



# Ministero della Giustizia

## Sistema Informativo del Casellario Certificato del Casellario Giudiziale (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313)

CERTIFICATO NUMERO: 34443/2024/R

Al nome di:

Cognome

VILLANO

Nome

CONCETTA

Data di nascita

08/09/1974

Luogo di Nascita

NAPOLI (NA) - ITALIA

Sesso

F

sulla richiesta di:

INTERESSATO (N.RO RICHIESTA 6424)

per uso:

RIDUZIONE DELLA META' DELL'IMPOSTA DI BOLLO E DIRITTI: PER ESSERE ESIBITO IN  
OCCASIONE DI CANDIDATURA ELETTORALE (ART. 1 COMMA 14 LEGGE 3/2019)

Si attesta che nella Banca dati del Casellario giudiziale risulta:

NULLA

ESTRATTO DA: CASELLARIO GIUDIZIALE - PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI NAPOLI

Si attesta l'avvenuto pagamento (art. 273 e 285 T.U. 30/5/2002 n. 115) del

☐ diritto di certificato

☐ diritto di urgenza

NAPOLI, 30/04/2024 09:17



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CERTIFICATIVO  
( PETROSINO FRANCESCO )

Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi della Repubblica Italiana (art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), fatta salva l'ipotesi in cui sia prodotto nei procedimenti disciplinati dalle norme sull'immigrazione (d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286). Il certificato è valido se presentato alle autorità amministrative straniere.

# CONCETTA VILLANO

+39 3203072342 · tina1974@inwind.it  
Via Amerigo Vespucci 43, 80017, Melito di Napoli

---

## PROFILO PROFESSIONALE

Professionista altamente competente con esperienza consolidata nella gestione dei media e leadership dimostrata. Laureata in Economia e Commercio presso l'Università "Federico II" di Napoli con un punteggio di 105/110 ad oggi ricopro l'incarico di funzionaria presso INPS. Abile nel migliorare le performance del team, promuovere la fedeltà del cliente e stabilire collaborazioni efficaci con gli stakeholder. Eccellenti capacità organizzative e informatiche, pronta a contribuire al successo del mio settore.

---

## PUNTI DI FORZA

Resistenza allo stress  
Consapevolezza interculturale  
Pensiero analitico

Precisione  
Flessibilità  
Gestione del tempo

Motivazione  
Lavoro di squadra  
Leadership

---

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

### INPS SERVIZI Funzionario

Giugno 2023 - oggi

Ad oggi sono funzionario INPS risultando vincitrice di concorso.

Incarichi:

- Gestione delle attività amministrative e operative nell'ambito delle competenze assegnate dall'INPS.
- Elaborazione e gestione delle pratiche previdenziali e assistenziali, garantendo il rispetto delle normative e delle procedure stabilite.
- Supervisione e coordinamento del personale assegnato, assicurando un adeguato livello di servizio e supporto ai cittadini.
- Analisi e valutazione delle richieste e delle problematiche presentate dai cittadini, fornendo soluzioni adeguate e tempestive.

### COMDATA GROUP Contact Center

Gennaio 2023 - Maggio 2023

Fino al giorno 11/05/2023 ho svolto l'attività di operatore presso il Contact Center Multimediale dell'Inps, passando dalla società Almaviva a Comdata group spa ed infine ad INPS SERVIZI SPA, società in house dell'Inps.

Incarichi:

- Fornitura di assistenza telefonica e supporto multicanale ai cittadini per quesiti riguardanti i servizi e le prestazioni offerte dall'INPS.
- Gestione delle richieste e delle segnalazioni dei cittadini in conformità alle procedure stabilite dall'INPS.
- Elaborazione e gestione delle pratiche previdenziali e assistenziali, fornendo assistenza nella compilazione della documentazione necessaria.
- Partecipazione a sessioni di formazione e aggiornamento per mantenere competenze tecniche e conoscenze aggiornate sui servizi INPS.

**ALMAVIVA CONTACT**  
**Outsourcing**

**Ottobre 2000 - Dicembre 2022**

Dal 2000 per circa 2 anni, ho svolto attività di gestione credito e di consulenza del cliente *inbound* (ricezione chiamate, disbrigo pratiche e gestione reclami) e di *back office* (sostituzioni Sim, variazioni, attivazioni fissi e mobili, ecc.) per Wind nonché attività di *outbound* per Wind e Infostrada.

Successivamente sono passata al servizio Vodafone 412, un servizio a pagamento che erogava info su numeri telefonici di privati e aziende, nonché altri servizi quali meteo, percorsi stradali e oroscopo.

Ancora sono stata impiegata presso assistenza clienti FastWeb al servizio 192.193, in cui mi occupavo di gestione clienti, gestione crediti, solleciti telefonici e scritti, verifica dei pagamenti, cambi piano tariffario, eccetera.

Sono passata poi al servizio clienti Mediaset Digitale Terrestre attraverso cui i clienti verificavano la copertura nella loro zona e gli eventuali servizi offerti.

A seguito di selezione, sono stata scelta da FastWeb Regione presso i propri uffici a svolgere attività di pre-attivazione nonché di supervisione e controllo per il raggiungimento di obiettivi prefissati monitorando noi stessi e il gruppo di cui facevamo parte.

**TIROCINIO**

**Marzo 2000 - Marzo 2002**

**Tenuta contabilità ordinaria**

Tirocinante presso studio commerciale.

---

**EDUCAZIONE**

**Dal 09/1993 al 03/2000**

Laurea a ciclo unico in Economia e Commercio con un punteggio di 105/110 presso Università "Federico II" di Napoli. Facoltà di economia e commercio.

**Dal 09/1989 al 07/1993**

Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale presso ITCS "F.Galiani" di Napoli,

---

**LINGUE**

**Conoscenza della lingua Italiana**  
Madrelingua

**Conoscenza della lingua Inglese**  
Sufficiente

**Conoscenza della lingua Francese**  
Buona

---

**CAPACITÀ E COMPETENZE INFORMATICHE**

- Ottima conoscenza dei programmi Office (Word, Excel, Power Point e Access)
- Conoscenza base delle reti telematiche
- Utilizzo di internet e della posta elettronica
- Abilità nella gestione dei calendari e delle email tramite Outlook per una gestione efficiente delle comunicazioni e degli appuntamenti.