

PROPOSTA PROGETTUALE – A.P.S.P. CASA MIA, Riva del Garda
Front & Back Office 7.0

[Data di presentazione: 30.04.2024]

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL CONTESTO SOCIALE E D'INTERVENTO	2
2. LE FINALITA' E IL VALORE DEL PROGETTO PER IL/LA GIOVANE IN SCUP	3
3. COSA IMPARERA' IL/LA GIOVANE: gli obiettivi generali e specifici, le competenze trasversali.....	4
4. COMPETENZA ACQUISIBILE DA REPERTORIO INAPP	6
5. LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO E LE ATTIVITA' PREVISTE.....	7
6. LE MODALITA' DI SELEZIONE	9
7. LA FORMAZIONE SPECIFICA.....	10
8. IL RUOLO DELLA OLP E LE ALTRE RISORSE UMANE COINVOLTE	12
9. IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEL PERCORSO	13
10. CONTATTI CHE IL/LA GIOVANE POTRA' SVILUPPARE COL TERRITORIO	13
11. FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA ATTIVA E ALLA SOSTENIBILITA'	14

1. PRESENTAZIONE DEL CONTESTO SOCIALE E D'INTERVENTO

a) Premessa

La proposta *Front&Back Office 7.0* prevede il coinvolgimento di
massimo 1 giovane
nell'attività amministrativa presso gli uffici
dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Casa Mia",
con sede a Riva del Garda, in Viale Trento n.26.

Casa Mia nasce nel 1922 a Riva del Garda come orfanotrofio cittadino, con il desiderio di rispondere ai bisogni degli/delle orfani/e del Primo Conflitto Mondiale.

Oggi, è un'Azienda Pubblica che realizza servizi socio-educativi e progettualità a favore di minori, famiglie, giovani e adulti/e, avendo come scopo **l'accoglienza e l'educazione integrale della persona**. Per questo, nel tempo l'Ente si è sviluppato strutturando iniziative e servizi dedicati a diversi destinatari e tipi di bisogno:

- *servizi residenziali per minori e adulti;*
- *centri socio-educativi territoriali per minori;*
- *servizi domiciliari e d'incontri protetti per minori e famiglie;*
- *progetti e laboratori per le realtà scolastiche - assistenza educativa scolastica a favore di alunni con specifiche necessità;*
- *progetti e iniziative per le famiglie, per gli adolescenti e per i giovani (tra cui i progetti di SCUP e DI VOLONTARIATO).*

b) Il ruolo del progetto nell'Ente e la sua utilità sociale

Casa Mia gestisce molteplici servizi-progetti con finalità che spaziano dalla promozione del benessere sociale delle famiglie e dei/delle minori, alla prevenzione di condizioni di fragilità-disagio sociale, fino alla presa in carico di situazioni personali-familiari che richiedono interventi socio-assistenziali ed educativi specifici.

A fronte di questa rosa di azioni e dell'articolazione degli interventi, l'ufficio amministrativo dell'Ente assume un ruolo fondamentale: si tratta del settore che rende possibile a livello procedurale, burocratico, economico e amministrativo l'azione sociale dell'Ente, in tutte le sue declinazioni.

Inoltre l'ufficio costituisce un punto di riferimento importante per gli utenti (es. genitori che chiedono di accedere alle proposte animative-educative per i figli, ospiti dei servizi residenziali, utenti degli interventi specialistici o soggetti esterni - es. fornitori, istituzioni): per questo, il personale amministrativo sviluppa, oltre che alle necessarie competenze tecniche, anche capacità relazionali, empatiche e comunicative coerenti con i valori e lo stile "sociali" dell'Ente.

