



## Curriculum Vitae Europass

### Informazioni personali

Nome Cognome Licia Manzardo

### Esperienza professionale

Nome e indirizzo  
datore di lavoro Azienda Servizi Sociali Bolzano

Tipo di attività o  
settore Servizi sociali

Date 01/02/2019 ad oggi

Lavoro o posizione  
ricoperti Dirigente della Ripartizione Servizi Territoriali

Principali attività e  
responsabilità Coordinamento, organizzazione omogenea e integrazione strategica delle tre sedi di distretto e dell'Ufficio Servizi alla Famiglia incardinate nella Ripartizione. Gestione del sistema qualità, dell'innovazione strategica, e dello sviluppo dei servizi territoriali. Audit formali e di merito. Redazione del piano annuale di formazione e gestione delle risorse economiche. Coordinamento e organizzazione razionale ed efficiente dei servizi amministrativi distrettuali: accoglienza, servizio di assistenza economica e sociale e calcolo delle tariffe, approvvigionamento di beni e servizi. Sviluppo della strategia sulla città in relazione ai servizi territoriali di competenza: promozione e sviluppo di attività e progetti innovativi.

Date	01/01/2018 al 31/01/2019
Lavoro o posizione ricoperti	Dirigente del Distretto Sociale Don Bosco - Europa
Principali attività e responsabilità	<p>Gli ambiti di intervento e le competenze generali del distretto sociale sono suddivisi nelle seguenti aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza e segretariato sociale;</li> <li>- area socio-pedagogica;</li> <li>- area assistenza economica sociale;</li> <li>- area amministrativa;</li> <li>- sviluppo del territorio e di comunità.</li> </ul> <p>Gli ambiti di intervento e le competenze specialistiche del distretto sociale sono costituiti dai servizi territoriali sovradistrettuali e multizonali; i servizi per minori e famiglie fanno capo alla sede di distretto "Don Bosco – Europa", che costituisce anche il punto di riferimento unico aziendale e verso l'esterno per tali servizi: "Spazio Neutro", "Centro Affidi", "Servizio Adozioni Alto-Adige", "Ambulatorio specialistico per la salute psicosociale nell'età infantile ed evolutiva", "Servizio di educativa domiciliare", "Spazio Famiglie", "Consultori familiari", le comunità alloggio e residenze assistite per minori gestite in economia o esternalizzate, il "Centro Antiviolenza" e le strutture dedicate alle donne in situazioni di violenza e ai loro figli.</p> <p>La direzione d'ufficio pianifica, controlla ed è responsabile degli obiettivi, del budget, della gestione delle risorse umane, coordina gestisce e supervisiona tutta l'attività amministrativa afferente l'ufficio, promuove e gestisce i rapporti con il privato sociale, con altri enti/istituzioni relativamente a progetti di ordine trasversale.</p>

Date	01/01/1999 - 31/12/2017
Lavoro o posizione ricoperti	Dirigente dell'Ufficio Servizi alla Famiglia dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Principali attività e	L'ufficio è competente in merito al settore prima in-

responsabilità	<p>fanzia, asili nido e servizio di microstruttura, donne in situazione di violenza, comunità alloggio socio pedagogica per minori e residenze assistite ad alta autonomia. Rispetto al settore minori l'ufficio funge da punto d'incontro tra servizi invianti ed associazioni gestrici dei servizi.</p> <p>Per alcuni anni l'ufficio era competente, insieme all'Azienda Sanitaria, anche della stipula dei contratti per la gestione dei consultori familiari nella città di Bolzano.</p> <p>La direzione d'ufficio pianifica, controlla ed è responsabile degli obiettivi, del budget, della gestione delle risorse umane, circa 150 collaboratori; coordina gestisce e supervisiona tutta l'attività amministrativa afferente l'ufficio: gare d'appalto, fatturazione, graduatorie d'ammissione ai servizi, determinazione dei costi dei servizi;</p> <p>promuove e gestisce i rapporti con il privato sociale, con altri enti/istituzioni relativamente a progetti di ordine trasversale;</p> <p>è responsabile del mantenimento della certificazione di qualità conseguita per il servizio asili nido nell'anno 2003 secondo le norme ISO e UNI.</p>
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Comuni di Vadena, Chiusa, Merano, Bolzano
Tipo di attività o settore	Servizi sociali
Date	2009 – 2016
Lavoro o posizione ricoperti	Membro di commissione per l'aggiudicazione del servizio di microstruttura
Principali attività e responsabilità	Valutazione e giudizio dei progetti
Nome e indirizzo	Comune di Bressanone, ASSB

