



## PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP” (deliberazione della Giunta provinciale n. 1610 del 5.10.2017)

### SCHEMA DI SINTESI 2019

<b>Titolo progetto</b>	<b>L'accoglienza degli studenti in Alternanza Scuola Lavoro e delle diverse tipologie di utenti dell'Università di Trento</b>		
<b>Forma<sup>1</sup></b>	X SCUP_PAT <input type="checkbox"/> SCUP_GG	<b>Turno di presentazione<sup>2</sup></b>	2019_01
<b>Ambito tematico</b>	Educazione e Formazione.		
<b>Soggetto proponente</b>	Università degli Studi di Trento		
<b>Indirizzo</b>	Sede amministrativa Ateneo: Via Calepina, 14 – 38122 Trento Sede Ufficio Accoglienza e Servizi al personale: Via Verdi, 6 – 38122 Trento		
<b>Nome della persona da contattare</b>	Rossetto Elena		
<b>Telefono della persona da contattare</b>	0461 283327;		
<b>Email della persona da contattare</b>	elena.rossetto@unitn.it; uff.accoglienzapersonale@unitn.it		
<b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b>	Orientativamente gli orari in cui il giovane dovrà garantire la sua disponibilità sono: il lunedì e il mercoledì: 09.00 – 12.30 dalle 13.30 alle 15.30 il martedì e giovedì: 09.00 – 12.30 dalle 13.30 alle 17:00 venerdì: 09:00 – 14:00		
<b>Data inizio<sup>3</sup></b>	01 maggio 2019		
<b>Durata</b>	12 mesi		
<b>Posti</b>	1		
<b>Cosa si fa</b>	<p>La Direzione Risorse Umane e Organizzazione, tramite l'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale, si occupa dell'accoglienza del personale strutturato e non strutturato, Italiano e straniero, che a diverso titolo presta la sua attività presso le strutture dell'Ateneo.</p> <p>Ogni persona che inizia un'esperienza all'interno dell'Università, fin dal primo giorno riceve un pacchetto di servizi e viene convocato presso la Direzione Risorse Umane e Organizzazione, per l'accoglienza e l'orientamento.</p> <p>Le tipologie di soggetti interessati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale Tecnico-Amministrativo e Personale Docente e Ricercatore;</li> <li>• Visiting Professor e Research Fellow;</li> <li>• Tirocinanti delle scuole secondarie di secondo grado che partecipano al percorso di Alternanza Scuola Lavoro.</li> </ul>		

<sup>1</sup> Barrare la casella della forma di servizio civile (SCUP\_PAT oppure SCUP\_GG).

<sup>2</sup> Inserire il numero corrispondente al mese (es. gennaio =1, febbraio = 2 ecc.).

<sup>3</sup> La data di inizio potrebbe subire uno slittamento come previsto dai Criteri di gestione.

