

Gent.ma Ivana Giansiracusa

**Oggetto:** Conferimento incarico di tutor d'aula **Modulo B e C - PNRR - M6 C2 Sub investimento 2.2(b) – Corso di formazione in Infezioni Ospedaliere** (Codice progetto PNRRINFEZOSPED - CdC 03010802 Autorizzazione di spesa 120/2023 – **CUP G64D23001350001**) Asp di Siracusa 6-16 ottobre 2025.

Le conferiamo l'incarico di tutor d'aula per complessive n. 54 ore relativamente all'attività formativa dei **Moduli B e C - PNRR - M6 C2 Sub investimento 2.2(b)** del Corso di formazione in Infezioni Ospedaliere, che avranno luogo presso l'aula dell'UOS Formazione Permanente in Via Epipoli 72 SR, nelle seguenti giornate: **6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15 e 16 ottobre 2025.**

Le attività del Tutor d'aula sono, in via esemplificativa e non esaustiva:

- 1) Assistenza al docente in aula, ai fini del buon andamento del corso a raccordo tra le esigenze e quelle dei corsisti.
- 2) Accompagnamento dei partecipanti del corso nel processo di apprendimento
- 3) Gestione di tutti gli aspetti organizzativi e logistici e delle eventuali attrezzature informatiche e/o di simulazione secondo le indicazioni del coordinatore o referente del corso.
- 4) Realizzazione di ogni attività necessaria per la preparazione, chiusura e archiviazione del Corso.

Nello specifico:

- a) Prima dell'inizio del corso, il tutor cura tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e logistici necessari al buon svolgimento del progetto; riceve il materiale, le attrezzature e le indicazioni operative da parte dei referenti dell'attività;
- b) Durante il corso, il tutor verifica la presenza dei requisiti logistico-organizzativi essenziali allo svolgimento del corso; distribuisce la documentazione del corso; distribuisce e verifica la corretta compilazione delle schede di ingresso dei partecipanti; assicura la regolare e corretta compilazione dei fogli firma delle presenze; è corresponsabile – assieme al referente del corso – del rispetto della puntualità degli orari previsti del corso; monitora le assenze; verifica che i partecipanti e i docenti firmino correttamente; compila il quadro delle presenze riepilogativo giornaliero e complessivo; gestisce le attrezzature informatiche e/o di simulazione utile al corso, raccoglie le esigenze ed i suggerimenti del docente e dei partecipanti; partecipa agli incontri previsti nell'attività formativa; collabora con i docenti e con il personale alla validazione del corso e alla somministrazione dei questionari di verifica, in particolare controlla l'apposizione della firma del discente e quella eventuale del docente nei questionari/prove di apprendimento ai fini del rilascio dei crediti ECM, predispone e assiste alla consegna degli attestati di partecipazione;
- c) Al termine del corso, il tutor d'aula: verifica che il setting documentale sia completo, regolare e corretto; raccoglie, ordina ed archivia i materiali didattici residui non distribuiti; raccoglie ed archivia gli eventuali lavori di gruppo; controfirma il foglio presenza corsisti e docenti; verifica il numero di questionari ritirati; compila una check list riepilogativa di tutte le attività espletate; raccoglie ed ordina: i fogli delle presenze e le schede di iscrizione compilate, tutti i materiali didattici distribuiti ai partecipanti ( relazione docenti, dispense, ecc.);

- d) supporta il personale del Centro curando il caricamento dei dati nei database in uso al Centro fermo restando la responsabilità del referente del Corso in ordine all'eventuale mancato caricamento; collabora con il personale del Centro per gli adempimenti anche amministrativi connessi alla gestione e archiviazione del corso; ripone correttamente le attrezzature informatiche e di simulazione.

