

Linea 1

SVILUPPO TERRITORIALE

**TITOLO: SUB-PIANO FORMATIVO- E-: SERVIZI ALLE PERSONE
E ALLE IMPRESE
REGIONE : FRIULI VENEZIA GIULIA**

Di seguito si fornisce uno schema con le indicazioni di massima dei principali contenuti e caratteristiche cui le Parti Sociali possono attenersi nella predisposizione del sub piano Formativo.

Il sub piano Formativo sarà allegato al/i Progetto/i di Formazione presentati nell'ambito dello stesso sub piano

CARATTERISTICHE DEL SUB PIANO FORMATIVO

Ambito di riferimento e tipologia dell'intervento	x Aziendale x Interaziendale x Territoriale x Distrettuale x Filiera x Settoriale x Intersettoriale x Individuale
Settore/i produttivo/i	Servizi alle persone e alle imprese
Territorio/i	Regione Friuli Venezia Giulia
Priorità Orientamenti Obiettivi specifici	Il sub piano formativo per il settore dei servizi al cittadino e all'impresa del Friuli Venezia Giulia rappresenta uno strumento di lavoro condiviso a livello territoriale per realizzare interventi formativi puntuali per i dipendenti dei che si occupano dei servizi alle persone e alle imprese. Le parti sociali concordano nell'affermare che l'aggiornamento progressivo del livello di competenze professionali possedute é uno dei principali fattori a garanzia della competitività nonché una garanzia di

¹ Da compilarsi a cura di FONDARTIGIANATO

Allegato B

	<p>stabilità occupazionale per i lavoratori. Proprio con questa motivazione, il sub piano formativo per il settore del servizio ai cittadini e all'impresa vuole sviluppare le seguenti azioni formative a carattere:</p> <ul style="list-style-type: none">☑ "curativo", ovvero rivolte al mantenimento dei livelli occupazionali, alla qualificazione e diversificazione delle competenze professionali soprattutto dei lavoratori a bassa professionalità e ai lavoratori over 45, soggetti maggiormente a rischio di espulsione. Alcuni interventi specifici, in particolare quelle relativi alle competenze informatiche hanno un approccio curativo, essendo finalizzati a rafforzare le competenze trasversali di tipo informatico propedeutiche all'acquisizione di competenze specifiche (es. utilizzo di DB e procedure online). Tali interventi hanno pertanto l'obiettivo del <u>mantenimento dell'occupazione, della diversificazione delle competenze e prevengono l'obsolescenza professionale.</u>☑ "preventivo", cioè finalizzate al miglioramento della competitività sul mercato che si sta allargando alla concorrenza esterna. Le azioni preventive permetteranno di aggiornare le conoscenze e le competenze dei lavoratori rispetto alle più recenti normative di riferimento (fiscali, tributarie, socio-sanitarie, politiche per l'immigrazione e politiche a sostegno del comparto dell'artigianato). In particolare, attraverso questo sub piano le imprese aderenti intendono aggiornare e rafforzare le competenze professionali dei lavoratori ed adeguare le loro competenze per renderli in grado di rispondere all'evoluzione della domanda di servizi espressa dalla clientela e dal sistema della pubblica amministrazione. <p>Il presente sub piano formativo, considerando le priorità di delineate nell'Invito 1°-2011-Linea 1 di Fondartigianato, intende sviluppare i seguenti obiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. adeguare e potenziare le conoscenze e le competenze professionali dei lavoratori che operano del settore con particolare riferimento ai profili dei giovani, ai lavoratori a bassa qualifica e ai lavoratori più anziani, in possesso di competenze a rischio di obsolescenza;2. sostenere la preparazione dei dipendenti nei processi di cambiamento;3. sviluppare ed accrescere abilità trasversali quali attuare una comunicazione efficace interna ed esterna all'azienda, garantire una piena conoscenza e osservanza della normativa sulla sicurezza e della salute dei lavoratori del settore;4. garantire il rispetto del principio delle pari opportunità di genere (si noti che la maggioranza degli addetti è solitamente di genere femminile) e dell'integrazione;5. acquisire solide competenze nell'ambito dell'aggiornamento normativo e procedurale in materia fiscale, tributaria, assistenziale, previdenziale relativa alle diverse tipologie di utenza, nonché di aggiornarlo sull'evoluzione dei software dedicati e delle procedure informatiche utilizzate per l'erogazione del servizio.
--	--

