



## Sonia Falletta

**Nazionalità:** Italiana **Sesso:** Femminile

**Abitazione:** (Italia)

### PRESENTAZIONE

---

Da sempre impegnata nel settore sociale, ho sviluppato nel tempo una forte sensibilità verso le persone e le loro esigenze. La mia esperienza, unita alla formazione accademica, mi ha permesso di acquisire solide competenze relazionali, organizzative e di gestione delle situazioni complesse. Credo nel valore dell'ascolto, dell'inclusione e del lavoro di squadra.

### ESPERIENZA LAVORATIVA

---

 **Orange Group** – Palermo

#### Operatrice di help desk informatico e call center

[ 01/04/2005 – 01/04/2006 ]

Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.  
Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.  
Gestione delle attività assegnate in piena autonomia grazie alle competenze maturate.  
Proposta di un servizio di qualità con grande attenzione al cliente.  
Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.  
Proposta rapida di soluzioni ad imprevisti e problematiche nell'attività lavorativa.  
Assistenza tecnica, supporto commerciale e televendite, assistenza informatica e amministrativa, gestione dei servizi di telefonia mobile.

 **Istituto Don Calabria Centro C.P.A Tossicodipendenti** – Palermo, Italia

#### Operatrice sociale per il tutoraggio di giovani adulti in difficoltà

[ 01/09/2016 – 03/01/2017 ]

Capacità d'ascolto organizzative e relazionali, capacità amministrative e supporto nell'uso del pc.  
Valutazione dei bisogni del soggetto coinvolto e stesura dei piani individuali assistenziali.  
Controllo dell'evoluzione degli stati di bisogno ed eventuale attuazione di cambiamenti operativi.  
Conduzione dei colloqui di gruppo individuali per determinare background ed eventuali situazioni sociali di rischio.  
Supporto agli assistenti sociali nelle attività di creazione, coordinamento e conduzione di programmi di sostegno a persone con problemi di natura fisica.

 **Progetto Sprar** – Palermo

#### Operatrice sociale per migranti e richiedenti asilo

[ 15/12/2014 – 28/04/2015 ]

Settore amministrativo, assistenziale, capacità di applicare le procedure amministrative per pratiche burocratiche e socio-sanitarie.  
Produzione di relazioni scritte e note di servizio, gestione della documentazione amministrativa, raccolta e mappatura dei dati al fine di analizzare e adeguare gli interventi ai bisogni rilevati.  
Attivazione di protocolli di intervento, reti territoriali, occasioni di incontro e integrazione.  
Intervento e supporto al personale responsabile del primo soccorso nella gestione di emergenze e situazioni ad alto rischio.  
Preparazione e stesura di documenti anagrafici.

 **Coop.Azzurra e ufficio stampa comune di Bagheria** – Termini Imerese, Italia

### **Collaboratrice ufficio stampa e addetta al call center**

[ 05/10/2005 – 05/10/2006 ]


Stesura di articoli fornendo informazioni credibili e autorevoli, impostazioni di campagne pubblicitarie e promozionali.

Utilizzo di metodologie comunicative capaci di facilitare la relazione con i diversi interlocutori.

Collaborazione con i colleghi nell'esecuzione delle attività assegnate.

Cambio di sede e mansione quando richiesto per esigenze lavorative.

Esecuzione di attività al di fuori del proprio ruolo per supportare colleghi e struttura.

 **Uci cinema** – Palermo, Italia

### **Collaboratrice amministrativa/ addetta al bar, cassa, biglietteria e ufficio.**

[ 01/06/2009 – 10/12/2010 ]

Supporto all'attività di segreteria nell'ambito della gestione documentale e nell'uso del sistema informatico.

Controllo di atti e documentazione amministrativa prima della protocollazione e archiviazione.

Elaborazione e monitoraggio delle operazioni di cassa, ciclo attivo, passivo e note di spesa.

Partecipazione ai corsi di aggiornamento organizzato dall'ente.

Accoglienza cordiale dei clienti, registrazione degli ordini e gestione dei pagamenti alla cassa.

Chiusura del locale, della cassa e registrazione degli incassi.

