

**PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE  
GARANZIA GIOVANI  
FRONT & BACK OFFICE 5.0  
UN'ESPERIENZA PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI A.P.S.P "CASA MIA"**

**1. Presentazione del contesto e del Progetto *Front & Back Office 5.0***

"Casa Mia" nasce nel 1922 come orfanotrofio cittadino con il desiderio di rispondere ai bisogni degli orfani del primo conflitto mondiale. Oggi, è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona che realizza interventi e servizi socio-educativi a favore di minori, famiglie, giovani e adulti, avendo come scopo l'accoglienza e l'educazione integrale della persona.

In questi anni, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, l'Ente si è proposto attraverso vari servizi:

- servizi educativi residenziali (gruppi appartamento per minori e domicili autonomi)
- servizi semi - residenziali (centro diurno)
- Servizi residenziali per adulti (appartamenti semi-protetti)
- Servizi alloggiativi per gruppi monoparentali (appartamenti mamma-bambino)
- Servizio di educativa scolastica
- Servizio di educativa domiciliare
- Servizio di Spazio Neutro
- Servizi territoriali "Centri Socio Educativi Territoriali" (CSET)
- Centro Giovani, Cantiere26
- Progetti scolastici di prevenzione

L'attuale documento progettuale origina dai precedenti progetti *Front & Back Office* ma lo staff di progettazione ha ritenuto necessario inserire alcune modifiche per renderlo più adeguato al contesto attuale e per valorizzare il recente contributo della giovane in SCUP attualmente impegnata nella precedente edizione.

Il momento storico in cui si presenta questa proposta è caratterizzato a tutti i livelli dalla pandemia di Covid 19 e dal conseguente cambiamento che essa ha portato nella vita quotidiana di tutti noi e nei servizi in cui lavoriamo. Una progettazione volta al concreto non può quindi prescindere da questi elementi per costruire una proposta che vedrà impegnati i giovani in SCUP proprio a partire dal periodo invernale.

Il primo progetto nel settore amministrativo è nato nel 2018 grazie al confronto con i giovani impiegati nella prima edizione del progetto "#Mettiti in gioco!" che prevedeva lo svolgimento di 5 ore settimanali presso gli uffici amministrativi con l'obiettivo di approfondire lo strumento dei buoni di servizio, supportare le famiglie nella raccolta dei documenti necessari e successivamente affiancare il personale amministrativo nella compilazione della documentazione. Tale attività si accostava alla prevalente attività dei giovani che vedeva loro impegnati nei servizi educativi con l'obiettivo di sviluppare le competenze dell'animatore indicate nel progetto. Valutando l'andamento del percorso, emerse una criticità rispetto all'esperienza svolta presso l'ufficio amministrativo: sia i colleghi amministrativi sia i giovani espressero perplessità circa la bontà formativa di questa parte del percorso condividendo da un lato la difficoltà nel trasmettere le informazioni e promuovere l'apprendimento delle nozioni legate a quest'area vista la presenza ridotta, varia e non costante dei giovani e dall'altra la difficoltà dei giovani nell'aver un percorso frammentato. Di conseguenza, si valutò

di scorporare la parte amministrativa dalla seconda edizione costruendo un progetto di servizio civile più strutturato, specifico e costruito esclusivamente sull'area amministrativa.

Visto il bisogno di supporto da parte dell'Ente, in un ambito che vede la nostra realtà sempre di più impegnata poiché moltissime delle attività sociali si intrecciano con l'area amministrativa (Es. Convenzioni, progettazione, partecipazione ai bandi, gestione dello strumento dei Buoni di Servizio, ecc...) e la parallela volontà di offrire un percorso professionalizzante costruito ad hoc per i giovani al fine di acquisire le competenze utili per poter gestire i molteplici aspetti amministrativi, appare dunque interessante sia per l'Ente, sia per i giovani, proporre una ulteriore edizione di questo percorso.

