Sanità

Da 01/01/2006 a 27/09/2017

**Direttore Unità Organizzativa Complessa “Front Office”**

Azienda USL 11 di Empoli

- Qualifica: Dirigente Amministrativo. La struttura organizzativa si occupava di Relazioni con il Pubblico (URP) della gestione del call center e degli sportelli polifunzionali. Le attività prevalenti erano: raccolta richieste e autorizzazione di ausili sanitari e protesi, supporto amministrativo per alcune attività del servizio sociale, iscrizione al SSN, domicilio sanitario, scelta e cambio del medico, prenotazioni, accettazioni, accesso alla documentazione in possesso della ASL e altre attività connesse al rapporto tra cittadini e azienda sanitaria.
- Da 01/01/2006 a 31/01/2011 la struttura era classificata come struttura organizzativa semplice.

Attività o settore Sanità

Da 01/07/2002 a 31/12/2005

**Incarico di Posizione Organizzativa per URP**

Azienda USL 11 di Empoli

- Qualifica di collaboratore amministrativo (cat. D). Dirigevo l'URP. La struttura organizzativa non era coperta con una figura dirigenziale

Attività o settore Sanità

Da 01/12/1994 a 30/06/2002

**Assistente amministrativo**Azienda USL Toscana Centro – Firenze - [www.uslcentro.toscana.it](http://www.uslcentro.toscana.it)

- Fino al 31 dicembre 2005 presso il centro formazione dell'azienda sanitaria con incarico di gestione della biblioteca.
- Da 01 gennaio 2006 costituito l'URP. Mi sono occupato di sistemi di informazione per i cittadini, compreso il sito web dell'azienda sanitaria, redazione della carta dei servizi, tutela degli utenti, rapporti con le associazioni di rappresentanza degli utenti e dei consumatori e con le associazioni di volontariato

Da 29/01/1994 a 30/11/1994

Attività o settore Sanità

**Assistente amministrativo**

Prima alla USL 15 di Volterra e dopo alla USL 20/A Montevarchi

- Nella USL di Volterra in servizio presso l'ufficio concorsi
- Nella USL di Montevarchi in servizio presso la segreteria del dipartimento infermieristico e presso i servizi amministrativi dell'ospedale di Montevarchi.

Attività o settore Sanità

**Attività sindacale e politica a tempo pieno**

Da 01/03/1990 a 31/01/1994

Comune di Poggibonsi - Consigliere Comunale, capogruppo PDS, membro di commissioni consiliari. Nello stesso periodo sono stato segretario dell'Unione Comunale di Poggibonsi del PCI poi PDS.

Da 01/01/1982 a 28/02/1990

CGIL - fino a 1988 Segretario della FIOM Valdelsa Senese, poi Segretario Generale della CGIL Zona Valdelsa Senese

Da giugno 1980 a 31/12/1982

Comune di Poggibonsi: Assessore Servizi Sociali e Cultura

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

Da 1994

**Corsi di formazione**

Numerosi corsi di formazione organizzati dall'azienda sanitaria e da altri enti su aggiornamento normativo, comunicazione, gestione di natura manageriale. Ho partecipato a circa 45 corsi di formazione.

Da maggio 2015 a ottobre 2015

**Corso: Management in sanità (108 ore)**

Università Bocconi - Milano

Management, controllo qualità, controllo di gestione, bilancio

Da 17 a 18 aprile 2018

**Corso di formazione dirigenziale (14 ore)**

Azienda USL Toscana Centro - Firenze

Fare squadra – formazione su sistemi di collaborazione tra dirigenti e coinvolgimento dei collaboratori

Da 2004 - 2005

**Master universitario 1° liv.: comunicazione e informazione (1625 ore – 65 CFU)**

Università di Siena

- Comunicazione pubblica. Marketing, diritto amministrativo
- Tesi - La comunicazione in sanità: nuove prospettive per l'URP nella rete delle relazioni con i cittadini

21/01/2004

**Laurea Scienze sociali (classe XXVI – Sociologia)**

Università di Firenze

Classe XXVI – Sociologia

- Tesi: Cittadini di fronte alla sanità: uno studio di caso
- Principali materie: Teorie sociologiche, metodologia della ricerca sociale, microeconomia, macroeconomia, diritto amministrativo, diritto pubblico, diritto costituzionale comparato, scienza politica, storia delle dottrine politiche, sociologia dell'organizzazione, sociologia politica, sociologia economica, Sociologia del lavoro, demografia, statistica

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre  
Altre lingue

Italiano

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	Base	base	base	base

Competenze comunicative

Possiedo buone competenze comunicative acquisite durante la mia esperienza professionale e di direttore di strutture organizzative

Competenze organizzative e gestionali

- Possiedo buone capacità di progettazione, organizzazione e gestione di servizi ai cittadini di natura amministrativa e relazionale.
- Possiedo buone capacità di gestione del personale
- Attualmente sono responsabile di una struttura organizzativa composta da circa 900 dipendenti
- Le competenze di progettazione, organizzazione e gestione sono state acquisite nel corso della esperienza professionale svolta presso l'azienda sanitaria e in particolare nel ruolo di direttore di struttura organizzativa

Competenze professionali

- Ho svolto numerose ore di docenza in corsi di formazione.
- Ho prodotto numerose procedure per l'erogazione dei servizi, procedure per il controllo di qualità, indagini di gradimento,
- ho prodotto vari progetti di innovazione organizzativa

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente intermedio	Utente intermedio	Utente intermedio	Utente base	Utente intermedio

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato  
[Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione](#)

Sostituire con il nome dei certificati TIC

Ottima padronanza degli strumenti della suite per ufficio (elaboratore di testi, foglio elettronico, software di presentazione, data base)

Patente di guida

B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Pubblicazioni

Pubblicazione di n. 3 lezioni on-line nell'ambito del Progetto Trio – Regione Toscana con il seguente titolo: "Organizzare e gestire uno sportello evoluto di un'amministrazione pubblica" - 22 febbraio 2007.

ALLEGATI

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".