del datore di lavoro	
Tipo di attività o settore	Risorse umane
Date	2001 – 2016
Lavoro o posizione ricoperti	Membro di commissioni giudicatrici per i concorsi di assistente all'infanzia, operatore laureato in scienze sociali, coordinatore di asilo nido, assistente sociale
Principali attività e responsabilità	Valutazione e giudizio
Nome e indirizzo del datore di lavoro	UNITER
Tipo di attività o settore	Servizi educativi per l'infanzia
Date	2001
Lavoro o posizione ricoperti	Membro del gruppo nazionale per la definizione delle norme UNI relative ai servizi all'infanzia
Principali attività e responsabilità	Studio, valutazione e proposte per la definizione delle norme
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Cooperativa Sociale "Casa Bimbo"
Tipo di attività o settore	Formazione
Date	2000 – 2003
Lavoro o posizione ricoperti	Docente presso corsi di assistente domiciliare all'infanzia

Principali attività e responsabilità	Il ruolo dell'ente pubblico come erogatore di servizi e garante della qualità per i servizi esternalizzati – normativa di settore e modalità gestionali
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Cooperative Sociali
Tipo di attività o settore	Servizi Sociali
Date	28/10/1999 e 24/11/1999
Lavoro o posizione ricoperti	Relatrice ai convegni: “Ragioniamo di maternità” e “Tagesmutter – il servizio di assistenza domiciliare all'infanzia nella rete dei nuovi servizi per la famiglia”
Principali attività e responsabilità	Relazione in ordine al ruolo e responsabilità del servizio pubblico nel settore dei servizi alla prima infanzia
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Comune di Bolzano
Tipo di attività o settore	Servizi sociali
Date	01/10/1996 – 31/12/1998
Lavoro o posizione ricoperti	Funzionario amministrativo/Ispettrice asili nido
Principali attività e responsabilità	L'incarico, sino all'anno 1996 non ancora pensato e ricoperto, è stato costruito pianificando ogni aspetto: il coordinamento dei 7 asili nido presenti allora sul territorio (circa 120 collaboratori e 350 bambini), la creazione di un sistema nidi che fungesse da referente per le famiglie e le istituzioni, l'organizzazione e la promozione del lavoro di rete con le scuole

dell'infanzia ed altre istituzioni presenti sul territorio, la centralizzazione di tutte le funzioni amministrative (ammissioni utenti, budget, approvvigionamenti)

Nome e indirizzo  
del datore di lavoro

Comune di Bolzano

Tipo di attività o  
settore

Servizi Sociali

Date

16/06/1990 – 30/09/1996

Lavoro o posizione  
ricoperti

Direttrice della Casa di Riposo "Don Bosco" di Bolzano

Principali attività e  
responsabilità

Coordinamento, gestione e controllo di tutte le attività relative all'assistenza agli anziani residenti ed ai servizi generali; gestione, in collaborazione con alcune figure intermedie, della risorse umane; gestione attraverso supporti della parte amministrativa (budget, approvvigionamenti, fatturazione)

