

CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail
Nazionalità
Luogo e data di nascita

STEFANIA ZERBATO

Via A. Volta, 35 – 37131 Verona
+39 0458780155 - +39 349 8356003
+39 0458796607
s.zerbato@pagroup.it
ITALIANA
Peschiera del Garda (VR) - 12 aprile 1967

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Date (da – a)
Nome e indirizzo del datore di lavoro

Tipo di azienda o settore

Tipo di impiego

Ruolo e responsabilità

Dal 2000 (in corso)

P.A. Group Srl

Viale del Lavoro, 33 – 37036 San Martino B. A. (VR).

Azienda di servizi: società di consulenza direzionale.

Amministratore unico di P.A. Group S.r.l. (VR) società di consulenza e formazione per l'innovazione e lo sviluppo delle Pubbliche Amministrazioni. Consulente senior e formatore senior per la stessa società.

Ricerca e sviluppo di progetti e servizi innovativi per le Pubbliche Amministrazioni, tra cui:

- **Servizio "Kyber"** – piattaforma tecnologica di B.I. sviluppata con metodologia ad hoc per l'analisi delle performance negli enti locali (programmazione obiettivi e target, analisi dei costi diretti e comuni, indicatori di efficacia e di efficienza, analisi di benchmarking tra enti, ...). Il sistema (data warehouse customizzato per la lettura dei flussi della contabilità finanziaria) consente la gestione (anche in outsourcing) dell'intero processo di programmazione e controllo. L'analisi delle performance, condotta con metodologia omogenea su più enti, si presta all'effettivo sviluppo di processi di benchmarking tra enti. (Copyright P.A. Group Srl depositato).
- **"Genya – l'Albero della Famiglia"** - Portale dedicato alla trasparenza e comunicazione tra pubbliche amministrazioni e famiglie. Il servizio consente di visualizzare i rapporti – servizi fruiti, costi di produzione dei servizi, tariffe applicate e pagamenti effettuati interscambiati in un dato periodo tra i componenti un nucleo familiare e il comune di appartenenza. Nella gestione in back office, Genya è un'efficace data base organizzato su piattaforma multiutente in grado di gestire informazioni, anche sovra comunali, in merito alle numerose informazioni che riguardano la gestione dei servizi pubblici a domanda individuale. Attraverso Genya sono possibili analisi utili alla pianificazione delle politiche sociali e familiari, tariffarie e di equità sociale. Il servizio è fruibile in modalità SaaS. (Copyright P.A. Group Srl depositato).

Nel 2008: costituzione del ramo d'azienda **ThinkEurope Consulting**, dedicato all'offerta di servizi di euro progettazione.

Consulente senior e formatore per le pubbliche amministrazioni.

Tra i progetti in corso più significativi si sottolineano: comune di Ravenna (*formazione dirigenti e PO in tema di analisi delle performance dell'organizzazione e individuali*); supporto alla definizione delle metodologie di valutazione e modifiche al regolamento degli uffici e dei servizi (conforme D.Lgs. 150/200) ad un gruppo di comuni della provincia di Verona; comune di Granarolo (*analisi organizzativa, definizione indicatori di output e redazione metodologia di valutazione conforme D.Lgs. 150/2009*); comuni di Cesano Boscone, Castelnuovo ne' Monti, Carpineti, Castelnuovo del Garda (*servizio Genya*); comuni di San Martino B.A. Valeggio s/Mincio, Castelnuovo ne' Mont, Carpineti, Castel San Giovanni (*servizio Kyber e analisi delle performance*); Centro Servizi Volontariato (*supporto alla definizione del processo di governance regionale del servizio di trasporto a chiamata*); Caritas provinciale di Brescia (*redazione bilancio sociale*).