L'attività si configura quale prestazione professionale ai sensi dell'art. 2222 e seg. del Codice civile e il compenso corrisposto è fissato in euro 25,00 (venticinque/00) per ogni ora effettiva di tutoraggio, per un totale complessivo di € 1350,00 al lordo delle ritenute di legge e degli oneri riflessi. Si precisa che l'incarico sarà soggetto ai controlli ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. 602/1973 e successivamente disciplinato dal D.M. 18/1/2008 n. 40 e s.m.i., che fa obbligo alle Pubbliche amministrazioni, per ogni pagamento di importo superiore a Euro 5.000,00, di verificare eventuali inadempienze tributarie da parte del beneficiario del pagamento stesso, attraverso un apposito servizio gestito da Equitalia Servizi S.p.A.

Ai fini del perfezionamento del suo conferimento e della successiva liquidazione del relativo compenso, **dovrà restituire**, a mezzo pec all'indirizzo [cefpas@legalmail.it](mailto:cefpas@legalmail.it) **la dichiarazione sostitutiva allegata alla presente**, debitamente compilata e firmata, **unitamente alla copia di un documento di riconoscimento** in corso di validità, per essere protocollata e gestita secondo quanto previsto dalla normativa sull'anticorruzione. Qualora sia dipendente di ente pubblico, e *non sia esonerato dal produrre apposita autorizzazione dell'Ente di appartenenza*, il conferimento di incarico sarà da intendersi perfezionato ed espletabile unicamente previa acquisizione di apposita autorizzazione allo stesso da parte della sua amministrazione di appartenenza, nel rispetto dell'art. 53 del D.Lgs. 165/2001 e ss.mm.ed ii. e salve le esclusioni previste dalla medesima normativa (v. di seguito punto 6).

Il titolare del trattamento è il CEFPAS (i cui dati di contatto sono indicati in calce) e il DPO è contattabile all'indirizzo [dpo@cefpas.it](mailto:dpo@cefpas.it). Lei avrà comunque il diritto di richiedere la rettifica degli eventuali dati errati. Per i corsi ECM, il titolare del trattamento è anche la Regione Siciliana e l'informativa è consultabile sul sito istituzionale dell'Agenas (Informativa Regione formatori corsi ECM).

Nel farle presente che per qualunque comunicazione la segreteria organizzativa del corso è a sua disposizione per ogni chiarimento all'email [infezioniospedaliere.pnrr@cefpas.it](mailto:infezioniospedaliere.pnrr@cefpas.it) e al numero 3384713346, cogliamo l'occasione per porgerle i nostri più cordiali saluti.

  
Simona Vasta

Referente servizio risorse umane

  
Roberto Sanfilippo  
Direttore del Centro

**ALLEGATO - DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA (Artt. 46 e ss. D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000)**

Incarico di Tutor d'aula Ivana Giansiracusa 6-16 ottobre 2025 - PNRR - M6 C2 Sub investimento 2.2(b) - Corso di formazione in Infezioni Ospedaliere

Codice progetto **PNRRINFEZOSPED** - CDC **03010802** - CUP **G64D23001350001**

Autorizzazione di spesa 120/2023

Il/la sottoscritto/a NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_ consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali stabilite dalla legge per le false attestazioni e dichiarazioni mendaci (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000) dichiara di avere preso visione del codice di comportamento del CEFPAS, adottato ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs 30/3/2001, n. 165 pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente

DICHIARA

1. di non incorrere nelle cause di inconferibilità ed incompatibilità di incarichi previsti dal D.Lgs 8/4/13, n. 39, attuativo dell'art. 1, commi 49 e 50, della Legge 6 novembre 2012, n. 190;
2. di non incorrere in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse ai sensi della normativa vigente;
3. di impegnarsi a comunicare tempestivamente eventuali sopravvenuti elementi ostativi al mantenimento dell'incarico (art. 20 D.Lgs 39/2013);
4. di impegnarsi a rendere analoga dichiarazione con cadenza annuale (nel caso di durata dell'incarico superiore ad un anno).
5.  di essere dipendente di Ente Pubblico: DENOMINAZIONE ENTE: \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ CITTA' \_\_\_\_\_