Nome e indirizzo  
del datore di lavoro

Comune di Bolzano

Tipo di attività o  
settore

Servizi Sociali

Date

15/12/1989 – 15/06/1990

Lavoro o posizione  
ricoperti

Consigliere amministrativo

Principali attività e  
responsabilità

Responsabile del Consultorio Familiare Comunale e di progetti interni all'assessorato

Nome e indirizzo  
del datore di lavoro

Istituto Tecnico Commerciale "Salvemini" di Bolzano, Liceo Classico "Virgilio" di Vipiteno, Consorzio

	Lavoratori studenti di Bolzano
Tipo di attività o settore	Scuola
Date	1988 – 1989 fino al 14/12/1989
Lavoro o posizione ricoperti	Insegnante presso scuole superiori
Principali attività e responsabilità	Insegnamento di discipline giuridiche ed economiche
<b>Istruzione e formazione</b>	
Date	1998 – 2016
Titolo della qualifica rilasciata	Visite di studio presso Enti che gestiscono servizi per anziani, donne in situazione di violenza, servizi alla prima infanzia e per minori sia in Italia che all'estero.
Date	1990 – 2016
Titolo della qualifica rilasciata	Diversi corsi in materia di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- servizi socio sanitari per anziani (corso biennale per dirigenti di servizi per anziani)</li> <li>- lavoro per obiettivi, valutazione e verifica degli stessi</li> <li>- aspetti istituzionali e modelli organizzativi per i servizi sociali</li> <li>- gestione delle risorse umane, leadership</li> <li>- efficienza ed efficacia nel ruolo manageriale</li> <li>- amministrazione (master di diritto amministrativo)</li> <li>- gestione dei servizi per infanzia e adolescenza</li> </ul>
Nome e tipo d'organizzazione	SINERGIA Milano, CHANGE formazione Firenze, SISTEMI AZIENDALI Milano, CEREF Padova,

erogatrice dell'istruzione e formazione | CONSIEL Firenze, SÜDTIROLER BILDUNGSZENTRUM FUTURE Bolzano, Fondazione Zancan Padova

Date | 1998

Titolo della qualifica rilasciata | Iscrizione all'albo dei dirigenti della Comunità Comprensoriale di Bolzano

Date | 1989

Titolo della qualifica rilasciata | Attestato di conoscenza della seconda lingua per la carriera direttiva

Date | 1987

Titolo della qualifica rilasciata | Diploma di laurea in scienze politiche – indirizzo politico sociale presso l'Università degli studi di Bologna con votazione 110 e lode

Pubblicazioni | Anno 2005, un articolo sulla rivista "Rassegna" dell'Istituto Pedagogico dal titolo; "I servizi educativi pubblici: modelli pedagogici e organizzativi"

Anno 2008, un articolo sulla rivista nazionale "Bambini" dal titolo: "Bolzano, una realtà poco conosciuta"

**Capacità e competenze personali**

Madrelingua | **Italiana**

Autovalutazione  
*Livello europeo (\*)*

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
molto buono	molto buono	buono	buono	buono

**Lingua tedesca**

(\*) [Quadro comune europeo di riferimento per le lingue](#)

Capacità e competenze sociali	Capacità comunicative e di ascolto, di lavoro in team acquisite sia in ambito professionale che personale.
Capacità e competenze organizzative	Capacità di gestione e coordinamento delle risorse umane acquisite nel corso delle numerose esperienze professionali oltre che formative. Capacità di valutazione dei collaboratori e di buona gestione delle relazioni, del lavoro in team e della ricerca di soluzioni.
Capacità e competenze tecniche	Elevate competenze tecniche in materia di prima infanzia, servizio consultoriale, gestione di servizi residenziali e semiresidenziali per anziani e minori, servizi sociali territoriali acquisite nel corso delle diverse esperienze professionali oltre che formative.
Capacità e competenze informatiche	Buona conoscenza di tutti i principali applicativi MS Office, Lotus Notes, LibreOffice.
Patente	Patente B