



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 2023/ver. 5

Titolo Progetto	Front & Back Office 7.0
Ambito tematico	☐ Ambiente ☒ Comunicazione e tecnologie ☐ Educazione e formazione ☐ Animazione ☐ Cultura ☐ Scuola e università ☐ Assistenza ☐ Sport e turismo
Ripetizione	Questo progetto è già stato realizzato in passato: ☒ Sì, con titolo: <i>Front & Back Office 6.0 – Un’esperienza presso gli uffici amministrativi di A.P.S.P. “Casa Mia”</i> ☐ No

INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

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

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Durata	Mesi: 12
Posti	Numero minimo: 1 Numero massimo: 1
Sede/sedi di attuazione	Uffici amministrativi di A.P.S.P. “Casa Mia”, in Viale Trento n.26, a Riva del Garda.
Cosa si fa	“Casa Mia”, un’azienda pubblica che si occupa di <u>servizi socio-assistenziali ed educativi</u> soprattutto <u>per minori e famiglie</u>, ti propone un’esperienza dinamica e stimolante nei suoi <u>uffici amministrativi</u>. Affiancato dalla tua OLP e dell’équipe amministrativa, nel corso del progetto potrai fare diverse attività: - <i>Front Office</i>: accogliere le persone che si rivolgono agli uffici; utilizzare mezzi per gestire le comunicazioni (es. telefono, mail, pec, scanner); ascoltare e parlare con gli

	utenti (es. le famiglie) per informarli sulle attività offerte e su come possono accedervi, ma anche per supportare persone con fragilità personali/sociali nelle operazioni amministrative legate ai servizi. - <i>Back Office</i>: potrai creare, registrare e archiviare documenti (es. fatture, dati che riguardano i servizi), scrivere comunicazioni per gli utenti, utilizzare diversi strumenti informatici (es. per creare tabelle, presentazioni, report); potrai aiutare a gestire le iscrizioni-i pagamenti delle attività proposte dall'Ente, e compilare i Buoni di Servizio insieme ai genitori che lo richiedono per usufruire delle attività estive per i figli.	
Cosa si impara	Accompagnato/a dalla OLP e dagli/dalle altri/e operatori/rici amministrativi/e, potrai imparare a: - utilizzare diversi strumenti e un linguaggio adatto al lavoro amministrativo; - gestire le informazioni e organizzare la tua attività secondo obiettivi e scadenze; - conoscere meglio i tuoi punti di forza e gli aspetti su cui lavorare, sia a livello tecnico che personale, esplorando quali sono le attività amministrative a cui ti senti più affine; - lavorare in gruppo e comunicare con gli altri membri dell'équipe, sia per raggiungere obiettivi comuni che per costruire insieme relazioni positive. - comunicare in modo adatto alle esigenze degli utenti (anche fragili), aiutandoli ad accedere al meglio ai servizi e svolgendo così un'esperienza di cittadinanza responsabile.	
Competenza da certificare al termine del progetto	Repertorio regionale utilizzato	Emilia-Romagna
	Qualificazione professionale	Operatore amministrativo-segretariale
	Titolo della competenza	Gestione dei flussi informativi e comunicativi
	Elenco delle conoscenze	Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni; principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.); tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale; servizi internet (navigazione, motori di ricerca posta elettronica, ecc.); funzionalità dei principali software applicativi; strumenti di comunicazione e archiviazione 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).
	Elenco delle abilità	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; applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro; applicare tecniche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici; adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda.
Vitto	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.	
Piano orario	La proposta progettuale prevede un monte ore totale di 1440: sarai impegnato/a per 5 giorni a settimana, con una media settimanale di 30 ore. La tua attività si svolgerà <u>dal lunedì al venerdì, con orari flessibili all'interno delle fasce</u>	

	<u>orarie 08.00-13.00 e 14.00-18.00.</u> L'ufficio è chiuso, oltre che di sabato e domenica, anche nei giorni festivi.
Formazione specifica	La formazione specifica verrà realizzata dalla OLP, dal personale amministrativo ed educativo, dalla referente SCUP, dal Direttore e dallo Staff di Direzione, da formatori esterni specialisti. Insieme si approfondiranno tematiche che ti aiuteranno ad orientarti nelle attività del progetto e ad arricchire le tue conoscenze nel campo amministrativo: <i>Presentazione, finalità, mission e Servizi dell'Ente</i> (2 ore); <i>sicurezza sul lavoro generale e specifica</i> (8 ore); <i>l'utenza dei servizi di APSP Casa Mia</i> (2 ore); <i>la relazione con il pubblico</i> (1 ora); <i>anticorruzione, trasparenza e codice di comportamento</i> (1 ora); <i>privacy e riservatezza nell'amministrazione sociale</i> (2 ore); <i>l'area amministrativa di Casa Mia: principi operativi, funzioni e attività</i> (5 ore); <i>l'utilizzo 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 socio-assistenziali</i> (5 ore); <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 e la progettazione di eventi sul territorio</i> (2 ore); <i>tematiche educative e momenti formativi in plenaria</i> (6 ore). Potrai inoltre partecipare alle <i>riunioni d'équipe dell'area amministrativa</i> (1 ora al mese) e a <i>due incontri</i> (1h30 ore ciascuno) <i>per confrontarsi in gruppo sull'esperienza, insieme a tutti/e gli/le giovani in SCUP e gli/le OLP.</i>

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Caratteristiche ricercate nei partecipanti	Cerchiamo una persona con tanta voglia di mettersi in gioco e d'imparare, aperta alla relazione con l'altro, a cui piaccia utilizzare i principali strumenti informatici.
Dove inviare la candidatura	○ Mail: alessandra.ferrari@casamiariva.it ○ Pec: casamia.apsp@pec.casamiariva.it ○ Consegna a mano: presso gli uffici amministrativi in Viale Trento, 26 a Riva del Garda (TN) → dal lunedì al venerdì ore 9.00-12.30 e 14.00-18.00.
Eventuali particolari obblighi previsti	/
Altre note	/