Tra i progetti realizzati più significativi si sottolineano: *redazione del bilancio sociale/di mandato* dei comuni di: San Martino B.A., Sarezzo, Desenzano del Garda, Rudiano, Vobarno, Castelnuovo del Garda; *elaborazione analisi di customer satisfaction* dei comuni di: Brescia (numerosi servizi a domanda individuale) e Desenzano del Garda; *supporto elaborazione Piano di Zona* del distretto del comune di Castelnuovo ne'Monti; *supporto alla*

trasformazione in ASP (Azienda di Servizi alla Persona) di 2 Ipab e definizione del modello di gestione dei servizi socio-sanitari del distretto del comune di Castelnovo ne' Monti.

L'attività di formazione svolta negli anni è copiosa e interessa principalmente i temi della: pianificazione, programmazione e controllo di gestione; management delle pubbliche amministrazioni; gestione strategica delle risorse umane e sistemi di valutazione; responsabilità sociale e bilancio sociale. Tra gli enti destinatari di corsi di formazione si segnalano:

Abano e Montegrotto Terme (PD), Brescia, Bovolone (VR), Calcinato (BS), Caldiero (VR), Cagliari, Carbonia, Carpineti (RE), Casalgrande (RE), Castelnovo ne' Monti (RE), Cavaion Veronese (VR), Cavriago (RE), Chiari (BS), Cinisello Balsamo (MI), Colognola ai Colli (VR), Desenzano del Garda (BS), Granarolo (BO), Guiglia (MO), Illasi (VR), Isola della Scala (VR), Lonato (BS), Lavagno (VR), Marano sul Panaro (MO), Mezzane di Sotto (VR); Montecchio nell'Emilia (RE), Negrar (VR), Orzinuovi (BS), Ravenna, Rezzato (BS), Rovato (BS), Ravenna, Rubiera (RE), Sanguinetto (VR), S. Giovanni Lupatoto (VR), Sassuolo (MO), Sesto S. Giovanni (MI), S. Martino Buon Albergo (VR), Sommacampagna (VR), Torri del Benaco (VR), Valeggio sul Mincio (VR), Villa Carcina (BS), Villafranca di Verona (VR), Vobarno (BS), Zocca (MO), Zevio (VR), Provincia di Modena, Regione Sardegna, Regione Veneto.

Attualmente componente dei seguenti Organismi Indipendenti di Valutazione/Nuclei di valutazione: Comuni di: Mantova, Chiari (BS), Carpineti (RE), Castelnovo ne' Monti (RE), Rovato (BS), Unione dei comuni Verona Est (VR), Valeggio sul Mincio (VR), San Martino B.A. (VR), Unione dei comuni Unionvalli (VR), Villafranca di Verona (VR).

Date (da – a)	Dall'AA 2007-2008 – in corso
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Università degli Studi di Verona – Facoltà di Economia – Dipartimento Economia Aziendale
Tipo di azienda o settore	Ente pubblico
Tipo di impiego	Docente a contratto negli insegnamenti: "Amministrazione e controllo delle aziende pubbliche" e "Principi di governo delle aziende non profit".
Date (da – a)	Da novembre 2005 – giugno 2006 (2° ciclo sperimentazione) Da aprile 2002 a giugno 2003 (1° ciclo sperimentazione)
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Regione Veneto Palazzo Ferro Fini - Via S. Marco, 2 - 30100 Venezia
Tipo di impiego	Ente pubblico
Ruolo e responsabilità	Consulente senior Advisor per la Regione Veneto (III Commissione Consiliare Permanente) del Progetto di sperimentazione dell'Analisi dell'Impatto della Regolazione (AIR) promosso da Formez e Dip.to Funzione Pubblica – Presidenza Consiglio dei Ministri.
Date (da – a)	Da febbraio 2001 a maggio 2002
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Presidenza Consiglio dei Ministri - Dip.to Funzione Pubblica Via del Sudario, 49 – 00186 Roma
Tipo di azienda o settore	Ente pubblico
Tipo di impiego	Libero professionista
Ruolo e responsabilità	Project manager del Progetto AIR (Analisi dell'impatto della regolamentazione) per lo sviluppo e l'implementazione, nella prassi normativa italiana, di metodologie che valutino i vantaggi e gli svantaggi dei provvedimenti regolativi, orientando i decisori politici verso l'assunzione di scelte più efficaci e maggiormente rispondenti alle esigenze dei cittadini.
Date (da – a)	Dal 2000 in corso
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Istituto Superiore di Formazione e di Ricerca – ISFOR 2000 Via P. Nenni, 16 – 25100 Brescia
Tipo di azienda o settore	Azienda di servizi
Tipo di impiego	Consulente e formatore per i temi della pubblica amministrazione.
Ruolo e responsabilità	Coordinatore del gruppo di lavoro "Metodologie e strumenti a supporto delle decisioni e delle azioni del Dirigente Scolastico" in qualità di esperto di progetti innovativi a supporto del cambiamento. Progettista e coordinatore del Master "Esperti nei processi di innovazione delle pubbliche amministrazioni" (corso di 650 ore rivolto a neo-laureati). Attività di progettazione di percorsi formativi e progetti innovativi per gli enti locali. Attività