A fronte di questa premessa il ruolo del progetto proposto, che giunge oggi alla settima edizione, è quello di:

- offrire al/la giovane un percorso formativo e professionalizzante nel settore amministrativo, alimentando la condivisione di knowhow sia tecnici che umani tra il/la giovane e il personale esperto;

- valorizzare l'area amministrativa di *Casa Mia* con una figura giovane che possa arricchire il contesto e l'azione dell'ufficio con la propria presenza, il proprio contributo e un nuovo punto di vista;
- potenziare la dimensione relazionale e l'utilità sociale dell'ufficio, coinvolgendo il/la giovane nell'accoglienza e nella comunicazione con gli utenti, affinché possano accedere in maniera equa, diretta ed efficace alle proposte dell'Ente, con un'attenzione particolare alle situazioni di fragilità personale e/o sociale.

c) Il miglioramento della proposta progettuale

Fin dalla prima edizione, *Casa Mia* ha ritenuto prezioso coinvolgere i/le giovani nella riprogettazione di questa proposta: il loro contributo consente infatti di ideare un percorso "cucito sempre più su misura" dei/delle giovani che si avvicinano ad una dimensione di lavoro amministrativa e allo stesso tempo sociale.

Purtroppo nel 2023 la persona in SCUP su questo progetto non ha potuto completare il percorso, concludendolo in breve tempo. Il progetto è stato poi proposto ai candidati successivi, i quali però non hanno aderito.

Per questo non è stato possibile sperimentare la sesta edizione che includeva gli spunti di miglioramento apportati rispetto al 2022, quando invece era stato possibile per la progettista incontrare la giovane che aveva svolto l'esperienza e raccoglierne il contributo.

Quest'ultima si era focalizzata sulla riorganizzazione dei tempi della formazione specifica, in particolare sulla suddivisione di alcuni dei moduli tecnici in più momenti dell'anno, per poi affrontare meglio l'attività legata all'utilizzo degli strumenti amministrativi.

Nell'attuale proposta saranno quindi presenti i riferimenti al contributo della giovane menzionata (vd. attestazione allegata).

Anche per l'edizione del 2024 si prevedrà un momento tra la referente-progettista SCUP e il/la giovane dedicato all'esplorazione di spunti migliorativi.

2. LE FINALITÀ E IL VALORE DEL PROGETTO PER IL/LA GIOVANE IN SCUP

In coerenza con le finalità del SCUP si desidera offrire un percorso di conoscenza, riflessione critica e partecipazione volte all'acquisizione di competenze sia professionali che personali, centrando l'attenzione sul/la giovane in relazione alla nostra organizzazione per far sì che diventi progressivamente un/a protagonista attivo/a all'interno della stessa.

Al centro del progetto vi è la volontà e il desiderio di accompagnare il/la giovane anche in un percorso di cittadinanza responsabile, il tutto finalizzato allo sviluppo di capacità trasversali che consentano di approcciarsi al modo del lavoro.

Declinando meglio queste finalità, si punta ad offrire al/la giovane le seguenti opportunità:

UN PERCORSO FORMATIVO E PROFESSIONALIZZANTE:

per creare o arricchire il proprio bagaglio "tecnico" attraverso la conoscenza e l'apprendimento degli strumenti amministrativi utilizzati per la gestione e realizzazione delle attività sociali.

✚ UN PERCORSO DI CRESCITA E MATURAZIONE PERSONALE:

per arricchire il proprio bagaglio “**relazionale**”, sperimentando-acquisendo capacità comunicative, empatiche e di collaborazione.

✚ UN'ESPERIENZA SPENDIBILE PROFESSIONALMENTE:

Casa Mia è un ente di diritto pubblico, per cui l'attività amministrativa si svolge seguendo procedure e modalità comuni ad altre realtà con forma giuridica analoga, che il/la giovane potrebbe approcciare nella propria vita lavorativa con una base di conoscenza teorico-pratica da cui partire.

Casa Mia, pur essendo un ente senza scopo di lucro, gestisce strumenti e procedure amministrative di natura commerciale (es. fatturazione delle prestazioni erogate, gestione incarichi, ecc.), per cui il/la giovane potrà approcciarsi anche a questa dimensione, maturando conoscenze preziose per lavorare in contesti non solo di natura sociale (es. aziende commerciali).

L'ufficio amministrativo supporta poi la Direzione nella gestione del personale, quindi il/la giovane potrà osservare e conoscere da vicino anche quest'aspetto complesso, ma interessante, della vita di un'azienda.

Al termine del progetto il/la giovane si sarà inoltre sperimentato nel lavoro in équipe, mettendosi in gioco per integrare il suo contributo, le sue competenze e la sua personalità con quelli degli altri membri, sia per il perseguimento di obiettivi tecnici che per la costruzione di relazioni.