	<p>L'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale ha tra i suoi compiti quello di fornire e gestire i servizi complementari, nello specifico la consegna dei badge per le timbrature e l'accesso alle strutture, le tessere buono pasto elettroniche e la creazione delle credenziali di Ateneo per accedere ai servizi informatici.</p> <p>L'Ufficio si occupa anche di adempiere alle comunicazioni obbligatorie che la normativa richiede, utilizzando applicativi informatici e rispettando le tempistiche previste. Gli adempimenti riguardano l'Amministrazione Trasparente, l'Anagrafe delle Prestazioni e l'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro.</p> <p>L'Ufficio svolge, infine, attività di consulenza a favore degli assegnisti di ricerca e a favore degli uffici dell'Ateneo che si interfacciano con l'Ufficio.</p> <p>Il/La giovane operatore/ce volontario/a verrà inserito in un ambiente dinamico e stimolante per l'eterogeneità degli argomenti, delle funzioni, delle competenze e dell'utenza che ogni giorno l'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale deve trattare.</p> <p>Concretamente il/la giovane operatore/ce volontario/a dovrà collaborare con il personale dell'ufficio nel fornire supporto nell'erogazione dei seguenti servizi:</p> <p><b>Alternanza Scuola Lavoro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk telefonico, tramite email e app di messaggistica;</li> <li>• Supporto nella gestione delle richieste di informazioni riguardanti le attività di alternanza scuola lavoro a tutti i soggetti coinvolti nei tirocini (studenti, genitori, istituti scolastici, docenti/responsabili universitari);</li> <li>• Preparazione dei materiali necessari alle posizioni di tirocinio;</li> <li>• Supporto all'organizzazione dei primi incontri d'accoglienza svolti in Ufficio o, se previsti, nelle sedi dell'Ateneo;</li> <li>• Raccolta ed archiviazione del materiale relativo all'alternanza scuola lavoro;</li> <li>• Utilizzo di piattaforme Unitn per la registrazione delle posizioni di alternanza scuola lavoro;</li> </ul> <p><b>Anagrafe delle Prestazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studio della normativa di riferimento al fine di analizzare le procedure in essere e supporto all'ufficio nella revisione e realizzazione del nuovo procedimento d'invio;</li> <li>• Raccolta dei dati necessari all'inserimento degli incarichi conferiti;</li> <li>• Richiedere conferma dei dati telefonicamente e via email ai Poli contabili dell'Ateneo;</li> <li>• Richiedere i documenti telefonicamente e via email ai Poli contabili dell'Ateneo e al personale esterno;</li> <li>• Raccolta dei dati necessari all'inserimento dei pagamenti riferiti agli incarichi;</li> <li>• Controllo della corrispondenza dei dati.</li> </ul>
<p><b>Cosa si impara</b></p>	<p>Il/la giovane partecipando alle diverse attività dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al personale avrà la possibilità di mettersi alla prova in diversi ruoli, imparando a supportare l'Ufficio nelle situazioni sempre più complesse, potrà quindi sviluppare le proprie doti organizzative e di lavoro in team eterogenei.</p> <p>Più nel dettaglio, gli obiettivi che il/la giovane potrà raggiungere sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendere i diversi stili di comunicazione utilizzabili a secondo dei canali e dei target e interagire in maniera adeguata con vari interlocutori;</li> <li>• Sviluppare le capacità di Time Management e Problem Solving;</li> <li>• Collaborare con altre figure professionali o servizi nei diversi ambiti di competenza;</li> <li>• Rilevare le esigenze e le richieste degli utenti;</li> <li>• Organizzazione del lavoro, tenendo conto di vincoli amministrativi e temporali tipici di un'amministrazione pubblica;</li> <li>• Conoscenza di strumenti base e attività della comunicazione;</li> <li>• Conoscere la normativa riferita alla "Buona Scuola" (L. 107/2015);</li> <li>• Conoscere la normativa relativa all'Anagrafe delle Prestazioni e della Trasparenza (D.Lgs. 33/2013);</li> <li>• Apprendere l'utilizzo di vari sistemi informativi utilizzati, sia Ministeriali (PerlaPA), che dell'Ateneo (Anagrafica dell'Ateneo, SAP contabilità e BluBe).</li> </ul>