Gli uffici amministrativi dell'Ente si trovano presso la sede centrale in Viale Trento 26 Riva del Garda; attualmente accolgono dodici dipendenti: un direttore, sei coordinatori, un responsabile amministrativo e quattro assistenti amministrativi.

All'interno di questa sede, si trovano inoltre due gruppi-appartamento, il servizio mamma-bambino, un appartamento semi-protetto, un servizio semi-residenziale e un centro socio educativo territoriale, nonché la palestra e la cucina centrale dell'Ente.

La sede rappresenta il riferimento principale per le riunioni del Consiglio di Amministrazione, dello staff di coordinamento, per gli incontri con i referenti degli enti e dei servizi con i quali l'A.P.S.P. Casa Mia entra in contatto, per i team con gli educatori e gli ausiliari. Inoltre rappresenta il riferimento principale per le istituzioni, per i servizi, per l'utenza e per le famiglie che entrano in contatto con l'Ente.

## 2. Ruolo del progetto di Servizio Civile

La quinta edizione del progetto, in coerenza con le finalità del Servizio Civile Universale Provinciale, desidera offrire ai giovani un'opportunità per mettersi in gioco, sperimentarsi nel mondo del lavoro, iniziare un percorso di conoscenza, di riflessione critica e di partecipazione volte all'acquisizione di competenze sia professionali che personali.

Al centro del progetto vi è la volontà e il desiderio di accompagnare il giovane in un percorso di professionalizzazione, di cittadinanza attiva e responsabile, volto allo sviluppo di capacità trasversali. Un'occasione di socializzazione al ruolo professionale e conseguentemente di collegamento al lavoro.

Il presente progetto intende supportare il/la giovane in un percorso volto alla conoscenza e all'apprendimento degli strumenti amministrativi utilizzati dall'Ente e che sono strumentali ed indispensabili alla realizzazione e alla gestione delle attività rivolte ai minori e alle famiglie del territorio. Inoltre, una parte rilevante delle attività educative e sociali dell'Apsp Casa Mia si rivolgono a persone in difficoltà sociale, culturale o familiare che necessitano di supporto per affrontare gli aspetti burocratici ed amministrativi che sono connessi all'utilizzo delle attività stesse. Questo comporta che il giovane in servizio civile adatti la propria comunicazione e il proprio intervento alle caratteristiche e ai bisogni di questa utenza, sviluppando competenze specifiche e una maggiore consapevolezza in termini di sostenibilità sociale.

Il giovane affiancherà il personale amministrativo relativamente alle attività di Front-office e Back-office.

La definizione degli obiettivi e delle conseguenti attività, ha come riferimento il profilo di **“Operatore amministrativo – segretariale”** previsto all'interno del Repertorio delle qualifiche dell'Emilia Romagna relativamente alle unità di competenza 1-2-3:

1. Gestione flussi informativi e comunicativi
2. Sistematizzazione informazioni e testi scritti

### 3. Trattamento documenti amministrativo-contabili

Il progetto intende offrire al giovane un percorso professionalizzante che permetterà di:

- o conoscere e imparare ad utilizzare i mezzi ed i protocolli in uso per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio;
- o conoscere e sperimentare l'utilizzo degli strumenti amministrativi utilizzati dall'Ente;
- o conoscere e sperimentare le modalità di sistematizzazione di informazioni e testi scritti;
- o acquisire la capacità di utilizzare e gestire i documenti amministrativi dell'Ente;
- o conoscere lo strumento dei Buoni di Servizio e acquisire la capacità di gestione del processo di costruzione dei progetti conciliativi per le famiglie;
- o acquisire modalità adeguate di relazione con il pubblico tenendo presente il contesto nel quale si innesta l'ufficio amministrativo e le sue attività;
- o acquisire capacità collaborative (con il personale, con l'utenza, con le famiglie, con i servizi e con gli attori sociali e non del territorio).

### 3. I giovani da coinvolgere

In coerenza con gli obiettivi del progetto SCUP e con le priorità trasversali della Provincia Autonoma di Trento rispetto alle pari opportunità di genere, la proposta è rivolta a un/una giovane dai 18 ai 28 anni, che non studia e non lavora.