Infine egli/ella avrà osservato e provato a comunicare con diversi target di destinatari, modificando linguaggio, contenuti e approccio relazionale nella gestione dell'attività amministrativa a contatto con il pubblico.

Si ritiene che tali apprendimenti possano aiutare il/la giovane nel suo futuro professionale, indipendentemente dal contesto occupazionale.

Preme infine evidenziare come due giovani protagoniste di precedenti edizioni di *Front&Back Office* siano state poi assunte a tempo determinato presso l'ufficio amministrativo di *Casa Mia*, dando così ulteriore valore alla loro esperienza.

3. COSA IMPARERÀ IL/LA GIOVANE: gli obiettivi generali e specifici, le competenze trasversali

Finalità 1 – competenze tecniche

Offrire al/la giovane un percorso formativo e professionalizzante.

Obiettivi generali

- a) apprendere e utilizzare informazioni, linguaggi, documentazione e strumenti informatici tipici dell'attività amministrativa;
- b) imparare ad organizzare il proprio lavoro;
- c) acquisire consapevolezza riguardo alle proprie attitudini nel campo amministrativo.

Obiettivi specifici e indicatori

a) conoscere e imparare ad utilizzare:

- i mezzi e i protocolli in uso per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio;
- i principali strumenti amministrativi utilizzati dall'Ente;
- le modalità di sistematizzazione di dati e testi;
- lo strumento dei Buoni di Servizio della P.A.T.;
- alcune nozioni fondamentali della legislazione in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della privacy;

indicatore: frequenza di utilizzo degli strumenti da parte del/la giovane

b) programmare obiettivi, scadenze e metodi con cui svolgere l'attività, con il supporto della OLP e dell'équipe;

indicatore: scelta e utilizzo costante da parte del/la giovane di un'agenda cartacea/elettronica o di un calendario o di una lista delle cose da fare, ecc.

c) capire quali sono i propri punti di forza e quelli di miglioramento nelle diverse attività amministrative del front e del back office. Al/la giovane verranno proposti diversi tipi di conoscenze e di attività (dal contatto col pubblico, alla gestione della documentazione, all'utilizzo di specifici strumenti informatici, ecc.) in cui potrà sperimentarsi, ragionando insieme alla OLP su quali sono le "parti" del lavoro amministrativo che lo/la interessano maggiormente e rispetto a cui risulta/si sente più affine.

indicatore: nel colloquio del 6° e del 12° mese, la OLP propone al/la giovane una riflessione in questo senso, pensando insieme ad almeno due esempi concreti

Finalità 2 – competenze relazionali e comunicative

Offrire al/la giovane un percorso di crescita e maturazione personale

Obiettivi generali

- a) apprendere modalità di lavoro collaborative (con personale, utenza, famiglie, servizi, referenti di realtà esterne con cui si collabora);
- b) imparare a relazionarsi con il pubblico ai fini dell'attività amministrativa, considerando il contesto socio-assistenziale in cui è calato l'ufficio;
- c) vivere un'esperienza di cittadinanza responsabile, contribuendo a rendere equo ed efficace l'accesso delle persone della comunità ai servizi dell'Ente, sviluppando anche attenzione alle situazioni di fragilità personale/sociale.

Obiettivi specifici e indicatori

- a) Imparare a "lavorare" in un'équipe, in cui ognuno svolge attività differenti, ma tra loro connesse per il raggiungimento di risultati comuni: il/la giovane entrerà in sinergia con gli altri membri, allenandosi a comunicare e a stare in relazione grazie all'accompagnamento della OLP.

indicatori: n° di riunioni d'équipe amministrativa in cui il/la giovane viene coinvolto/a; n° momenti di comunicazione e confronto con la OLP e l'équipe per raggiungere gli obiettivi

condivisi attraverso le attività assegnate; frequenza delle richieste da parte del/la giovane alla OLP o all'équipe di approfondire/chiarire/rivedere insieme informazioni o consegne; come accaduto nelle scorse edizioni, invito al/la giovane a partecipare anche alle occasioni di team-building informali (es. pause, cene), in quanto preziose per alimentare relazioni positive all'interno del gruppo di lavoro.

