



## PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”  
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

### Scheda di sintesi 2021/ver.4

<b>Titolo progetto</b>	<b>“Front &amp; Back Office 6.0” – Un’esperienza presso gli uffici amministrativi di A.p.s.p. “Casa Mia”.</b>
<b>Forma</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SCUP_PAT <input type="checkbox"/> SCUP_GG
<b>Ambito tematico</b>	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input checked="" type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Assistenza <input type="checkbox"/> Sport e turismo
<b>Ripetizione</b>	Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: “ <i>Front&amp;Back Office 5.0</i> ” <input type="checkbox"/> No

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

<b>Organizzazione</b>	A.P.S.P. “CASA MIA”
<b>Nome della persona da contattare</b>	Alessandra Ferrari – coordinatrice referente progetti SCUP per l’Ente
<b>Telefono della persona da contattare</b>	345-4538211
<b>Email della persona da contattare</b>	<a href="mailto:alessandra.ferrari@casamiariva.it">alessandra.ferrari@casamiariva.it</a>
<b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b>	Dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 15.00
<b>Indirizzo</b>	Viale Trento n.26 – Riva del Garda (piano terra, area Direzione-Coordinamento-Uffici)

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

<b>Durata</b>	12 mesi	
<b>Posti</b>	Numero minimo: 1	Numero massimo: 1
<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Uffici amministrativi di A.P.S.P. “Casa Mia”, in Viale Trento n.26, a Riva del Garda.	

<p><b>Cosa si fa</b></p>	<p>In quest'esperienza stimolante per te e per l'Ente, con l'affiancamento della tua OLP e del nostro personale svolgerai <u>attività amministrative nell'ambito dei servizi socio-educativi-assistenziali</u>. <b>Front Office:</b> potrai sperimentarti nell'<i>accoglienza</i> delle persone che accedono agli uffici, nell'utilizzo dei <i>mezzi per il ricevimento, la trasmissione e la registrazione di comunicazioni</i> interne ed esterne all'ufficio (es. telefono, email, pec, scanner). Un valore aggiunto di questa proposta è la possibilità di <i>entrare in relazione con le famiglie</i> che usufruiscono dei nostri servizi, ad esempio per comunicare le informazioni riguardanti le attività proposte e le modalità di accesso alle stesse. <b>Back Office:</b> potrai sperimentarti nell'applicazione delle modalità manuali e informatiche di <i>protocollo</i> (classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio), nell'uso delle principali tecniche per la <i>redazione di comunicazioni</i> destinate agli utenti, e nell'<i>utilizzo di strumenti informatici</i> (es. 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, in affiancamento ai genitori che lo richiedono; la gestione di dati relativi ai servizi).</p>	
<p><b>Cosa si impara</b></p>	<p>Attraverso questo progetto, potrai arricchire il tuo <b>bagaglio personale</b>, imparando ad esempio a <i>relazionarti</i> con le persone che si rivolgono all'Ente, anche in presenza di differenze culturali, sociali o di situazioni di difficoltà, e con diversi attori (es. l'équipe amministrativa, il personale educativo, l'utenza, altri Servizi, volontari/e, ecc.). Si tratta di un percorso che può aiutarti ad <i>affrontare e gestire situazioni nuove</i>, imparando a <i>metterti in gioco</i> e a sviluppare <i>autoconsapevolezza</i>. Potrai poi ampliare anche il tuo <b>bagaglio formativo-esperienziale</b>, acquisendo <i>capacità tecniche nell'ambito della gestione amministrativa</i>, tra cui: la capacità di gestione dei documenti amministrativi dell'Ente (es. archiviazione e trattamento dei dati, imparando a rispettarne la privacy e la riservatezza; archiviazione e registrazione di documenti contabili); la capacità di utilizzo di vari strumenti operativi – protocollo e mailbox per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne/esterne all'ufficio, sistemi d'iscrizione alle attività dell'Ente, apparecchiature informatiche, ecc.; la conoscenza dello strumento dei Buoni di Servizio, che ti porterà ad apprendere la gestione del processo di costruzione dei progetti conciliativi per le famiglie.</p>	
<p><b>Competenza da certificare al termine del progetto</b></p>	<p><b>Repertorio regionale utilizzato</b></p>	<p>Regione Emilia-Romagna</p>
	<p><b>Qualificazione professionale</b></p>	<p>Operatore amministrativo-segretariale</p>
	<p><b>Titolo della competenza</b></p>	<p>1. Gestione flussi informativi e comunicativi</p>
	<p><b>Elenco delle conoscenze</b></p>	<p>Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni. Principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.). Servizi internet (navigazione, motori di ricerca posta elettronica, ecc.). Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale. Tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale. Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati. Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).</p>
	<p><b>Elenco delle abilità</b></p>	<p>Adottare i mezzi per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e-mail, pec, ecc.) avendo cura delle dotazioni in uso. Adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda. Applicare procedure e normative per garantire la si-</p>

		curezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro. Applicare tecniche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici.
<b>Vitto</b>	In orario di servizio ti verrà riconosciuto il pasto preparato dalla cucina centrale dell'Ente, da consumarsi presso la stessa sede di svolgimento del SCUP.	
<b>Piano orario</b>	La proposta progettuale prevede un monte ore totale di 1440, con una media settimanale di 30 ore, per 5 giorni a settimana. La tua attività si svolgerà <u>dal lunedì al venerdì, con orari flessibili all'interno delle fasce orarie 08.00-13.00 e 14.00-18.00.</u>	
<b>Formazione specifica</b>	La formazione specifica verrà realizzata da: OLP, Direttore, personale amministrativo ed educativo, formatori esterni specialisti, e prevede le seguenti tematiche: <i>Presentazione finalità, mission e Servizi dell'Ente</i> (2 ore). <i>Anticorruzione, trasparenza, codice di comportamento</i> (1 ora). <i>Sicurezza sul lavoro generale e specifica</i> (8 ore). <i>Privacy e riservatezza nell'amministrazione sociale</i> (2 ore). <i>L'area amministrativa dell'A.P.S.P. Casa Mia: principi operativi, funzioni e attività</i> (5 ore). <i>L'utenza dei servizi</i> (2 ore). <i>La relazione con il pubblico</i> (1 ora). <i>L'utilizzo e la gestione di CBA e del software per la contabilità</i> (5 ore). <i>Lo strumento dei Buoni di Servizio: legislazione e gestione operativa</i> (5 ore). <i>L'utilizzo del software per le iscrizioni alle attività</i> (5 ore). <i>Gli strumenti e le procedure per l'attività a distanza</i> (1 ora). <i>L'utilizzo della mail box e del sistema di protocollo</i> (2 ore). <i>Cittadinanza responsabile e misure adottate dall'Ente in termini di sostenibilità ambientale</i> (2 ore). <i>Il volontariato giovanile e la progettazione di eventi sul territorio</i> (2 ore). <i>Tematiche educative specifiche e momenti formativi in plenaria</i> (massimo 10 ore). <i>Momenti di programmazione interni all'area amministrativa</i> (1 volta al mese, di 1 ora). Tre incontri (2 ore ciascuno) di <i>peer to peer learning</i> , ovvero confronto di gruppo con tutti/e gli/le giovani in SCUP e gli/le OLP.	

### **CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

<b>Caratteristiche ricercate nei partecipanti</b>	Cerchiamo una persona che abbia voglia di mettersi in gioco, con un atteggiamento aperto alla relazione con l'altro, sensibile ai temi del disagio e della fragilità familiare, affine all'utilizzo dei principali strumenti informatici.
<b>Dove inviare la candidatura</b>	<b>Mail</b> <a href="mailto:alessandra.ferrari@casamiariva.it">alessandra.ferrari@casamiariva.it</a> <b>Pec</b> <a href="mailto:casamia.apsp@pec.casamiariva.it">casamia.apsp@pec.casamiariva.it</a> <b>Consegna a mano</b> presso gli uffici amministrativi in Viale Trento, 26 a Riva del Garda (TN).
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	
<b>Altre note</b>	