- di non essere dipendente di Ente Pubblico
6.  di essere dipendente pubblico esonerato dal produrre apposita autorizzazione dell'Ente di appartenenza, in quanto rientrante in una delle categorie per le quali è prevista l'esclusione di cui al comma 6 art. 53 del D.lgs. 165/2001, ovvero dipendente con rapporto di lavoro a tempo parziale con prestazione lavorativa non superiore al cinquanta per cento di quella a tempo pieno, docente universitario a tempo definito, altre categorie di dipendenti pubblici ai quali è consentito da disposizioni speciali lo svolgimento di attività libero-professionali.  
 di essere dipendente pubblico esonerato dal produrre apposita autorizzazione dell'Ente di appartenenza in quanto (specificare) \_\_\_\_\_

di essere dipendente di ente pubblico e di essere in possesso di autorizzazione formale da parte dell'Ente di appartenenza, e di inviare la stessa entro e non oltre entro 5 giorni dalla conclusione dell'attività formativa consapevole che in assenza di formale autorizzazione questo Centro non potrà procedere al pagamento della prestazione.

7.  che l'attività costituisce prestazione occasionale non soggetta ad IVA ai sensi art. 5 DPR 633/1972

che per l'attività svolta si provvederà ad emettere fattura

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 e del D.Lgs 101/2018 (Decreto di adeguamento al Regolamento UE 2016/679) autorizza, altresì, il CEFPAS a trattare, pubblicare e diffondere dati e informazioni contenuti nei sopra citati documenti per finalità di trasparenza e pubblicità dell'azione amministrativa. **Si accetta integralmente quanto previsto nella presente lettera d'incarico e nel Regolamento del Cefpas per il conferimento di incarichi.**

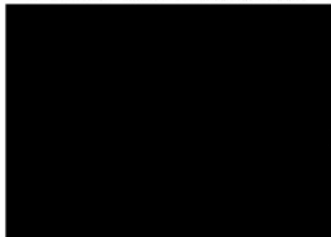
Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 38, D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, la dichiarazione è sottoscritta e inviata, insieme alla fotocopia non autenticata di un documento di identità del dichiarante in corso di validità, all'ufficio competente via pec all'indirizzo [cefpas@legalmail.it](mailto:cefpas@legalmail.it).

## INFORMAZIONI PERSONALI

Ivana Giansiracusa



## POSIZIONE RICOPERTA

Responsabile customer service &amp; quality manager

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

01/11/2018–alla data attuale

## Responsabile delle relazioni con i clienti

Onda Più srl - Settore Energia Elettrica e gas Via Savoia 38, Siracusa (Italia)

Responsabile Customer Service senior dopo oltre 10 anni di esperienza manageriale e commerciale in società energetiche e di servizi. Ho contribuito allo sviluppo commerciale per la vendita al dettaglio di servizi specializzandomi nella soddisfazione dei clienti. Ho rappresentato questo ruolo orientandolo alla creazione del valore aziendale in termini di fedeltà al marchio e al prodotto con costante rilevanza per la centralità del cliente, per lo sviluppo di nuovi servizi, nonché di riguardo del coinvolgimento delle persone implicate nel processo di "cura del Cliente".

Coordino il servizio di Customer Service specializzandomi nella soddisfazione del Cliente. Coordino le attività ed i processi finalizzati al controllo ed al monitoraggio degli obiettivi aziendali definendo la strategia che aumenti il grado di soddisfazione del Cliente, in modo da migliorare progressivamente l'erogazione del servizio contribuendo allo sviluppo commerciale per la vendita al dettaglio ed all'efficientamento dell'assistenza tecnica. Nel monitorare la qualità acquisitiva del prodotto/contratto, oriento il processo alla creazione del valore aziendale in termini di fedeltà al marchio ed al prodotto con costante rilevanza per la centralità del cliente, per lo sviluppo di nuovi servizi, nonché di riguardo del coinvolgimento delle persone implicate nel processo di "cura del Cliente". Attraverso l'analisi della Customer Base, metto in atto un continuo e permanente processo di accelerazione tecnologica aziendale migliorando e risolvendo problemi che richiedono soluzioni originali e tempestive. Ho competenze di analisi gestionale con forti capacità di previsione, di scouting e monitoraggio dei Clienti, valutando le ricadute dei processi e trovando nuove fonti di soddisfazione e cura del Cliente.