- b) sviluppare capacità comunicative diverse a seconda degli interlocutori con cui si entra in relazione, cercando di considerare le esigenze, l'età, la base di conoscenza dell'altro/a e il motivo per cui accede all'ufficio.

indicatori: frequenza dei contatti telefonici con i membri dello staff di Direzione, il personale, operatori esterni, fornitori, utenti dei servizi specialistici e ad accesso libero, persone che chiedono semplicemente informazioni orientative; frequenza dei momenti di confronto con la OLP e l'équipe sulle modalità comunicative più adatte ai diversi tipi di interlocutori.

- c) "entrare in contatto" con gli utenti in condizione di fragilità personale/sociale, dedicando loro attenzione e pazienza affinché possano comprendere e accedere con successo alle proposte dell'Ente.

indicatori: il/la giovane riesce a cogliere la necessità degli utenti di essere ascoltati, rassicurati e guidati nelle operazioni amministrative, adattando il proprio linguaggio e intervento, e sviluppando così una maggiore consapevolezza in termini di equità e responsabilità sociale.

Competenze trasversali

Muovendo dagli obiettivi, il/la giovane potrà sviluppare o potenziare alcune competenze trasversali:

- ➔ accrescere o rinforzare la propria autostima, acquisendo consapevolezza delle proprie capacità;
- ➔ sviluppare senso critico e auto-critico, ragionando sui punti di forza, sugli aspetti da migliorare, sulle proprie attitudini e non;
- ➔ affrontare e gestire situazioni nuove, approfondendo la conoscenza della propria emotività e allenandosi al problem solving;
- ➔ svolgere specifici compiti, o attività più ampie, in autonomia;
- ➔ organizzare il proprio lavoro, dandosi obiettivi e scadenze;
- ➔ lavorare in gruppo e collaborare con diversi interlocutori;
- ➔ relazionarsi all'altro/a, comunicando in modo adeguato, rispettoso ed efficace, anche in presenza di differenze culturali-sociali e di situazioni di fragilità/disagio;
- ➔ utilizzare e gestire documenti-dati amministrativi di un Ente pubblico;
- ➔ gestire apparecchiature e strumenti informatici.

4. COMPETENZA ACQUISIBILE DA REPERTORIO INAPP

Insieme alla Fondazione "Franco De Marchi" si è individuata la seguente competenza acquisibile.

Repertorio regionale di riferimento: Emilia-Romagna

Qualificazione: **Operatore amministrativo-segretariale**

Titolo della competenza: Gestione dei flussi informativi e comunicativi

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).

Abilità/capacità:

- 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.

Qualora il/la giovane fosse interessato/a alla certificazione della competenza, verrà supportato/a dalla OLP e dalla referente SCUP per il contatto e la collaborazione con la Fondazione "Franco De Marchi", che si occupa di tale percorso.

5. LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO E LE ATTIVITA' PREVISTE

Tempistiche

La proposta progettuale si rivolge ad 1 giovane e prevede:

- durata di 12 mesi;
- monte ore totale di 1440;
- l'attività si svolgerà per 5 giorni a settimana, con una media settimanale di 30 ore.

Sede

Il progetto si svolgerà presso l'ufficio amministrativo collocato nella sede principale di APSP Casa Mia, in Viale Trento n.26 a Riva del Garda, che ospita anche la Direzione, il Coordinamento, vari servizi socio-assistenziali, la cucina interna, una palestra, la maggior parte degli incontri delle équipe di lavoro e con altri attori del territorio.

Orario di attività per il/la giovane

- dal lunedì al venerdì;
- con orari flessibili all'interno delle fasce orarie 08.00-13.00 e 14.00-18.00;
- l'ufficio è chiuso, oltre che di sabato e domenica, anche nei giorni festivi.

Le risorse materiali

- **Strumentali:** il/la giovane avrà a disposizione 1 scrivania dedicata con 1 computer personale e account di accesso individuale; potrà utilizzare fotocopiatrice-scanner dell'ufficio e in generale le apparecchiature informatiche; avrà un raccoglitore per i propri documenti.
- **Vitto:** al/la giovane è garantito il pranzo in orario di servizio. Il pasto viene preparato dalla cucina centrale dell'Ente e consumato in uno spazio adibito presso la stessa sede di svolgimento del progetto.