Allegato B

Finalità	<input checked="" type="checkbox"/> Competitività di Sistema <input checked="" type="checkbox"/> Sviluppo Locale <input checked="" type="checkbox"/> Competitività di impresa <input checked="" type="checkbox"/> Qualità prodotto/processo <input checked="" type="checkbox"/> Innovazioni
Validità e durata sub piano	A valere sull'insieme delle scadenze dell'Invito 1° - 2011
Eventuale Interazione/Integrazione e con altri interventi di formazione ed altre fonti di finanziamento	<i>ACCORDI DI PROGRAMMA E/O PROGRAMMAZIONE INTEGRATA TRA PARTI SOCIALI E ISTITUZIONI OVVERO SOGGETTI PUBBLICI E/O PRIVATI REGIONALI E/O PROVINCIALI:</i> (Descrivere brevemente le caratteristiche della integrazione degli interventi) Non previsti
Risorse necessarie per gli interventi previsti	Non previste

Descrizione contesto e sua evoluzione

Allegato B

Descrizione contesto e sua evoluzione	
Sociale Economico Produttivo	<p>Il presente sub piano dei servizi al cittadino e all'impresa del Friuli Venezia Giulia copre l'intera attività offerta svolta sul territorio.</p> <p>1- Assistenza Fiscale: sono centri/aziende che assolvono la funzione di assistenza fiscale per lavoratori dipendenti, pensionati, imprese individuali, imprese familiari, società di persone, società di capitali, cooperative e consorzi. L'attività di assistenza fiscale per lavoratori dipendenti si concretizza nel controllo della regolarità formale di quanto comunicato dal dipendente o pensionato nella dichiarazione tributaria e nel calcolo delle imposte dovute.</p> <p>In particolar modo si presta assistenza per i modelli 730, Unico, I.C.I., le dichiarazioni di successione, i modelli Ise e Isee, la compilazione dei modelli RED, con l'INPS, l'INPDAP ed altri enti previdenziali, l'invio telematico dei contratti di locazione, la compilazione delle domande di regolarizzazione di colf e badanti, nonché per tutte le altre richieste di carattere fiscale. A tutela dei contribuenti che si rivolgono ai centri assistenza viene rilasciato, su ogni modello 730 elaborato, il visto di conformità con il quale viene garantito che i dati esposti in dichiarazione relativi alle ritenute subite, alle deduzioni dal reddito, alle detrazioni d'imposta e ai crediti d'imposta corrispondano alla documentazione esibita e non superino i limiti previsti dalla normativa vigente.</p> <p>Per quanto riguarda l'assistenza fiscale alle imprese, questa comprende:</p> <ul style="list-style-type: none">- redazione delle scritture contabili;- elaborazione e predisposizione delle dichiarazioni;- apposizione del visto di conformità, il quale consiste in una sorta di certificazione di corrispondenza tra i dati delle dichiarazioni e le risultanze del bilancio, delle scritture contabili e dei documenti allegati a norma di legge;- asseverazione della corrispondenza tra gli elementi contabili ed extracontabili comunicati all'amministrazione finanziaria, e rilevanti ai fini dell'applicazione degli studi di settore, e quelli risultanti dalle scritture contabili e da altra documentazione. <p>Si noti che mentre l'attività di assistenza alle persone è remunerata con un fondo prelevato dal bilancio statale, l'attività svolta per le imprese è interamente a carico del fruitore.</p> <p>2 – Servizi di informazione, assistenza e orientamento rivolto ai cittadini e alle persone provenienti da paesi stranieri: per tutti i cittadini offrono un punto di informazione, assistenza, orientamento e possibilità di accesso nei seguenti ambiti: fondi pensione, mobbing e stalking, pari opportunità, politiche scio-sanitarie.</p> <p>Per l'utenza immigrata costituiscono un punto di informazione su ogni aspetto legato alla loro permanenza nel nostro Paese, rafforzato in seguito alle novità introdotte dalla legge di riforma dei Patronati. Presso lo sportello è possibile richiedere il rinnovo dei titoli di soggiorno, avere informazioni sulla pratica di ricongiungimento familiare o conoscere le modalità di accesso ai servizi socio-sanitari presenti nel territorio. Obiettivi prioritari del servizio di assistenza agli immigrati sono:</p>