01/07/2006–24/10/2018

## Responsabile della customer experience

Onda Energia srl Settore Energia Elettrica e gas Via Savoia 38, Siracusa (Italia)

Responsabile Customer Care & Area Manager. Analisi del portafoglio-Clienti; direzione del Back Office commerciale nelle attività di validazione ed attivazione dei contratti verificandone le bontà nel rispetto delle norme dell'ARERA e delle procedure aziendali. Recruiting, addestramento e formazione delle agenzie di vendita con controllo e valutazione delle performances. Help desk - servizi di Customer Care; formazione del personale call center; Back Office Commerciale; problem solving su CRM; supporto tecnico area legale. Ho coordinato il gruppo Customer Care per le azioni di Phone collection recupero del credito di primo livello. Ho elaborato e coordinato i progetti delle campagne di retention, caring e fidelizzazione del Cliente finale, abbattendo il churn-rate e promuovendo il prodotto. Nell'ambito del numero verde di assistenza ho strutturato un sistema di organizzazione lavorativa integrato con i reparti aziendali e finalizzato ad un approccio Cliente/One call solution. Mi sono occupata di migliorare la qualità del servizio offerto pianificando nuove strategie manageriali verificandole ed apportando azioni correttive volte all'efficienza dei processi.

01/03/2006–31/03/2006

## Docente in corsi professionali di gestione aziendale

IRAPS, Siracusa (Italia)

Docente di materie economiche e giuridiche presso corsi di formazione organizzati dall'ente

- 01/02/2004–30/06/2004 **Tutor universitario/tutor universitaria**  
**Università degli Studi, Catania (Italia)**  
 Ricerca materiale didattico, assistenza prove in itinere e coordinamento nell'attività d'apprendimento e sintesi delle lezioni del corso di laurea in architettura. Assistenza didattica e socio-psicologica
- 02/01/1998–31/01/1999 **Assistente contabile**  
**Studio di consulenza del Lavoro Iacino Via Chindemi, Siracusa (Italia)**  
 Piano d'inserimento professionale finalizzato ad acquisire le nozioni pratiche della contabilità ordinaria
- 01/02/1995–30/09/1995 **Responsabile di reparto vendita**  
**2F Italia Viale Santa Panagia, Siracusa (Italia)**  
 Vendita programmi informatici, coordinamento e responsabile vendita telefonica, selezione del personale