	di docenza.
Date (da – a)	Dal 1997 al 2000
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Labser Srl Via San Michele del Carso – 20144 Milano
Tipo di azienda o settore	Azienda di servizi
Tipo di impiego	Libero professionista
Ruolo e responsabilità	Consulente e formatore per gli enti locali sui temi della programmazione e controllo. Membro di nuclei di valutazione.
Date (da – a)	Dal 1992 al 1997
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Studio dott. Claudio Cervato Via XXV Aprile – Vago di Lavagno (VR)
Tipo di azienda o settore	Studio professionale - Dottore Commercialista
Tipo di impiego	Praticante per l'abilitazione alla professione di Dottore Commercialista.
Ruolo e responsabilità	Praticante ai fini dell'abilitazione all'esame di Stato per l'iscrizione all'Ordine dei Dottori Commercialisti e all'Albo dei Revisori Contabili. Collaboratore sui temi inerenti la Revisione dei conti negli enti locali.
CAPACITÀ E COMPETENZE IN QUALITÀ DI RELATORE	<p>Interventi in seminari/convegni in qualità di relatore</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>“Verso le nuove politiche famigliari”</i> convegno nazionale promosso dal comune di Castelnuovo del Garda (VR) sulle politiche famigliari – 21 maggio 2010. - <i>“Il patto dei Sindaci in Europa ed in Italia”</i> convegno promosso dal comune di Castelnuovo del Garda (VR) sulle politiche energetiche dell'UE - 9 maggio 2009. - <i>“Tra le maglie della rete: il volontariato rende attiva la sussidiarietà”</i>, convegno promosso dal CSV di Verona – novembre 2008. - <i>“Politiche organizzative dei comuni del Camposampierese: nuovi modelli organizzativi per governare il cambiamento”</i> seminario promosso dall'Unione dei Comuni del Camposampierese (PD) – settembre 2008. - <i>“La città partecipa, cresce e respira: il bilancio di mandato del Comune di Desenzano del Garda”</i>: convegno per la presentazione del documento – marzo 2007. - <i>“Tempi e spazi nella costruzione della città sostenibile”</i> convegno promosso dal Comune di Desenzano d/G nell'ambito del Progetto “I tempi della Città”- dicembre 2006; - <i>“Associazioni di volontariato ed Enti pubblici - Verso un sistema integrato dei servizi: gli attori e le sinergie possibili”</i> seminario promosso dal Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Verona – settembre 2006; - <i>“Gli Enti Locali parlano ai cittadini. Bilancio sociale, URP e Sportelli al pubblico: strumenti per una comunicazione efficace e trasparente”</i> seminario promosso da P.A. Group e Istituto A. Provolo con patrocinio della Comunità del Garda – maggio 2006; - <i>“La responsabilità sociale come leva di marketing”</i> seminario promosso dall'ADM (Associazione Direttori di Marketing) di Brescia – marzo 2006; - <i>“Dal Bilancio sociale al bilancio partecipativo”</i> seminario promosso in collaborazione con Metodi S.r.l. – febbraio 2006; - <i>“La città cresce e respira – bilancio sociale di metà mandato del Comune di Desenzano del Garda”</i> convegno di presentazione del Bilancio sociale di Desenzano del Garda – dicembre 2005; - <i>“Corsi per amministratori degli Enti locali”</i> promossi dall'Associazione Comuni Bresciani in 4 zone della stessa Provincia – 2003; - <i>“Il rendiconto dell'esercizio 2001”</i> seminario promosso dall'Associazione Comuni Bresciani – 2002; - <i>“L'Analisi di impatto della regolamentazione”</i> seminario interno presso l'Università degli Studi di Padova – Facoltà di Scienze Politiche - 2002; - <i>“I rendiconti economico-patrimoniali degli enti locali: conto del patrimonio, conto economico e prospetto di conciliazione”</i> al Comune di S. Bonifacio (VR) e al Comune di Abano Terme (Pd) – 2000; - <i>“Il controllo di gestione negli enti locali”</i> al C.S.L. La Cremeria di Cavriago (RE) - 1999; - <i>“L'introduzione della contabilità economica e del controllo di gestione negli enti locali: il ruolo dei Revisori dei conti a supporto del cambiamento richiesto”</i>, Ordine dei Dottori Commercialisti del Tribunale di Verona - 1999; - <i>“Dalla contabilità finanziaria alla contabilità economica”</i>, ARDEL sez. Abruzzo/Molise - Scanno - 1998.

