

## CURRICULUM VITAE

### INFORMAZIONI PERSONALI

Cognome e Nome Garasi Cristina  
Qualifica Area funzionari/D0  
Incarico attuale Capo Ufficio del Direttore Centrale Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare

### TITOLI DI STUDIO ED ESPERIENZE PROFESSIONALI

• Titolo di studio  
2006 Master di Secondo Livello "Multimedialità per l'e-learning", conseguito presso l'Università degli Studi Roma Tre  
2003 Laurea in Sociologia indirizzo Comunicazione e Mass Media, conseguita presso l'Università La Sapienza di Roma, con votazione 110/110  
1997 Diploma Liceo Classico presso l'istituto Cornelio Tacito di Roma

• Altri titoli di studio e professionali  
2023 Corso di formazione "Coaching manageriale", presso SNA  
2022 Corso di formazione "Come diventare coach", presso SNA (programma ICF)  
2020-2021 Comunità di pratiche "Smartaplab", per il miglioramento della performance nelle amministrazioni pubbliche, presso SDA Bocconi  
2006 Corso di formazione "Tecniche di base del Project management", presso STS consulting e Creasys

• Abilitazione professionale  
Dal 2021 iscritta all'Elenco nazionale degli Organismi indipendenti di valutazione, istituito con DM 6 agosto 2020, presso il Dipartimento della funzione pubblica

Esperienze professionali  
(incarichi ricoperti, docenze, pubblicazioni, convegni, ecc.)

#### Esperienze professionali

Dal 2012 al 2023 Agenzia delle Entrate, funzionario Direzione Centrale Risorse Umane, Ufficio Sviluppo, Ufficio Sistemi di valutazione, Ufficio Mappatura, sviluppo e valutazione.

Dal 2005 al 2009 Agenzia del Territorio, funzionario Direzione Centrale Sistemi Informativi, Ufficio qualità

Dal 2010 al 2012 Agenzia del Territorio, funzionario Area Integrazione funzionale (staff del Direttore dell'Agenzia), Ufficio Ottimizzazione processi e qualità

2005 Linfa, *Instructional System designer*, responsabile della progettazione e redazione dei contenuti di corsi di formazione on line e prodotti di comunicazione multimediale

Dal 2004 al 2005 Unimarconi, docente di Sociologia del lavoro e delle organizzazioni

Dal 2003 al 2004 stage presso Ferrovie dello Stato, Direzione Generale di Gruppo Risorse Umane, Direzione sviluppo e Organizzazione Formazione e Competenze

### **Docenze**

Dal 2022 Università degli Studi Roma 3, Docente del master "Politiche e strumenti per la gestione delle risorse umane"

2020-2023 Agenzia delle entrate, Docente di corsi di formazione manageriale per Dirigenti e POER (Posizioni Organizzative Elevata Responsabilità), sul Ciclo di gestione della performance e la relazione capo-collaboratore

2015-2020 Agenzia delle entrate, Docente del corso di formazione sulla comunicazione efficace "Gestione del rapporto con l'Utenza"

2005-2017 Università degli Studi Roma 3, Facoltà di Scienze della Formazione, cultrice della materia cattedra Sociologia del lavoro e dell'organizzazione

2005-2012 Agenzia del Territorio, Docente di corsi sulla comunicazione efficace, sulla qualità dei servizi e sulle competenze trasversali

2011 Scuola superiore dell'Economia e delle Finanze, Docente del corso "La gestione della qualità"

### **Incarichi e gruppi di lavoro**

#### **Agenzia delle Entrate:**

2023 Gruppo di lavoro per la definizione del nuovo modello delle competenze dei Dirigenti dell'Agenzia delle Entrate

Dal 2018 Commissione per il riesame della valutazione di Dirigenti e POER

Dal 2014 al 2023 Nucleo di supporto alla valutazione dei Direttori di vertice

2018 Gruppo di lavoro per l'individuazione di indicatori di impatto della performance, presso Dipartimento Funzione Pubblica

2014 Gruppo di lavoro Carta della qualità integrata area entrate e territorio

2014 Progetto "Entrate nel Territorio": formazione sui servizi catastali, di pubblicità immobiliare, estimativi e relativi all'osservatorio del mercato immobiliare ai colleghi dell'area servizi fiscali, a seguito dell'incorporazione dell'Agenzia del Territorio nell'Agenzia delle Entrate

#### **Agenzia del Territorio:**

2011 Gruppo di lavoro Barometro della qualità dei servizi, presso Dipartimento della funzione pubblica

2009-2010 Gruppo di lavoro progetto Qualità ambienti di lavoro cantieri "Processi, procedure e modello operative" e "Riconoscibilità e funzionalità e degli uffici".

2006-2009 Gruppo di lavoro progetto Miglioramento dei servizi di front office degli Uffici Provinciali Territorio

2008-2011 Referente customer satisfaction dell'Agenzia del Territorio presso il Dipartimento delle finanze

2009-2011 Referente della Direzione centrale Sistemi Informativi per la redazione del giornale aziendale "Territorio informa"

2008 Gruppo di lavoro Progetto benchlearning presso la Comunità europea per individuare degli indicatori per confrontare i servizi catastali italiani con quelli spagnoli e svedesi

### **Publicazioni**

"Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici attraverso i "circoli della qualità" nell'Agenzia del territorio", in "Persone, organizzazioni, lavori", a cura di Antonio Coccozza, Franco Angeli, 2010

## **CONOSCENZE E CAPACITA' PERSONALI**

Conoscenze linguistiche	Inglese, livello "Upper intermediate", certificato da Swan Training Institute a Dublino
Capacità nell'uso delle tecnologie	Ottima conoscenza pacchetto office