



L'organizzazione dell'Ufficio Entrate. Il fase

Torino, 17 maggio 2018 - 28 giugno 2018

PROGRAMMA

Obiettivi del corso Il percorso formativo ha l'obiettivo di favorire lo sviluppo di competenze strumentali alla corretta gestione dell'Ufficio attraverso la simulazione di casi concreti.

Metodologia didattica Il percorso formativo è articolato in **4 giornate in presenza** per una durata complessiva di **22 ore**. Si tratta di un laboratorio vestito da "Ufficio" in cui i partecipanti, sotto la guida di tutor ed esperti, affronteranno **case studies** tratti dal bagaglio esperienziale dei propri uffici affrontando problemi, criticità e situazioni di stress anche di routine. Nell'analisi dei casi saranno analizzati sia i profili tecnico/normativi che gli aspetti organizzativi, comunicativi e relazionali (come linguaggi e comportamenti) utili a comprendere come migliorare la qualità dei processi interni e delle relazioni col contribuente.

Destinatari Il percorso formativo "L'organizzazione dell'ufficio entrate. Il fase" è rivolto prioritariamente ai partecipanti alla I fase del corso, in particolare a coloro che abbiano frequentato almeno 16 ore di lezione.

Modulo 1	Introduzione - Laboratorio di comunicazione	Ore totali: 5,5
Aula	Presentazione di un caso IMU con focus sui processi di comunicazione interna. Lavoro di gruppo guidato Esposizione e commento dei risultati	17 maggio 2018 Ore 10:00 – 16:30 Sala ACCELERATE (Sala B) c/o Rinascimenti Sociali Via Maria Vittoria 38 Torino
Modulo 2	Analisi di un caso specifico IMU	Ore totali: 5,5
Aula	Presentazione di un caso IMU ed elaborazione di soluzioni e scenari Lavoro di gruppo guidato Esposizione e commento dei risultati	31 maggio 2018 Ore 10:00 – 16:30 Sala A della Città di Torino Via Corte d'Appello 16 Torino

Modulo 3	Analisi di un caso specifico TARI	Ore totali: 5,5
Aula	Presentazione del caso TARI ed elaborazione di soluzioni e scenari. Lavoro di gruppo guidato Esposizione e commento dei risultati	21 giugno 2018 Ore 10:00 – 16:30 Sala A della Città di Torino Via Corte d'Appello 16 Torino
Modulo 4	Comunicazione esterna	Ore totali: 5,5
Aula	Presentazione di un caso TARI con focus sui processi di comunicazione al contribuente Individuazione del profilo specifico da analizzare Lavoro di gruppo guidato	28 giugno 2018 Ore 10:00 – 16:30 Sala A della Città di Torino Via Corte d'Appello 16 Torino

ISCRIZIONI

Per partecipare alle attività del percorso è **necessario iscriversi compilando la scheda disponibile al seguente link:** <http://www.anci.piemonte.it/ufficioentrate18>

Per maggiori informazioni: Paola Cavagnino corsi@anci.piemonte.it – 011.812.67.30

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

L'attestato di partecipazione viene rilasciato a coloro che partecipano ad attività corrispondenti almeno 3 giornate in presenza, per un totale di 16,5 ore.

Il percorso formativo è gratuito e riservato al personale dei Comuni.

Impegno complessivo: il percorso formativo ha una durata complessiva di 22 ore distribuite nell'arco di circa 2 mesi ed è articolato in 4 moduli:

- giornate in presenza (4 giornate per un totale di 22 ore)
- attività di social learning

Le attività di un percorso sono distribuite nel tempo in modo da richiedere ai partecipanti un **impegno medio di 11 ore/mese.**

Aula in presenza:

- le ore riconosciute per le giornate in presenza sono quelle dell'attività erogata, 3 ore dalle 10.00 alle 13.00 e 2,50 ore dalle 14.00 alle 16.30
- i partecipanti sono tenuti alla puntualità in entrata e uscita e devono firmare il registro delle presenze (il registro viene ritirato dall'aula 30 minuti dopo l'orario programmato di inizio e riportato in aula 30 minuti prima dell'orario programmato di fine)

Social learning:

- i materiali del percorso saranno resi disponibili sulla piattaforma online <https://community.agendaurbana.it> alla quale i partecipanti potranno accedere con un sistema di autenticazione. Oltre ai materiali didattici e ad eventuali altri contenuti multimediali, sulla piattaforma sarà disponibile uno spazio collaborativo (forum) per le riflessioni, il confronto e lo scambi fra i partecipanti e tra i partecipanti e gli esperti.