Fasi e attività del progetto

Sono state individuate due fasi di svolgimento del progetto, in coerenza con gli obiettivi generali e specifici:

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

L'inserimento del/la 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, della OLP e dell'équipe amministrativa;
- lettura del progetto insieme alla OLP e alla referente-progettista dell'Ente, per avere una visione condivisa del percorso, rispondendo ad eventuali dubbi/domande, calendarizzando i momenti d'incontro congiunto e verbalizzandone gli obiettivi;
- lettura dei documenti informativi e descrittivi dell'Ente;
- conoscenza dell'ufficio amministrativo e delle attività.

2. Partecipazione diretta alle attività (dal secondo mese in poi)

A partire dal secondo mese il/la giovane entrerà nel vivo dell'esperienza, partecipando alle attività quotidiane dell'ufficio amministrativo e sperimentandosi nell'utilizzo degli ausili amministrativi e nella relazione con il pubblico.

Il/la giovane, affiancato/a da OLP ed équipe, svolgerà nel concreto le seguenti attività:

❖ Area Front-Office:

- accoglienza delle persone che si recano presso gli uffici (quest'attività potrà essere più o meno implementata qualora sia apprezzata dal/la giovane e/o rispondente alle sue attitudini-possibilità);
- utilizzo dei mezzi per il ricevimento, la trasmissione e la registrazione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, email, pec, scanner); accogliere gli utenti e comunicare le informazioni riguardanti i servizi e le attività proposte; fornire supporto durante la procedura informatizzata d'iscrizione alle attività; informare sulle modalità di richiesta e ottenimento dei Buoni di Servizio della P.A.T.

❖ **Area Back-Office:**

- classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio;
- redazione di lettere, avvisi e comunicazioni rivolti ai fruitori dei servizi dell'Ente;
- utilizzo degli applicativi informatici per: la redazione di tabelle e report per interlocutori interni e esterni; la gestione delle iscrizioni e dei pagamenti relativi alle attività; la creazione e la registrazione dei documenti contabili e amministrativi (fatture, note d'accredito); la gestione di dati relativi ai servizi.

6. LE MODALITA' DI SELEZIONE

La proposta è rivolta a giovani dai 18 ai 28 anni.

Le caratteristiche-attitudini che possono rendere i/le giovani idonei al progetto sono:

- conoscenza basilare dei principali strumenti informatici;
- conoscenza basilare del pacchetto Office;
- disponibilità a lavorare in gruppo;
- disponibilità ad imparare ad organizzarsi;
- predisposizione ai rapporti interpersonali e al contatto con diverse tipologie di pubblico;
- sensibilità rispetto ai temi del disagio e della fragilità personale/familiare;
- atteggiamento positivo nei confronti delle differenze culturali, religiose e di genere;
- curiosità, voglia di mettersi in gioco e di apprendere;
- flessibilità.

Preme sottolineare che al/alla giovane verrà richiesto:

- *l'assoluto rispetto della riservatezza dei dati e delle informazioni con cui entrerà in contatto durante lo svolgimento delle attività;*
- *un atteggiamento accogliente nei confronti delle persone che accederanno agli uffici amministrativi e delle difficoltà, anche relazionali, che queste potrebbero manifestare;*
- *il rispetto della puntualità.*

La valutazione attitudinale

La valutazione attitudinale verrà effettuata da un'apposita commissione, formata da:

- la OLP, assistente amministrativa;
- la responsabile amministrativa dell'area "segreteria e amministrazione";
- la coordinatrice referente SCUP per l'Ente

e seguirà le seguenti modalità:

- analisi del curriculum vitae;
- colloquio conoscitivo e motivazionale;
- prova pratica volta a valutare la conoscenza del pacchetto Office.

Gli elementi di valutazione

1. Conoscenza del progetto e dell'Ente (da 0 a 30 punti)
Si esplorano ad esempio: motivazione verso un'esperienza di SCUP e in particolare presso Casa Mia; conoscenza degli obiettivi progettuali.
2. Idoneità all'attività e verifica delle competenze (da 0 a 35 punti)
Si esplorano ad esempio: passioni e attitudini, aspetti su cui lavorare, interesse/preoccupazioni per l'utenza seguita. Segue una breve prova pratica.
3. Motivazione all'impegno rispetto all'attività (da 0 a 35 punti)
Si esplorano ad esempio: consapevolezza rispetto alla durata del progetto, cosa ci si aspetta di apprendere, eventuali dubbi, sostenibilità organizzativa (es. flessibilità).