Publicazioni

Libri:

- *"Tra le maglie della rete: il volontariato rende attiva la sussidiarietà"*, CSV provincia di Verona, 2009, coautrice.
- *"A vele spiegate – buone pratiche per la gestione dei rapporti tra organizzazioni di volontariato e pubbliche amministrazioni"*, CSV provincia di Verona, 2008, coautrice.
- *"Il contratto collettivo nazionale del personale del comparto delle regioni e degli enti locali"*, Prime note, maggio 2004, coautrice.
- *"I rendiconti economico-patrimoniali negli enti locali - conto del patrimonio, conto economico e prospetto di conciliazione"*, Guerini e Associati S.p.A. Milano, 1999.

Articoli:

- *"L'Albero della famiglia: l'esperienza del Comune di Cesano Boscone"* Azienditalia, Ipsoa, 3/2010 MI.
- *"Il sistema di controllo della gestione del Comune di Chiari"* Azienditalia, Ipsoa, 2/2008 MI.
- *"Il Bilancio sociale del Comune di Desenzano del Garda"* – Guida agli Enti Locali, Il Sole 24 ore, settembre 2006.
- *"Bilancio Sociale di metà mandato: l'esperienza di Desenzano del Garda"* Azienditalia 9/2006, Ipsoa, MI.
- *"Il Bilancio Sociale nell'Ente Locale: strumento di accountability e di dialogo sociale"* Azienditalia 9/2004, Ipsoa, MI.
- *"Il Piano di formazione dei dipendenti degli Enti Locali"* Azienditalia 8/2004, Ipsoa, MI.
- *"Pianificazione strategica dei servizi socio-assistenziali a livello distrettuale"* Azienditalia 1/2003, Ipsoa, MI.
- *"Il trattamento della posta Conferimenti rispetto alle movimentazioni finanziarie ed economico-patrimoniali"*, Azienditalia 9/2002, Ipsoa, MI;
- *"Il ciclo di pianificazione, programmazione e controllo"*, Azienditalia 12/2001, Ipsoa, MI;
- *"La redazione del conto economico negli enti locali"*, La Finanza Locale n. 7/8 2000, Maggioli, Rimini;
- *"Un monitor acceso sugli obiettivi"*, Il Sole 24 Ore, inserto EELL, 10/1/2000;
- *"L'inattendibilità delle banche-dati non consente inventari aggiornati"*, Il Sole 24 Ore, inserto EELL, 3/5/1999;
- *"Un monitor sui risultati di gestione"*, Il Sole 24 Ore, inserto EELL, 27/7/1998;
- *"Passo dopo passo viene coinvolta l'intera struttura amministrativa"*, Il Sole 24 Ore, inserto EELL, 21/12/1998.