Si rileva che in questa categoria rientrano due profili prevalenti: i giovani che stanno rinviando una fase del proprio percorso di studi (per esempio l'iscrizione all'Università) perché ancora disorientati rispetto all'ambito da scegliere e i giovani che, al termine di un percorso di studi già completato o in seguito all'interruzione di un percorso che non intendono riprendere, non sono ancora riusciti ad inserirsi nel mondo del lavoro. Le due situazioni sono caratterizzate da bisogni anche abbastanza diversi dei giovani, con una maggiore spinta ad una prossima occupabilità da parte del secondo gruppo, mentre il primo gruppo è maggiormente interessato ad avere l'occasione di sperimentarsi in un contesto prossimo al percorso formativo che viene ipotizzato per il proprio futuro, per testarne l'effettiva rispondenza e compatibilità con le proprie aspirazioni.

Come già indicato, la proposta *Front & Back Office 5.0* permette la maturazione delle competenze Operatore amministrativo – segretariale, all'interno di un Ente pubblico, che risultano preziose nel momento in cui il giovane termina positivamente il proprio servizio civile e si attiva per la ricerca di lavoro. Sulla base dell'esperienza che l'Apss Casa Mia ha raccolto negli ultimi mesi dall'ordinario confronto con altri Enti pubblici che hanno dovuto affrontare le restrizioni dovute al contenimento del Covid 19, accade che tali realtà registrino un aumentato fabbisogno di personale. Seppure in forme inizialmente temporanee, a volte si rende infatti necessario integrare il personale degli uffici amministrativi e di segreteria, per esempio per supplire le assenze del personale titolare per gli aumentati congedi parentali o per periodi di isolamento/malattia, o per assorbire l'arretrato venutosi a creare con il lockdown o i maggiori carichi burocratici legati alla normativa. In quest'ottica, risulta particolarmente preziosa la formazione e sperimentazione allo smart working che questa proposta progettuale prevede.

La valutazione attitudinale verrà effettuata da un'apposita commissione (formata da OLP, coordinatore pedagogico, responsabile amministrativo) e seguirà le seguenti modalità:

- 1) analisi del curriculum vitae;

2) colloquio conoscitivo e motivazionale;

3) prova pratica volta a valutare le competenze informatiche del pacchetto Office.

Se non fosse possibile realizzare la prova pratica in presenza, si cercherà di mantenerla, realizzandola tramite piattaforma Zoom o Skype e supportando i candidati che avessero bisogno di accompagnamento all'utilizzo di tali strumenti.

Aspetti fondamentali risultano essere:

- o la conoscenza dei principali strumenti informatici;
- o conoscenza del pacchetto Office;
- o la predisposizione ai rapporti interpersonali;
- o interesse e sensibilità rispetto ai temi del disagio e della fragilità familiare;
- o atteggiamento positivo nei confronti delle differenze culturali, religiose e di genere;
- o la curiosità e la voglia di mettersi in gioco e di apprendere.

Saranno inoltre valutate positivamente ulteriori competenze informatiche in aggiunta alla disponibilità e alla flessibilità oraria.

Al/alla giovane verrà richiesto l'assoluto rispetto della riservatezza dei dati e delle informazioni con le quali entra in contatto durante lo svolgimento delle attività, un atteggiamento accogliente nei confronti delle persone che entrano in contatto con gli uffici amministrativi e delle difficoltà, anche relazionali, che queste possono manifestare, il rispetto della puntualità. È richiesto il rispetto rigoroso della normativa anti Covid.

#### 4. Il ruolo dell'OLP e le risorse umane e strumentali di cui si avvale il progetto

Nello svolgimento di questo progetto il giovane di servizio civile sarà seguito dal suo **OLP** che svolgerà un ruolo di accompagnatore nel processo di socializzazione al lavoro ma anche di crescita personale, dando l'opportunità di mettersi in gioco per stimolare progressivamente l'acquisizione delle competenze.