<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Università degli Studi di Trento - via Verdi, 6 – 38122 Trento
<b>Vitto/alloggio</b>	<p><b>Vitto:</b> buoni pasto da 7,00€/giorno</p> <p><b>Trasferte</b> (solo se riferito ad attività svolte al di fuori della sede del progetto): gli spostamenti legati allo svolgimento dell'attività verranno di norma effettuati con l'utilizzo di mezzi di proprietà dell'Università degli Studi di Trento, in qualsiasi altro caso i rimborsi verranno garantiti con le ordinarie modalità in uso in Ateneo.</p>
<b>Piano orario</b>	<p>L'orario sarà in media di 30 ore alla settimana (non più di 40 o meno di 15) e sarà mediamente articolato su 5 giorni/settimana da lunedì a venerdì, fra le 9.00 e le 17.00, con un massimo di 4 giornate con rientro pomeridiano (da stabilire).</p> <p>L'orario giornaliero e settimanale può variare in base alle esigenze dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al personale e del/la giovane selezionato/a.</p> <p>Per le attività riferite all'Alternanza Scuola Lavoro è possibile che al/la giovane sia richiesto di partecipare ad attività fuori ufficio (in altre sedi dell'Università degli Studi di Trento come Povo e Rovereto o ad attività negli Istituti della Provincia Autonoma di Trento).</p> <p>Calendario delle attività del progetto:</p> <p><b>aprile - maggio:</b> inserimento graduale nelle attività quotidiane dell'ufficio con diversi momenti di formazione affiancando il personale dell'ufficio nelle attività per prendere conoscenza delle varie procedure. Verrà data precedenza alle attività relative all'Alternanza Scuola Lavoro, poi si proseguirà con la parte relativa all'Anagrafe delle Prestazioni;</p> <p><b>giugno – luglio:</b> il/la giovane sarà impegnato sulle attività relative all'Alternanza Scuola Lavoro, che con la chiusura dell'anno scolastico vedono un aumento ponderale delle richieste con la necessità di un quotidiano monitoraggio dei tirocini;</p> <p><b>agosto - settembre:</b> in questa parte dell'anno in considerazione che l'attività legata all'Alternanza Scuola Lavoro non ha particolari scadenze da rispettare, se non la verifica sporadica delle attività in corso, il/la giovane sempre in sinergia con il personale dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale, potrà supportare le attività relative all'Anagrafe delle Prestazioni;</p> <p><b>ottobre - dicembre:</b> con la ripresa dell'anno scolastico le attività del/la giovane si concentreranno nuovamente sulle attività legate all'Alternanza Scuola Lavoro soprattutto in considerazione della predisposizione della relazione annuale delle posizioni chiuse in corso d'anno e con l'elaborazione delle statistiche correlate;</p> <p><b>gennaio – marzo:</b> il giovane seguirà la fase di apertura delle attività legate all'Alternanza per l'anno 2020 con la raccolta delle richieste pervenute dai vari Istituti scolastici rapportandole con le Strutture Organizzative dell'Ateneo che hanno espresso volontà di accogliere gli studenti, coordinandosi con la dott.ssa Ferrari per armonizzare la domanda con l'offerta.</p>
<b>Caratteristiche ricercate nei partecipanti</b>	<p>Cerchiamo una persona motivata, che condivide gli obiettivi del progetto e si impegna a portarlo a termine. Che voglia cogliere tutte le opportunità che un'esperienza presso l'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale può offrirgli/le!</p> <p>Un'occasione importante per acquisire capacità relazionali ed abilità nel comunicare e trasmettere informazioni tenendo conto dei diversi target di utenza.</p> <p>Ampi spazi per poter apportare dei miglioramenti, quindi possibilità di analisi e sviluppo di nuove procedure.</p> <p>E' necessaria una buona conoscenza degli applicativi Word, Excel, posta elettronica (Gmail).</p> <p>Nello svolgimento delle attività a lui/lei affidate deve essere in grado di mantenere la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui potrebbe venire a conoscenza.</p>
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	Non sono previsti obblighi particolari

<b>Formazione specifica</b> <sup>4</sup>	La formazione specifica potrà realizzarsi sia attraverso la frequenza di corsi specifici proposti dall'Ufficio formazione dell'Università di Trento, che tramite momenti di formazione a cura del personale dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al personale (sia in momenti di formazione diretta che attraverso l'affiancamento quotidiano nelle attività). La formazione riguarderà in particolare i due aspetti cardine del progetto: Alternanza Scuola Lavoro e l'Anagrafe delle Prestazioni.
<b>Altre note</b>	
<b>Progettista</b>	Rossetto Elena e Zendron Iris
<b>Referente di progetto</b>	Rossetto Elena

La presente SCHEDE DI SINTESI riflette fedelmente quanto contenuto nel progetto completo, cui si rinvia per ogni approfondimento ([www.serviziocivile.provincia.tn.it](http://www.serviziocivile.provincia.tn.it)).

Luogo e data: Trento, 14 febbraio 2019

---

<sup>4</sup> Questo campo è dedicato alla sola FORMAZIONE SPECIFICA. La formazione generale non viene indicata poiché è definita dai Criteri di gestione.