Allegato B

Descrizione contesto e sua evoluzione	
<p>Sociale Economico produttivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • informare sulla legislazione italiana sull'immigrazione e sui diritti di cittadinanza e orientamento sull'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari nel territorio; • assistere i cittadini stranieri nel disbrigo degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto riguarda il rinnovo dei titoli di soggiorno; • ascoltare ed orientare quanti abbiano subito discriminazioni o atti lesivi della loro dignità e dei loro diritti. <p>Lo sportello contribuisce infine a diffondere una cultura dell'accoglienza, della solidarietà, della tutela della persona, stimolando anche il consolidamento dei rapporti e la loro prosecuzione oltre lo svolgimento di una pratica.</p> <p>3- I Centri servizi alle imprese sono stati istituiti dalla <u>legge regionale n. 12/2002, articolo 72</u>, che prevede la concessione delle attività di primo impianto, al fine di consentire loro di svolgere una serie di <u>servizi di assistenza e informazione a favore del comparto artigiano</u> in una serie di settori strategici per le imprese, quali l'innovazione tecnologica ed organizzativa, la promozione e commercializzazione dei prodotti e la certificazione di qualità.</p> <p>In particolare, svolgono a favore delle imprese artigiane, attività di assistenza e informazione in materia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - innovazione tecnologica e organizzativa; - gestione economica e finanziaria di impresa; - promozione e commercializzazione dei prodotti; - accesso ai finanziamenti regionali, statali e comunitari; - igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro; - tutela dell'ambiente; - certificazione di qualità; - altre attività dirette a semplificare o migliorare la qualità delle imprese. <p>Ai sensi dell'articolo 66 della legge regionale 12/2002 e dove non sia istituito uno sportello unico per le attività produttive (SUAP), i centri servizi svolgono inoltre le funzioni di informazione e <u>orientamento a favore dei soggetti non imprenditori che intendano avviare una impresa artigiana</u>. Per il raggiungimento del maggior livello di qualità ed efficienza dei servizi di cui ai commi 1 e 2, possono convenzionarsi con altri soggetti pubblici o privati.</p>
<p>Mercato</p>	<p>Il ruolo degli sportelli al cittadino di emanazione sindacale e datoriale e quello dei centri/aziende di servizi alle imprese è quello di porsi quali intermediari privilegiati tra il cittadino e la pubblica amministrazione.</p> <p>1 -I centri di assistenza fiscale, attraverso una serie di interventi coordinati, rappresentano un punto di mediazione tra il Fisco, che ne ha riconosciuto la competenza tecnica e li ha autorizzati ad operare, e le imprese commerciali ed i contribuenti. Con l'art. 7quinquies del D.L. 203/2005 anno perso la posizione di monopolio nell'assistenza fiscale per lavoratori dipendenti</p>

Allegato B

Descrizione contesto e sua evoluzione

e pensionati: tale attività, infatti, è attualmente espletata anche dalle figure professionali dei dottori commercialisti, esperti contabili e consulenti del lavoro.