L'OLP sarà una figura di ascolto, di condivisione e stimolerà il giovane ad un atteggiamento critico-riflessivo sia sui vissuti che sulle competenze professionali, promuovendo una programmazione delle attività del giovane in maniera personalizzata e definita congiuntamente.

Inoltre, avrà il compito di coordinare il percorso del giovane con le altre figure professionali con le quali entrerà in contatto. Egli avrà il compito di garantire il supporto al personale amministrativo, considerato una risorsa centrale per lo svolgimento del progetto e per l'acquisizione delle competenze tecniche del progetto.

L'OLP coinvolto è un dipendente di ruolo dell'Ente con esperienza professionale nel settore dei minori e delle famiglie e in particolare nelle attività socio-educative che richiedono un rilevante supporto amministrativo, e che presenta motivazione ed entusiasmo rispetto al suo ruolo nel progetto.

Le altre figure coinvolte saranno:

- o **il direttore** che si occupa della gestione globale dell'Ente e dei rapporti con le altre istituzioni;
- o **i coordinatori** dei diversi servizi che si occupano della pianificazione, gestione e organizzazione dei servizi;
- o **il personale amministrativo** che si occupa dell'area amministrativa – contabile dell'Ente (1 Responsabile Ufficio amministrativo-contabile, 4 Assistenti amministrativi). Si tratta di operatori che, con un'unica eccezione, sono dipendenti di ruolo dell'Apsp Casa Mia da diversi anni ed hanno sviluppato nel proprio percorso formativo e nella consistente esperienza professionale presso l'Ente ottime competenze tecniche e capacità relazionali. Come sottolineato dalla giovane in SCUP

attualmente, questo genera un contesto particolarmente proficuo di riconoscimento e valorizzazione delle capacità di chi intraprende il percorso di servizio civile (cfr. paragrafo 11).

- **i dipendenti** dell'Ente coinvolti nei diversi servizi e che si interfacciano con l'area amministrativa.
- **i volontari** che collaborano con l'Ente sui servizi socio-educativi.

Si sottolinea che il lavoro in rete, la pratica della collaborazione e della condivisione rappresentano una modalità operativa consolidata di Apsp Casa Mia, mirata a valorizzare le altre risorse territoriali e/o extra territoriali, nelle loro differenti competenze e professionalità. Tale approccio, comune a tutti gli operatori dell'Ente nei loro differenti ruoli, si presta particolarmente all'inserimento e alla valorizzazione di giovani in servizio civile

### **Risorse strumentali**

Al/alla giovane verrà garantita la possibilità di:

- utilizzare 1 scrivania personale con un computer personale e un accesso account individuale;
- utilizzare la stampante, la fotocopiatrice e lo scanner dell'ufficio;
- utilizzare le apparecchiature informatiche;
- 1 raccoglitore per i propri documenti
- utilizzare i mezzi di trasporto

**Vitto:** al giovane è offerto il pranzo in orario di servizio (cfr. paragrafo 10).

## **5. Svolgimento del progetto e modalità organizzative**

Il giovane del servizio civile concorderà l'orario e il calendario delle giornate con l'OLP nel rispetto del monte ore totale stabilito dal progetto e pari a 1440.

Il giovane sarà coinvolto **presso gli uffici amministrativi** collocati nella sede centrale in Viale Trento 26 a Riva del Garda, dal lunedì al venerdì con orari flessibili all'interno delle fasce orarie 08.00-13.00 e 14.00-18.00, con un orario medio di 30 ore settimanali.