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**


---

- 01/02/1996–28/11/2005 **Diploma di Laurea in Scienze Politiche** Livello 7 QEQ  
**Università degli studi, Catania (Italia)**  
 Scienza e filosofia della politica, Economia politica, studio ed analisi del contesto economico italiano ed internazionale, analisi dei mercati finanziari transnazionali e sviluppo globale dei mezzi di contrasto alla criminalità finanziaria transnazionale, lingue inglese e francese, studio in lingua francese delle materie giuridico - economiche del programma Erasmus (Università F. Rebelais di Tours), sociologia e tecniche comunicative, principi di matematica e studio della statistica, diritto privato, pubblico, internazionale
- 01/09/1990–30/09/1995 **Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale** Livello 4 QEQ  
**I.T.C. Filadelfo Insolera, Siracusa (Italia)**  
 Conoscenza del business del suo contesto economico e politico, economia aziendale, tecnica ed organizzazione aziendale, economia degli enti creditizi, politica economica, diritto privato, diritto costituzionale, matematica finanziaria, matematica, inglese e francese, italiano, studio del mercato economico italiano ed estero.
- 23/04/2010–30/04/2010 **Attestato di frequenza al corso La psicologia del lavoro**  
**Humaniteies Inventri X Opera, Siracusa (Italia)**  
 I tipi psicologici, il cervello di Hermann. Le relazioni lavorative, le 5 M delle relazioni. Analisi delle relazioni e delle azioni di miglioramento. La leadership motivazionale, il team ed il gruppo di lavoro. Innovazione tecnologica e sociale. Road map della leadership digitale. Capire il viso e la personalità con la morfopsicologia. Creare gestire e comunicare le relazioni sociali.
- 01/03/2012–30/05/2012 **Certificato al corso Excellence in Customer Care**  
**MISCO ADVISORY Ltd, Messina (Italia)**  
 Conoscenza del Cliente nel contesto di relazione. Studio delle tecniche di ascolto e comunicazione, empatia. L'assertività, l'utilizzo ragionato delle domande, la percezione del cliente ed il metamodello linguistico. Le strategie per gestire e superare le obiezioni. La nominalizzazione. PNL. La struttura delle frasi di successo. La ricerca del valore per il cliente finale. Il project manager e la misurazione dei processi. Obiettivo strategico la valorizzazione del Cliente. L'esperienza del Cliente
- 02/01/2013–28/02/2013 **Attestato in tecniche di comunicazione & problem solving nella customer care**  
**Metaconsulting srl, Siracusa (Italia)**  
 Studio delle tecniche professionali comunicative verbali e paraverbali. Strumenti della leadership per una comunicazione che generi condivisione ed interdipendenza. Management e leadership. Il

coaching, natura obiettivi e processo. Analisi case study one to one. Studio della psicologia della comunicazione e delle emozioni cerebrali rispetto a determinati impulsi comunicativi. Esercitazioni in aula. Studio delle tecniche ed egli strumenti di problem solving. Problem solving metacognitivo, strategie di soluzioni telefoniche, il feedback, l'ascolto

- 05/02/2014–05/02/2014 **Attestato prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro**  
 Federsicurezza Italia, Siracusa (Italia)  
 Formazione ed informazione Lavoratori "Rischio basso". Principi costituzionali e civilistici, la valutazione dei rischi, lo stress da lavoro correlato.
- 02/01/2016–12/02/2016 **Attestato Cultura aziendale e gestione della compliance**  
 Fon.Ar.Com., Siracusa (Italia)  
 La centralità del cliente come obiettivo centrale dell'azienda. I processi di miglioramento continuo. Consolidamento della gestione della compliance commerciale coerente con le attese del cliente. la gestione del conflitto. I ruoli aziendali. Cultura aziendale
- 05/02/2018–06/06/2018 **Progetto di Ricerca e Sviluppo di una microgrid innovativa**  
 Onda più srl, Siracusa (Italia)  
 Sviluppo del progetto nel settore di vendita di energia elettrica e gas e nelle consulenze amministrative-gestionali

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre italiano

Lingue straniere

inglese  
francese

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
B1	A2	A2	A2	A2
C1	B2	B2	C1	B2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