2 - **I patronati** hanno sottoscritto alla fine del 2007 un protocollo d'intesa con i Ministeri dell'Interno e della Solidarietà Sociale sull'attuazione del decreto flussi immigrati, che ha come oggetto la collaborazione per l'attività di informazione e assistenza a titolo gratuito ai datori di lavoro ed ai cittadini stranieri, nei limiti indicati dalla legge 152/2001, riguardante le istanze di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione. Con la sottoscrizione del protocollo, è previsto il coinvolgimento delle articolazioni territoriali nella collaborazione con gli Sportelli Unici per l'Immigrazione per la compilazione e la spedizione delle istanze in via informatica su richiesta dei datori di lavoro e dei cittadini stranieri. Inoltre, gli Istituti di Patronato hanno accesso al sistema informatico dello Sportello Unico al fine di ottenere la possibilità di scaricare i moduli di interesse occorrenti e di acquisire notizie sullo stato della pratiche relative al rilascio dei provvedimenti di nulla osta da parte dello Sportello Unico, nonché di fornire informazioni su richiesta dei datori di lavoro e dei cittadini stranieri interessati da cui abbiano ricevuto apposito mandato di assistenza.

3 – **I centri/aziende di servizi alle imprese** hanno l'obiettivo di snellire e sburocratizzare la gestione dei canali contributivi, priorità che la Regione Friuli Venezia Giulia intende seguire per il comparto artigiano, sia attraverso il confronto continuo con gli interlocutori pubblici e privati più vicini al territorio in cui l'impresa è insediata (Associazioni imprenditoriali ma anche Camere di Commercio, istituti bancari, Centri di assistenza tecnica, Consorzi di Garanzia Fidi), sia utilizzando numerosi strumenti idonei a fornire un servizio qualitativamente migliore. Alcuni interventi agevolativi importanti rimangono gestiti direttamente dalla Regione (ad esempio le varie misure previste dagli obiettivi comunitari, la ricerca e lo sviluppo precompetitivo), mentre per i finanziamenti agevolati a breve e medio termine e per il Fondo di Rotazione, la Regione si avvale degli istituti bancari.

In particolare, i centri servizi alle imprese regionali sono impegnati in un'intensa attività di animazione imprenditoriale, finalizzata a facilitare il delicato momento di nascita delle nuove attività imprenditoriali e a promuovere a livello regionale i servizi di assistenza per aspiranti imprenditori. Tale attività risponde ad una specifica esigenza del tessuto imprenditoriale del Friuli Venezia Giulia, caratterizzato da una microimprenditorialità artigiana soggetta ad elevatissimi indici di "mortalità d'impresa".

Allegato B

Descrizione contesto e sua evoluzione	
	Infatti, entro i primi due anni dall'avvio, queste aziende sono sottoposte ad una serie di pressioni finanziarie, tributarie, di mercato e faticano a superare i primi anni di vita e comunque risultano condizionate nella delicata fase di sviluppo e di ricerca della competitività. L'attività dei centri servizi alle imprese si concretizza in una intensa attività di animazione, sensibilizzazione e assistenza allo start up, con servizi quali accoglienza della potenziale impresa beneficiaria, check up aziendale, analisi, assistenza e tutoraggio.