7. LA FORMAZIONE SPECIFICA

Il percorso formativo specifico prevede: una parte di **formazione professionalizzante**, che avviene in momenti dedicati, e una parte di **formazione sul campo**, che si sviluppa lungo il corso del progetto.

A. FORMAZIONE SPECIFICA PROFESSIONALIZZANTE

AREA	TITOLO	SCOPO	FORMATORE	ORE
Conoscenza del contesto	<i>Presentazione, finalità, mission e Servizi dell'Ente</i>	Accoglienza dei/delle giovani in SCUP, presentazione con gli/le OLP e primo inquadramento del contesto in cui verrà svolta l'esperienza	Direttore, OLP, referente SCUP	2
	<i>Sicurezza sul lavoro generale e specifica</i>	Conoscere i rischi legati al contesto e alla tipologia di lavoro, le modalità per farvi fronte	G&P Servizi (azienda incaricata)	8
	<i>L'utenza dei servizi di APSP Casa Mia</i>	Conoscere le caratteristiche degli utenti dei servizi, con particolare riferimento a coloro che accedono all'area amministrativa	OLP e/o altri membri dell'équipe amministrativa	2
	<i>La relazione con il pubblico</i>	Apprendere modalità d'interazione adatte alle diverse tipologie di utenza che possono rivolgersi all'area amministrativa	OLP	1
Apprendimenti	<i>Anticorruzione, trasparenza e codice di comportamento</i>	Fornire ai/alle giovani in SCUP nozioni di base necessarie per operare in un Ente Pubblico	Direttore	1
	<i>Privacy e riservatezza nell'amministrazione sociale</i>	Conoscere nozioni di base e modalità concretamente utilizzate per tutelare il diritto alla privacy e alla riservatezza, con particolare riferimento agli utenti dei servizi.	OLP	2

	<i>L'area amministrativa di Casa Mia: principi operativi, funzioni e attività</i>	Acquisizione di conoscenze e competenze necessarie allo svolgimento dell'attività di SCUP	OLP, responsabile amministrativa	5
	<i>L'utilizzo di CBA e del software per la contabilità</i>	come sopra	Responsabile amministrativa, assistente amministrativa competente	5
	<i>Lo strumento dei Buoni di Servizio: legislazione e gestione operativa</i>	come sopra	OLP, assistenti amministrative	5
	<i>L'utilizzo del software per le iscrizioni alle attività socio-assistenziali</i>	come sopra	OLP, assistenti amministrative	5
	<i>L'utilizzo della mail box e del sistema di protocollo</i>	come sopra	OLP	2
Cittadinanza attiva, responsabilità sociale, tematiche educative	<i>Cittadinanza responsabile e misure adottate dall'Ente in termini di sostenibilità ambientale</i>	Le tematiche richiameranno i contenuti al paragrafo 11	Presidente, educatrice professionale competente	2
	<i>Il volontariato e la progettazione di eventi sul territorio</i>	Conoscere la dimensione del volontariato all'interno e all'esterno dell'Ente nelle diverse forme in cui si concretizza; acquisire conoscenze utili alla collaborazione con i/le volontari/e dell'Ente	Educatrice referente del progetto interno di volontariato "Io ci sono"	2
	<i>Tematiche educative e momenti formativi in plenaria</i>	Si prevede la partecipazione del/la giovane a parte di questa formazione rivolta al personale educativo, in quanto le tematiche trattate, pur non toccando direttamente l'ambito amministrativo, possono dare spunti utili considerato il contesto in cui si innesta l'esperienza di SCUP. I momenti in plenaria coinvolgono tutto il personale e vengono organizzati dallo Staff di Direzione per condividere informazioni sull'andamento dei servizi e rafforzare il senso di appartenenza.	Formatori interni e/o esterni, Direttore e Coordinatrici dei servizi	6
TOTALE ORE: 48				

CONTRIBUTO DELLA GIOVANE DELLA PENULTIMA EDIZIONE (2022-2023): ha proposto di suddividere i moduli formativi dell'Area "*Apprendimenti tecnici*" secondo tempistiche più brevi, ma distribuite con maggior frequenza durante il percorso. Questo per permettere al/la giovane di riprendere, approfondire e dettagliare in modo progressivo le informazioni operative.