Durante il periodo universitario ho sviluppato particolari attitudini alla socializzazione nel rispetto dell'etica dei valori umani e professionali, unendo le capacità creative alla condivisione delle idee nello svolgimento dei compiti in team. L'esperienza nell'ambito del progetto Erasmus mi ha consentito di migliorare la mia conoscenza della lingua francese e di confrontarmi con realtà socio-culturali diverse da quella italiana. L'attività presso centri culturali e di sostegno a persone portatrici di handicap mi hanno formato alla comprensione dell'animo umano ed al dialogo multiculturale. Nell'attività lavorativa, svolta durante gli studi universitari, ho migliorato le capacità comunicative nell'ambito dei rapporti interpersonali potenziando la chiarezza espressiva, il metodo e l'intraprendenza. L'esperienza lavorativa nel settore del giornalismo e della comunicazione, ha ampliato le mie capacità organizzative nella raccolta, nella ricerca e nel controllo delle informazioni al cliente finale. L'esperienza lavorativa nel settore di customer service, ha contribuito ad accrescere le mie competenze tecnico-specialistiche nel campo delle operazioni relative alla vendita e all'organizzazione commerciale. L'orientamento al problem solving è stato affinato grazie alla partecipazione a corsi di specializzazione. Il coordinamento dell'area di customer Care ha accresciuto le mie capacità di ottimizzare la comunicazione aziendale e supervisionare i contatti con la clientela. Ho buone capacità di organizzare il lavoro in team coordinando e guidando le persone coinvolte al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Svolgo attività sportiva a livello agonistico e frequento un ambiente sano disciplinato ed orientato al raggiungimento dei migliori risultati.

Competenze organizzative e gestionali

Doti di sintesi, disciplina e ordine nell'organizzazione del lavoro. Leadership (attualmente gestisco il team Customer Service 3 persone, supervisiono il numero verde (3 persone) ed il punto vendita (1 persona)). Rispetto degli orari e delle scadenze. Grazie alle mie diverse esperienze professionali durante le quali mi è stato richiesto di gestire autonomamente le varie attività rispettando le scadenze

e gli obiettivi prefissati, sono ora in grado di organizzare il mio lavoro in modo autonomo e di gestire il lavoro del team. Ho acquisito la capacità di lavorare sotto pressione ed in momenti di forte stress durante le mie esperienze di cambio di sistemi informatici operativi, ho dovuto gestire le relazioni clienti/fornitori. Ho dovuto riorganizzare più volte i processi e rimodulare le procedure aziendali. Sono stata chiamata a dimostrare la qualità dei processi aziendali ad auditor specializzati nel settore.

Competenze professionali

Buona padronanza dei processi del controllo della qualità (attualmente, sono quality manager) e dei processi delle relazioni con il Cliente (attualmente sono responsabile del customer service). Capacità di lavorare in gruppo di coordinare le risorse al raggiungimento degli obiettivi finali. Tenacia e capacità di adattamento nel prendere in carico i problemi più articolati ed elaborarli fino alla soluzione finale e di gradimento al Cliente senza sottovalutare le esigenze dell'azienda. Creatività nell'elaborazione di risposte "moderate" ai reclami, nell'elaborazione di script o di messaggi aziendali ed ai clienti finali. Capacità di problem solving finalizzate al recupero del credito. Il mio ottimismo, mi ha aiutata ad essere leale nei confronti dell'azienda nella quale lavoro da 15.

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Buona padronanza della suite per ufficio, Windows, Microsoft Word Microsoft Excel, PowerPoint, Internet browser e posta elettronica, Access, Publisher, CRM, ERP, Net@Ten, WebPlay supporto, durevole 3CX centralino and open standard

Altre competenze

Primo soccorso; formazione generale dei lavoratori di tutti i settori o comparti aziendali versione ufficio; corso di guida sicura; addetto alla prevenzione incendio; tutor c/o la società Onda Energia nel programma "Garanzia Giovane"; tutor disabile affetto da cecità c/o L'università di Architettura di Siracusa, Training & professionale Meeting 2013 "Stakeholder management in action" c/o Università Roma 3; tessera FIT agonistica per lo svolgimento di tornei regionali, italiani ed internazionali.

Patente di guida

A, B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Appartenenza a gruppi / associazioni

Membro di Manageritalia Sicilia, Via Isidoro La Lumia, 7 - 90139 Palermo

Trattamento dei dati personali

Le informazioni contenute nel curriculum sono rilasciate ai sensi degli articoli 46/47 del D.P.R. 445/2000.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo (G.D.P.R. 2016/679).