Allegato B

Descrizione processi e loro evoluzione	
Lavorativi	<p>Il presente sub piano si rivolge alle seguenti 3 diverse figure professionali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gli operatori front/back office nei servizi alle persone, gestiscono una serie di dati ed informazioni per la realizzazione di servizi di consulenza a favore delle persone. Tale figura si inserisce nella categoria delle professioni del <u>terziario</u> e, prioritariamente, all'interno dei comparti dell'<u>intermediazione</u> (finanziaria, assicurativa, immobiliare, legale, patrimoniale, del lavoro, ecc.), intesa nella sua accezione più ampia. In particolare, l'operatore specializzato è in grado di sviluppare una vasta serie di competenze nel settore fiscale e tributario tra cui: consulenza in materia di imposte dirette; imposte indirette; tributi locali; aggiornamento e studio della normativa fiscale per fornire le soluzioni più adeguate; compilazione delle dichiarazioni dei redditi. 2. L'operatore dei centri servizi alle persone svolge un ruolo informativo e di accompagnamento per i cittadini che manifestano un bisogno di <u>supporto nell'area dei Fondi pensione, della tutela da Mobbing e Stalking, rispetto Pari opportunità, accesso alle Politiche sanitarie e sociali</u>. Inoltre è specializzato nella <u>prestazione di servizi per il lavoro agli immigrati</u>: si tratta di personale con buone conoscenze relative alla contrattualistica e alla regolamentazione del mercato del lavoro, competenze organizzative in relazione ai servizi di accompagnamento e supporto all'ingresso o reingresso nel mercato del lavoro degli immigrati, e competenze relazionali anche in ambito interculturale. 3. L'operatore dei centri/aziende di servizi all'impresa è specializzato nella prestazione di servizi di assistenza di animazione imprenditoriale -commerciale - assistenza nello start up d'impresa oltre che orientamento e prima consulenza nel campo dell'innovazione e dell'accesso a finanziamenti vari a favore di imprenditori artigiani e cittadini interessati ad avviare una attività d'impresa. Accanto a ciò offre assistenza economico-fiscale-legale (specificatamente di piccola e micro impresa artigiana), consulenza in materia di imposte dirette, imposte indirette, tributi locali, formazione dei bilancio ed altri obblighi contabili, tenuta della contabilità ordinaria e semplificata. <p>Tra le mansioni degli operatori, si distinguono pure le <u>attività trasversali di gestione della relazione con il cliente (anche straniero)</u>. In tale ambito rientrano i processi di acquisizione, apertura e chiusura della pratica; archiviazione e gestione delle informazioni relative alla pratica, nonché i processi di organizzazione, gestione e aggiornamento delle informazioni attraverso sistemi informatici e manuali. A tali componenti trasversali si aggiungono quelli caratterizzanti la figura professionale di operatore CAF e di patronato: attività di supporto informativo alla clientela sui diversi adempimenti fiscali; compilazione di modelli ed individuazione delle migliori soluzioni sulla base delle esigenze specifiche dell'utenza.</p>
Organizzativi	<p>Nello svolgimento delle loro mansioni, gli addetti di sportello/back office sopra descritti operano in stretto collegamento con i colleghi operanti negli altri uffici e sono spesso a contatto con il pubblico e con referenti esterni (notai, consulenti, istituzioni,</p>

Allegato B

	pubblica amministrazione, ecc.).
Innovazione	<p>Per lo svolgimento dei suoi compiti, l'operatore di front/back office utilizza le moderne tecnologie informatiche e telematiche. Spesso opera con strumenti di lavoro come software gestionali dedicati sviluppati dall'ente/azienda di appartenenza. Deve mantenersi costantemente aggiornato rispetto alle innovazioni procedurali (es. relative alla gestione di pratiche online e all'accesso a basi dati della pubblica amministrazione) e alle innovazioni legate a nuovi provvedimenti legislativi soprattutto in ambito telematico, di gestione dati con la P.A. a livello centrale e locale.</p>
Mercato	<p>Considerata l'apertura del mercato ad altri operatori concorrenti nell'erogazione dei servizi offerti dagli sportelli, la qualità del servizio, l'orientamento al cliente e la capacità di carpire i fabbisogni latenti del cliente rappresentano un importante valore aggiunto del servizio da consolidare e potenziare.</p> <p>La crescente complessità e differenziazione dei servizi al cittadino e all'impresa offerti rende necessaria, oltre alla conoscenza approfondita del settore di specializzazione, una competenza trasversale sull'intera gamma di servizi offerti, per sfruttarne la complementarietà e offrire al cittadino un servizio completo sui temi fiscali, assistenziali e tributari di suo interesse. Per tale motivo, l'operatore deve possedere spiccate doti relazionali, di orientamento al cliente, di comunicazione interpersonale, oltre che capacità di analisi e problem solving. Deve essere inoltre disponibile, puntuale, preciso e affidabile.</p> <p>Nel settore di competenza dei patronati – che non sono sostitutivi ma piuttosto aggiuntivi dell'intervento pubblico - il valore aggiunto sta nella <u>personalizzazione dei servizi e nei rapporti relazionali con le persone</u>. Infatti, a fronte di servizi erogati "su misura", il cittadino è libero di scegliere fra pubblico e privato e si fidelizzerà laddove è maggiormente seguito. Il punto di forza dei patronati regionali sta poi nella capacità, affinata in anni di attività, di rilevare i bisogni dei cittadini, di studiare e programmare metodi innovativi, prevedendo le esigenze e le necessità che via via emergono nella società.</p>