 **Amap s.p.a e Eureka evolution s.r.l**

### **Operatrice di sportello Amap s.p.a**

[ 21/02/2024 – Attuale ]

Addetta all'informazione e comunicazione, disbrigo delle pratiche amministrative, prenotazioni online e pagamenti, gestione del cliente.

 **Asp PTA Biondo** – Palermo, Italia

**Indirizzo:** Gaetano La Loggia 5, Palermo (Italia)

### **Istruttore direttivo amministrativo**

Supporto amministrativo e organizzativo alla Direzione Sanitaria dell'ASP, con gestione delle attività interne e assistenza diretta al Direttore.

Svolgo attività di coordinamento e gestione della corrispondenza (posta in entrata e uscita), redazione e trasmissione di note, lettere e comunicazioni ufficiali.

Mi occupo inoltre dell'accoglienza e gestione dei rapporti con tirocinanti, medici e personale sanitario, fungendo da punto di riferimento per le richieste indirizzate alla Direzione. Collaboro attivamente con il personale medico e amministrativo per garantire il corretto flusso delle informazioni e il supporto operativo alle attività della Direzione Sanitaria.

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

---

### **Diploma di maturità Liceo Linguistico**

[ 13/09/1999 – 28/06/2003 ]

Città: PA

### **Iscrizione alla facoltà di giurisprudenza**

**Università degli studi di Palermo** [ 2010 ]

Città: Palermo | Paese: Italia

### **Laurea in scienze politiche**

Città: Palermo

## **Operare con il Coding/la programmazione informatica**

*Istituto TATTOLI-DE GASPERI* [ 05/09/2023 ]

Città: Corato BA | Paese: Italia

## **Certificazione ICDL Full Standard**

*AICA (Associazione italiana per l'informatica e il calcolo automatico)* [ 2025 ]

Città: PA | Paese: Italia

## **Registro Regionale Dei Formatori e Del Personale Della Formazione Professionale(Collaboratore amministrativo)**

*Le FP* [ 10/01/2025 ]

Città: PA | Paese: Italia

## **COMPETENZE LINGUISTICHE**

---

**Lingua madre:** Italiano

**Altre lingue:**

### **Inglese**

**ASCOLTO B2 LETTURA B2 SCRITTURA B2  
PRODUZIONE ORALE B2 INTERAZIONE ORALE B2**

### **Francese**

**ASCOLTO B2 LETTURA B2 SCRITTURA B2  
PRODUZIONE ORALE B2 INTERAZIONE ORALE B2**

### **Spagnolo**

**ASCOLTO B2 LETTURA B2 SCRITTURA B2  
PRODUZIONE ORALE B2 INTERAZIONE ORALE B2**

*Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato*

## **COMPETENZE**

---

Buona conoscenza degli applicativi Microsoft / Buona capacità di navigare in internet / Buona padronanza dei principali strumenti informatici / Buon uso del Computer / Buono uso di stampante scanner e fotocopiatrice

## **PATENTE DI GUIDA**

---

**Patente di guida:** B

## **VOLONTARIATO**

---

[ 2019 - 2020 ] Misilmeri

### **Arcobaleno Onlus**

Supporto nelle pratiche amministrative legate ai soggetti disabili.  
Aiuto nello svolgimento delle attività primarie.

## **HOBBY E INTERESSI**

---

**Attività sociali e politiche**

## CORSI DI FORMAZIONE

---

[ 2005 – 2006 ]

### **Orange Goup**

Partecipazione al corso di formazione lavorativo organizzato dall'azienda Orange Group

[ 2009 – 2010 ]

### **Istituto Don Calabria**

Partecipazione ai corsi di formazione lavorativi organizzati dall'istituto Don Calabria.

[ 21/02/2024 – 14/03/2024 ]

### **Eureka s.r.l e Amap s.p.a**

Partecipazione al corso di formazione organizzato dall' azienda eureka s.r.l in collaborazione con l'amac s.p.a

## COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI

---

### **Competenze comunicative e interpersonali**

Buone doti organizzative e di gestione del tempo. Sa inserirsi senza troppe difficoltà in nuovi contesti lavorativi con ottime capacità di ascolto e comunicazione.

Grande motivazione nel portare a termine i compiti assegnati entro i tempi stabiliti e secondo i requisiti prefissati, si dimostra versatile nel problem solving e incline al lavoro di squadra.

---

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".*