In conseguenza della pandemia di Covid 19 e dei conseguenti provvedimenti normativi, la Direzione dell'Apsp Casa Mia richiede al personale che opera negli uffici, compreso il giovane in servizio civile, un'organizzazione dell'orario di lavoro che permetta l'ottimizzazione degli spazi, al fine di ridurre al minimo la compresenza di due o più persone nello stesso locale. Questo porta a preferire un orario costruito di mezze giornate complete, con la formula del part-time verticale anziché orizzontale. Inoltre il personale dell'Amministrazione e del coordinamento di Apsp Casa Mia assolve parte del proprio orario di lavoro in smart working. Compatibilmente con le disposizioni provinciali e nazionali in materia in merito ai progetti di servizio civile e comunque in seguito al primo periodo di svolgimento del percorso che sarà realizzato in totale affiancamento, non si esclude la possibilità di prevedere che anche una parte, minoritaria, dell'orario settimanale del giovane in servizio civile, venga effettuata in smart working. In questo caso, l'Apsp Casa Mia provvederà ad assicurarsi che il giovane abbia la strumentazione e la formazione necessaria a questa specifica tipologia di lavoro.

Per la partecipazione a questo progetto è richiesto l'obbligo vaccinale.

Sono state individuate tre fasi di svolgimento del progetto:

### **1. Conoscenza dell'A.P.S.P. Casa Mia e del personale che collabora all'interno degli uffici (primo mese)**

L'inserimento del giovane nelle attività sarà graduale e progressivo. Inizialmente verrà dedicata attenzione alla conoscenza dei servizi, del personale, all'osservazione delle attività e degli strumenti operativi.

Di conseguenza verranno strutturati momenti di:

- accoglienza e presentazione dell'Ente e dell'equipe dell'area amministrativa;
- studio dei documenti informativi e descrittivi dell'Ente;
- confronto e supporto dell'OLP all'avvio del percorso e costruzione condivisa del calendario;
- conoscenza dell'ufficio amministrativo e delle attività.

## 2. Partecipazione diretta alle attività (dal secondo mese)

È prevista una partecipazione diretta del giovane nelle attività quotidiane dell'ufficio amministrativo al fine di garantire la possibilità di sperimentarsi nell'utilizzo degli ausili amministrativi e nella relazione con il pubblico che entra in contatto con l'ufficio.

Dopo un iniziale periodo di osservazione e conoscenza, il giovane in SCUP affiancherà il personale amministrativo nelle seguenti attività:

- A. **Area Front-Office:** accoglienza delle persone che si recano presso gli uffici; utilizzo dei mezzi per il ricevimento, la trasmissione e la registrazione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, email, pec, scanner); gestione relazioni con le famiglie per
  - comunicare le informazioni riguardanti i servizi e le attività proposte
  - fornire supporto durante la procedura informatizzata di iscrizione alle attività;
  - informare sulle modalità di richiesta e le condizioni di ottenimento dei Buoni di servizio della Provincia di Trento per la conciliazione lavoro/famiglia.
- B. **Area Back-Office** individuazione e applicazione delle modalità manuali ed informatiche di protocollo (classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio); uso delle principali tecniche per la redazione di lettere, avvisi e comunicazioni rivolte ai fruitori dei servizi dell'Ente; utilizzo degli applicativi informatici per:
  - la redazione di tabelle presentazioni, report per interlocutori interni e esterni
  - la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti relativi alle attività proposte dall'Ente
  - la creazione, la registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili e amministrativi (fatture, note d'accredito)
  - la compilazione delle richieste di Buono di servizio sul sito della Provincia Autonoma di Trento, in affiancamento ai genitori che lo richiedono;
  - la gestione di dati relativi ai servizi.

## 3. Verifica in itinere e finale

Nel corso del percorso sono previsti momenti di verifica in itinere con incontri periodici con l'OLP per consentire un buon monitoraggio sull'andamento del progetto (momenti informali di confronto costante con l'OLP nel corso della settimana) e sul vissuto del giovane. Inoltre è previsto un incontro formale di 1-2 ore una volta al mese con l'OLP.

La partecipazione ai momenti di confronto interni all'area amministrativa rappresenta una significativa opportunità di confronto con il personale per la gestione dell'ufficio.

A fine del percorso si richiede ai giovani un'autovalutazione rispetto all'esperienza vissuta e un rimando

rispetto a criticità incontrate o ad aspetti da introdurre nel successivo progetto.

Infine si desidera realizzare un piccolo video sul percorso che prevede il coinvolgimento dei giovani.