B. FORMAZIONE SUL CAMPO

Oltre allo svolgimento delle attività quotidiane con l'affiancamento della OLP, il/la giovane potrà partecipare alle riunioni dell'équipe amministrativa (è prevista **1 ora al mese**, per un totale di circa **12 ore**). Si precisa che tali momenti vengono di norma organizzati dai responsabili dell'ufficio amministrativo, ma possono essere richiesti anche dal/la giovane qualora ne sentisse l'esigenza, per esempio per la definizione delle priorità da assegnare ai diversi compiti in specifiche fasi dell'anno.

8. IL RUOLO DELLA OLP E LE ALTRE RISORSE UMANE COINVOLTE

La OLP è un'assistente amministrativa, dipendente dell'Ente a tempo indeterminato: è una figura giovane, motivata, con un approccio positivo e solare sia nello svolgimento dell'attività quotidiana che rispetto al suo ruolo nel progetto.

La OLP accompagnerà il/la giovane nel percorso di crescita esperienziale e personale, dando l'opportunità di mettersi in gioco per stimolare progressivamente l'acquisizione delle competenze auspiccate.

Il ruolo della OLP è iniziato ben prima dell'avvio del progetto: è stata infatti coinvolta nella progettazione (in particolare per quanto riguarda obiettivi e attività) e farà parte della commissione per la valutazione attitudinale.

La OLP sarà poi una figura di ascolto, di condivisione e stimolerà il/la giovane ad un atteggiamento critico-riflessivo sui vissuti e sulle competenze professionali, promuovendo una programmazione congiunta e personalizzata delle attività.

Inoltre avrà il compito di coordinare il percorso del/la giovane con le altre figure professionali con cui entrerà in contatto, informando e coinvolgendo il resto dell'équipe amministrativa, al fine di condividere il senso di quest'esperienza formativa, facilitando lo sviluppo di un atteggiamento di apertura e accompagnamento nei confronti del/la giovane.

La cadenza e le modalità di relazione tra la OLP e il/la giovane sono delineate al paragrafo 9.

Le altre figure coinvolte nell'esperienza del/la giovane saranno:

- il *Direttore*, che si occupa della gestione globale dell'Ente e dei rapporti con le istituzioni;
- le *Coordinatrici* dei servizi, che si occupano della pianificazione, gestione e organizzazione degli stessi, presidiandone il funzionamento;
- il *resto dell'équipe amministrativa* (2 responsabili amministrativi e 3 assistenti amministrative).
- i/le *dipendenti dell'Ente* coinvolti nei diversi servizi e che si interfacciano con l'area amministrativa;
- i/le *volontari/e* che collaborano con l'Ente.

9. IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEL PERCORSO

Vi sono più momenti e modalità per realizzare il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza di SCUP, ovvero:

- incontri periodici (momenti informali di confronto costante nel corso della settimana) e 1 incontro formale al mese con la OLP della durata di 1 ora: si tratta di preziose occasioni per riflettere congiuntamente sull'andamento dell'esperienza e sullo stadio di avanzamento del progetto;
- lo strumento del diario, compilato mensilmente dal/la giovane, volto a incentivare la riflessione sulle attività svolte, sulle relazioni instaurate, sui vissuti emotivi, nonché sulle competenze maturate;
- 2 incontri all'anno con tutti/e gli/le OLP e tutti/e i/le giovani in SCUP (naturalmente qualora siano più di 1) per facilitare il processo di condivisione, appartenenza e apprendimento;
- 4 incontri con la referente dei progetti di SCUP per l'Ente: il primo, circa tre mesi dopo l'avvio dell'esperienza per condividere l'andamento e raccogliere eventuali bisogni-osservazioni che esulano dalla sfera di competenza-intervento della OLP; il secondo e il terzo incontro circa sei e nove mesi dopo l'inizio del progetto, per fare il punto sull'andamento e sulla formazione specifica; il quarto, una volta concluso o quasi il percorso, per raccogliere e valorizzare il contributo migliorativo del/la giovane ai fini di future progettazioni;
- la OLP utilizza specifici strumenti di monitoraggio e valutazione del progetto: un report mensile, un report di metà progetto, un report finale sull'andamento del progetto e un report finale sul/la partecipante. Mediante gli stessi si evidenziano le competenze professionali acquisite dal/la giovane, il livello di autonomia e di consapevolezza sviluppato, con una restituzione del percorso all'Ente e alle diverse figure che hanno supportato il/la giovane.