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Dal 1995 collaboro con la **Scuola di Formazione all'impegno sociale e politico** della Diocesi di Verona per la progettazione e realizzazione dei corsi biennali di formazione. Docente e coordinatore del laboratorio.

Ottima conoscenza e utilizzo di strumenti informatici e dei principali pacchetti applicativi, compreso data warehouse per l'analisi delle performance e piattaforme di B.I.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Date (da – a)

Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Dal 1990 (in corso)

Corsi di formazione/specializzazione

- Corso di formazione: "La comunicazione giornalistica - gli uffici stampa delle Imprese e nella Pubblica Amministrazione" patrocinato dall'Ordine dei Giornalisti della Lombardia, rispondente ai requisiti fissati dalla L. 150/2000; (90 ore) presso Isfor 2000.
- Corso di formazione per Valutatore/Valutatore – Capo di Sistemi di Assicurazione della Qualità (corso n. 1307 del 14-18 aprile 2003), presso la Moody International Certification Ltd, (40 ore) conseguendo il certificato di superamento del corso.
- Corso: "La norma UNI EN ISO 9001:2000 (Vision 2000) – strumenti di gestione e misurazione dell'efficienza per la soddisfazione dei cittadini" (60 ore) presso Isfor 2000 di Brescia.
- Corso di formazione: "Metodi e strumenti per la gestione dell'aula" (48 ore) presso CTC di Bologna.
- Corso intensivo di inglese, livello avanzato (1 mese) presso la HELC (Hastings English Language Centre) in Hastings – UK.

Diploma universitario e master

- Master post-laurea "Ulisse per Innovatori della P.A." (1200 ore) presso il C.S.L. La Cremeria di Cavriago (RE). Diploma rilasciato dalla Regione Emilia Romagna: "Esperto di progettazione, analisi e sviluppo delle organizzazioni pubbliche".

ISCRIZIONE ORDINI PROFESSIONALI /
ASSOCIAZIONI PROFESSIONALI

- Laurea magistrale in Scienze Politiche all'Università degli Studi di Padova, indirizzo economico. Tesi: "La conciliabilità tra il sistemi di contabilità finanziaria e i sistemi di contabilità economico-patrimoniale negli enti locali."

Iscritta all'**Ordine Nazionale dei Giornalisti** – Elenco Pubblicisti – dal 2005. Tessera N. 111077.

CARICHE PUBBLICHE

Presidente, dall'aprile al dicembre 2003, dell'IPAB "D. Cardo" di Cologna Veneta (VR).

PRIMA LINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

INGLESE

Capacità di lettura

Buono

Capacità di scrittura

Buono

Capacità di espressione orale

Sufficiente

Capacità di lettura

SPAGNOLO
Sufficiente

Capacità di scrittura

Sufficiente

Capacità di espressione orale

Sufficiente

PATENTI

Patente di guida tipo "B".

ULTERIORI INFORMAZIONI

Autorizzazione al trattamento dei miei dati personali in conformità al D.Lgs. 196/2003.

Il sottoscritto, consapevole che – ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000 – le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali, dichiara che le informazioni rispondono a verità.

Il sottoscritto in merito al trattamento dei dati personali esprime il proprio consenso al trattamento degli stessi nel rispetto delle finalità e modalità di cui al D. Lgs 196/2003.

Verona, 16 febbraio 2011

Stefania Zerbato