## 6. Il percorso formativo

Parallelamente al susseguirsi delle fasi precedentemente descritte, il giovane parteciperà alla formazione generale fornita dalla Provincia Autonoma di Trento e beneficerà della formazione specifica fornita dall'Ente, in parte già programmata e in parte da costruire durante l'esperienza in base alle caratteristiche dei giovani.

La formazione specifica verrà realizzata dall'Ente con la collaborazione di:

- o Direttore;
- o Responsabile area organizzativa;
- o Operatori amministrativi;
- o Formatori esterni specialisti

Al giovane verranno messi a disposizione, in formato cartaceo e elettronico, i documenti informativi dell'Ente (Carta dei servizi, opuscoli, dépliant, ecc.) e la legislazione relativa all'area amministrativa.

Il percorso formativo, come descritto di seguito, prevede una parte di formazione specifica **professionalizzante** e una parte di **formazione sul campo**.

### A. Formazione specifica professionalizzante

Una parte della formazione specifica si riferisce alla conoscenza dell'Ente. Questa parte di formazione specifica sarà concentrata nei primi mesi di avvio con l'obiettivo di fornire ai giovani le informazioni necessarie per un buon inserimento all'interno dell'area amministrativa, garantendo loro le conoscenze per svolgere le attività previste.

I contenuti della formazione professionalizzante saranno i seguenti:

- o **Finalità e Mission dell'Ente e presentazione dei diversi servizi (3 ore)**: momento formativo rivolto al giovane in SCUP organizzato dall' OLP con la partecipazione del Direttore dell'Ente;
- o **L'utenza dei servizi (3 ore)**: a cura di Francesca Giuliani, coordinatrice servizi territoriali;
- o **L'area amministrativa dell'A.P.S.P. Casa Mia: principi operativi, funzioni e attività (5 ore)** a cura di Paolo Pernici, responsabile dell'area amministrativa;
- o **La privacy nell'amministrazione sociale (4 ore)**, a cura di Matteo Grazioli, avvocato
- o **La relazione con il pubblico (1 ora)**, a cura di Sabrina Zanon, consulente esterna;
- o **Formazione sulla sicurezza sul lavoro generale e specifica (D.lgs. 81/2008 e s.m) (8 ore)**: formazione organizzata annualmente dalla G&P Servizi di Arco, società incaricata dal nostro Ente per la realizzazione degli interventi formativi inserenti la sicurezza sul lavoro;
- o **Formazione generale Antincendio (12 ore)**: formazione organizzata annualmente dalla G&P Servizi di Arco, società incaricata dal nostro Ente per la realizzazione degli interventi formativi inserenti la sicurezza sul lavoro;
- o **Formazione alle procedure Covid (2 ore)**: a cura del referente Covid, Francesca Giuliani
- o **Gestione della qualità in una APSP (carta dei servizi e bilancio sociali) (3 ore)**, a cura di Marta Stanga, coordinatrice qualità
- o **Acquisizione e mantenimento dei marchi in APSP (2 ore)** a cura di Marta Stanga
- o **Archiviazione documentale, CBA (2 ore)**

- **Privacy ed informatica-corso base, Upipa (3 ore)**

#### **B. Formazione specifica sul campo**

Il giovane in servizio civile sarà tenuto a partecipare ai momenti di programmazione interni all'area amministrativa in quanto opportunità formative altamente professionalizzanti (sono previste circa **2 ore** al mese, per un totale di **24 ore**). Si precisa che tali momenti vengono di norma organizzati dalla responsabile dell'ufficio amministrativo e calendarizzati all'inizio del servizio civile:

- **L'utilizzo e la gestione di CBA (5 ore)**, a cura di Chiara Marchiori, responsabile amministrativa;
- **Lo strumento dei buoni di servizio: legislazione e gestione operativa (5 ore)** a cura di Chiara Marchiori, responsabile amministrativa.
- **L'utilizzo del software per le iscrizioni alle attività (5 ore)**, a cura di Chiara Marchiori, responsabile amministrativa.
- **Gli strumenti e le procedure per il lavoro in smart working (2 ore)** a cura di Chiara Marchiori, responsabile amministrativa;
- **Utilizzo di Word e Excel (7 ore)**, a cura di Paolo Pernici

### **7. Monitoraggio**

L'attività di monitoraggio risulta centrale nello svolgimento del progetto, in quanto è funzionale e strumentale alla buona riuscita del progetto stesso e all'esperienza del giovane.