Allegato B

Descrizione tecnologie e prodotto/i e loro innovazione	
Tecnologie	<p>Agli operatori dei centri/aziende di servizi è richiesta una buona capacità di tenersi aggiornati rispetto alle innovazioni dei principali strumenti informatici e, in particolare, degli applicativi del pacchetto Office Automation, dei programmi di navigazione Internet e di gestione della posta elettronica e della gestione degli invii telematici delle dichiarazioni effettuate.</p> <p>Viene inoltre richiesta la conoscenza di specifici software per l'archiviazione e la gestione delle informazioni e padronanza nell'utilizzo dei database e degli strumenti informatici necessari a prestare i servizi di assistenza fiscale, previdenziale, assistenziale, gestionale e di controllo ai fini del rilascio di eventuali autorizzazioni e visti.</p>
Prodotto/i	//

Descrizione fabbisogni formativi	
Relazionali	<p>Le competenze trasversali di tipo relazionale risultano fondamentali per un profilo professionale che opera prevalentemente in un contesto di front office, in quanto consentono all'operatore di trasformare i saperi in un comportamento efficace verso l'utenza nell'ambito di un contesto organizzativo specifico.</p> <p>E' pertanto necessario rafforzare le capacità di gestione della relazione con il cliente – anche straniero - e con i diversi referenti funzionali allo svolgimento delle attività (con altri uffici interni nelle strutture più articolate e complesse, istituzioni, studi notarili, studi professionali, ecc.) e potenziare le doti relazionali, di orientamento al cliente, oltre che capacità di analisi e problem solving.</p>

Allegato B

Descrizione fabbisogni formativi	
Di processo	<p>Le innovazioni introdotte dal legislatore, in particolare in occasione delle leggi finanziarie, richiedono un continuo processo di formazione e aggiornamento da parte degli addetti dei centri/aziende di servizi.</p> <p>I fabbisogni formativi rilevati per il settore dei servizi alla persona e all'impresa si riferiscono all'area gestionale, a quella produttiva in senso stretto ed a quella trasversale ed includono le seguenti conoscenze e capacità:</p> <p>AREA GESTIONALE:</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> organizzazione del lavoro con sistemi di qualità;<input checked="" type="checkbox"/> aggiornamento sulla normativa e procedura di settore (ad esempio: fiscale, tributaria, assistenziale, previdenziale, sulle politiche sull'immigrazione e sul settore dell'artigianato); <p>AREA PRODUTTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> conoscenza della regolamentazione e dei relativi adempimenti;<input checked="" type="checkbox"/> capacità di fornire consulenza di base alla clientela (aziende, cittadini, immigrati);<input checked="" type="checkbox"/> capacità di elaborare prospetti e modelli;<input checked="" type="checkbox"/> capacità di gestione del sistema di connessione con le amministrazioni pubbliche attraverso la rete informatica. <p>AREA TRASVERSALE</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> aggiornamento sulla normativa della sicurezza sul posto di lavoro (con approfondimenti specifici per le mansioni dei lavoro d'ufficio), dei comportamenti a rischio per la salute nei luoghi di lavoro;<input checked="" type="checkbox"/> corretta gestione dei rifiuti e responsabilità correlate.
(altro)	<p><u>Oltre ai fabbisogni relazionali e di processo del settore sopra descritti, si ribadisce per questo sub piano la validità dei fabbisogni rilevati all'interno del Piano a contenuto trasversale delle aziende del Friuli Venezia Giulia.</u></p>