10. CONTATTI CHE IL/LA GIOVANE POTRÀ SVILUPPARE COL TERRITORIO

Nel realizzare progettualità e servizi, *Casa Mia* ha intessuto nel tempo una fitta rete di collaborazioni con diversi attori del territorio locale in campo amministrativo, commerciale, istituzionale e socio-assistenziale. Insieme alla OLP e alla referente dei progetti di SCUP, il/la giovane verrà guidato nella mappatura delle risorse che è importante conoscere, anche ai fini di un potenziale avvicinamento occupazionale:

- Ufficio della P.A.T. "Ad personam" e del Fondo Sociale Europeo (per i Buoni di Servizio);
- Uffici amministrativi delle Comunità di Valle e dei Comuni (per la fatturazione delle prestazioni);
- Uffici delle ditte locali di fornitori (es. di alimentari, di materiale, ecc.).

Qualora il percorso del/la giovane sia positivo, *Casa Mia* è inoltre disponibile a inviare referenze a possibili realtà lavorative come quelle sopracitate.

Infine *Casa Mia* rientra nell'Unione Provinciale Istituzioni Pubbliche di Assistenza: è quindi possibile per il/la giovane rimanere aggiornato/a sui bandi di concorso che vengono pubblicati dalle aziende che fanno parte di tale Unione.

11. FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA ATTIVA E ALLA SOSTENIBILITA'

Cittadinanza attiva

Un percorso di SCUP all'interno dell'area amministrativa di un Ente pubblico che opera in campo socio-assistenziale ed educativo, permette al/la giovane di contattare da vicino tematiche come quelle del disagio personale-familiare-sociale e della tutela dei/delle minori.

Porre lo sguardo su realtà che potrebbero non appartenere alla sua esperienza personale/formativa e sugli strumenti di prevenzione e tutela che vengono agiti dalle Istituzioni e da Enti come *Casa Mia* per supportare la popolazione e i singoli, permette al/la giovane di raccogliere direttamente elementi di corretta informazione, promuovendo consapevolezza rispetto a questi temi tanto specifici, quanto delicati.

Un altro aspetto importante ai fini del miglioramento del benessere della comunità, con il/la giovane in SCUP si confronterà, è quello della conciliazione tra lavoro e cura in ambito familiare: il/la giovane conoscerà infatti lo strumento dei Buoni di Servizio previsti dalla P.A.T. e potrà aiutare le famiglie (in particolare quelle in difficoltà) nel comprendere i passaggi necessari ad avvalersi di questo strumento, sviluppando attenzione al tema delle pari opportunità per tutti/e (in questo caso riguardo alla partecipazione al lavoro).

Sostenibilità sociale e ambientale

Con il contributo di una ex giovane in SCUP (*Front&Back Office 3.0*), sono stati raccolti i comportamenti concreti che vengono seguiti dal personale amministrativo in termini di sostenibilità ambientale e nella 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 prevede solo bicchierini e cialde in carta 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.) della cucina centrale dell'Ente, fornite in contenitori non usa e getta;
- possibilità di consumare il pranzo in una sala interna alla stessa sede in cui si trovano gli uffici, con vivande preparate dalla cucina centrale dell'Ente in stoviglie di porcellana e vetro;
- facilitazione all'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico, eventualmente anche cercando di adattare l'orario di servizio.

Si segnala inoltre che *Casa Mia* ha ottenuto e mantiene il marchio Family e che le attenzioni implementate da questo processo nell'Ente sono ovviamente applicate al/la giovane in SCUP, così come al personale dipendente e all'utenza.