Nello svolgimento del progetto il giovane sarà seguito dall'OLP che svolgerà un ruolo di accompagnatore relativamente alla crescita personale e professionale del giovane, garantendogli la possibilità di sperimentarsi in prima persona e agevolando un processo di crescita affinché sviluppi una graduale autonomia operativa. Il ruolo dell'OLP inizia molto prima dell'avvio del progetto; infatti è stato coinvolto nella progettazione e avrà il compito di informare e coinvolgere l'equipe dell'area amministrativa condividendo il senso di questa esperienza formativa e facilitando lo sviluppo di un atteggiamento di apertura e di accompagnamento da parte degli educatori. Con l'avvio dell'esperienza avrà il compito di accoglierlo; presentare l'Ente, i suoi servizi, il personale dipendente, promuovendo un buon inserimento. Sarà, inoltre, una figura di ascolto, di condivisione e stimolerà il giovane ad un atteggiamento critico-riflessivo sia sui vissuti che sulle competenze professionali, promuovendo una programmazione delle attività del giovane in maniera personalizzata e definita congiuntamente e coordinerà il percorso del giovane con il referente amministrativo.

Tale attività sarà basata sia sui confronti informali sia sull'incontro mensile formale tra il giovane e l'OLP, occasione in cui riflettere congiuntamente sull'andamento dell'esperienza e sullo stadio di avanzamento del progetto. Significativo risulta essere lo strumento del diario che viene compilato mensilmente dal giovane poiché permette di riflettere sulle attività svolte, sulle relazioni instaurate, sui vissuti emotivi, nonché sulle competenze acquisite. In alcuni incontri, potrà essere coinvolto il responsabile amministrativo il cui contributo, al progetto o al vissuto del giovane, appare importante.

Il confronto costante sulle attività del giovane in SCUP con l'OLP insieme all'affiancamento degli assistenti amministrativi consentirà di monitorare l'andamento del progetto fin dall'inizio.

Al termine del percorso l'OLP di riferimento redigerà la scheda di monitoraggio sul progetto e il report conclusivo sul percorso svolto sottolineando le competenze professionali acquisite, il livello di autonomia e di consapevolezza sviluppato.



## 8. Competenze acquisite

Il giovane affiancherà il personale amministrativo dell'Ente sperimentando il ruolo dell'**operatore amministrativo – segretariale** all'interno dell'amministrazione dell'A.P.S.P. Casa Mia.

In particolare quest'esperienza permetterà al/alla giovane di acquisire le seguenti conoscenze e abilità:

- o conoscere l'organizzazione e la mission dell'Ente e dei servizi, entrare in contatto con le realtà del territorio che si occupano di minori e di giovani;
- o saper affrontare e gestire situazioni nuove imparando a mettersi in gioco e controllare la propria emotività;
- o acquisire la capacità di mettersi in discussione ed auto-valutarsi;
- o saper utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne e esterne all'ufficio;
- o acquisire le capacità di gestione, archiviazione e registrazione dei documenti contabili;
- o acquisire abilità nella gestione delle apparecchiature informatiche e degli strumenti utilizzati dall'Ente;
- o apprendere le tecniche di archiviazione e gestione dei dati;
- o apprendere le tecniche per la gestione dei Buoni di Servizio;
- o conoscere la legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro e sulla privacy.
- o acquisire adeguate capacità relazionali con le persone che entrano in contatto con l'Ente, anche in presenza di differenze culturali e sociali o di situazioni di difficoltà;
- o acquisire la capacità di relazionarsi nei diversi contesti (con l'equipe amministrativa, con il personale educativo, con l'utenza, con altri Servizi, con i volontari dell'Ente, con gli attori sociali del territorio).

## 9. Formazione alla cittadinanza responsabile

Un percorso di servizio civile all'interno dell'area amministrativa di un Ente pubblico che realizza interventi e servizi socio-educativi a favore di minori, famiglie, giovani e adulti, permette al giovane che lo svolge di contattare da vicino tematiche come quelle del disagio personale, sociale e familiare e della tutela minori. Porre lo sguardo su realtà che potrebbero non appartenere alla sua esperienza personale e formativa e sugli strumenti di prevenzione e tutela che vengono agiti dalle Istituzioni e da Enti come l'Asps Casa Mia per supportare la popolazione e i singoli, permette ai giovani di raccogliere direttamente elementi di corretta informazione sulle sugli interventi di prevenzione e di tutela dei minori in situazione di grave difficoltà familiare. E questo permette di contrastare la disinformazione crescente negli ultimi anni in Italia su questo delicatissimo tema (assistenti sociali che "portano via i bambini", istituti che trattengono i bambini anziché mandarli in adozione per tornaconto economico, ecc.). Si rileva inoltre che tali consapevolezze hanno anche la possibilità di diffondersi nella popolazione attraverso la rete dei contatti informali del giovane, che potranno ricevere da lui una testimonianza diretta e "non di parte" su tali aspetti.

Un altro ambito specifico che viene toccato dalle attività in cui si impegna il giovane in servizio civile in questo progetto è quello degli strumenti disponibili per la conciliazione tra impegno lavorativo e cura in ambito familiare (in primis i Buoni di servizio previsti dalla Provincia di Trento e utilizzati in misura consistente da parte delle famiglie che usufruiscono delle attività estive nei Centri socio educativi di Asps Casa Mia). Accompagnare le famiglie, e in particolare le famiglie in maggiore difficoltà nell'individuare e seguire in modo autonomo i passi necessari per avvalersi di questi strumenti, permette al giovane di

sviluppare attenzione allo sviluppo di pari opportunità per tutti, in questo caso in particolare sul tema della partecipazione al lavoro.

## 10. Sostenibilità sociale e ambientale

Con il contributo della giovane in SCUP in questo periodo, sono stati raccolti i comportamenti concreti che vengono seguiti dal personale degli uffici per implementare nel quotidiano l'attenzione di Apsp Casa Mia alla sostenibilità ambientale e alla creazione di un contesto di lavoro più informale e familiare, in linea con la vocazione comunitaria dell'Ente:

- raccolta differenziata all'interno di ogni ufficio di carta, plastica e residuo e nell'ufficio più grande anche dell'umido;
- utilizzo di una macchinetta per la fornitura di bevande calde che utilizza solo bicchierini in carta e cialde in carta interamente compostabili nei rifiuti organici;
- utilizzo di tazze in porcellana per il consumo di tè, tisane e altre bevande calde;
- possibilità di consumare uno spuntino a metà mattina o nel pomeriggio, con frutta o piccole preparazioni (pizza, torta, ecc.) preparate dalla cucina centrale dell'Ente e fornite al personale degli uffici in contenitori in uso nella stessa e quindi senza alcun packaging usa e getta;
- possibilità di consumare il pranzo in una sala interna alla stessa sede in cui si trovano gli uffici, con vivande preparate e servite direttamente dalla cucina centrale dell'Ente in stoviglie di porcellana e vetro e quindi senza alcun utilizzo di stoviglie o altro packaging usa e getta;
- facilitazione all'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico, eventualmente anche cercando di adattare l'orario di servizio.

Si segnala inoltre che l'Apsp Casa Mia ha ottenuto e mantiene il marchio Family e che le attenzioni che questo processo ha implementato nell'Ente sono ovviamente applicate anche al giovane in servizio civile, così come al personale dipendente e all'utenza, anche in ottica di pari opportunità per tutti.