Descrizione processi di apprendimento	
Metodologie	<p>La domanda formativa da parte dei centri servizi alle persone e alle imprese è costituita da percorsi formativi della durata variabile, organizzati in una logica modulare e rivolti ad un'utenza occupata da tenersi possibilmente in orario di lavoro.</p> <p>Assunto che gli adulti sono motivati ad investire energia nella misura in cui ritengono che questo potrà aiutarli ad assolvere dei compiti o ad affrontare problemi con cui devono confrontarsi nelle situazioni lavorative quotidiane, nei progetti formativi verranno adottate delle metodologie formative adatte alla possibilità di sperimentare in ambito lavorativo i saperi in acquisizione e finalizzate a riprodurre in contesto formativo le prassi e le logiche di lavoro presenti in azienda e che maggiormente rispondono alle necessità aziendali.</p> <p>A tal fine le metodologie formative e gli strumenti utilizzati terranno conto delle tecnologie presenti nella struttura destinataria della formazione, delle procedure di lavoro e dei tempi di produzione caratteristici dell'azienda/centro servizi.</p> <p>Le pratiche formative adottate nei progetti prevedono la definizione e proposta di obiettivi formativi specifici con una chiara visione del punto da cui si è partiti e del punto di arrivo, cioè del "sapere fare dopo" il momento formativo.</p> <p>Più nel dettaglio, la progettazione degli interventi formativi terrà in considerazione i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> natura dei beneficiari (ruoli aziendali, titoli di studio, esperienze pregresse, motivazioni, conoscenze iniziali ed eventuali carenze), in modo da creare gruppi-classe quanto più omogenei possibile; <input checked="" type="checkbox"/> necessità lavorative aziendali (presenza di eventuali stagionalità produttive etc); <input checked="" type="checkbox"/> scelta della sede più adeguata dove realizzare il percorso formativo, in modo da ridurre al minimo le complicazioni logistiche; <input checked="" type="checkbox"/> adeguata durata del percorso formativo con riferimento agli obiettivi e ai risultati da conseguire (è opportuno che i corsi siano realizzati con la durata minima di ore indispensabile per formare le competenze); <input checked="" type="checkbox"/> presenza di coordinatori didattici e di tutor d'aula che assicureranno il corretto sviluppo del progetto didattico, rilevando eventuali problemi e garantendo la qualità formativa; <input checked="" type="checkbox"/> valutazione delle competenze acquisite da parte di ogni individuo: in apposite riunioni interne tra il personale coinvolto nel progetto (coordinatori-tutor-docenti), si verificheranno i risultati raggiunti dal progetto che verranno misurati in termini quantitativi e qualitativi di coerenza/scostamento con il progetto

Allegato B

	<p>iniziale. Tale valutazione è prevista in vari stadi: ex ante, che prevede la stima dei risultati da raggiungere attraverso indicatori e variabili; in itinere, per verificare se l'andamento dei corsi sono in linea con le aspettative nella fase progettuale; ex post, per verificare i risultati raggiunti dal progetto formativo. In particolare l'obiettivo dell'attività di valutazione è controllare la qualità di un'attività di formazione in base all'accrescimento delle conoscenze, alle competenze acquisite, al miglioramento della produttività, in azienda etc.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> monitoraggio del gradimento del corso e del clima d'aula da parte dei corsisti;</p> <p>Infine, a tutti i lavoratori partecipanti ai corsi verrà rilasciata la dichiarazione di competenze redatta secondo quanto previsto dal Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali d.d. 12 marzo 1996.</p>
Strumenti	<p>La lezione frontale, limitata ma necessaria per introdurre e approfondire alcuni aspetti chiave nel processo di apprendimento, verrà supportata dalla seguente strumentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> personal computer per il docente <input checked="" type="checkbox"/> videoproiettore <input checked="" type="checkbox"/> uso di laboratori informatici dotati di collegamento ad internet e di software adatti per i percorsi informatici; <input checked="" type="checkbox"/> dispense o altro materiale prodotto dal/dai docenti; <p>Verranno privilegiati strumenti formativi quali l'analisi di casi, la visione di eventi, il commento di cifre, le simulazioni, la possibilità di discutere attivamente, il confronto con il gruppo.</p>
Modalità organizzative	<p>Periodo e orario di svolgimento delle lezioni e la microprogettazione didattica verranno definiti tenendo conto delle esigenze produttive delle aziende/centri servizi e delle esigenze dell'utenza.</p> <p>I calendari delle attività dovranno essere concordati con le aziende/centri servizi in modo da favorire al massimo la partecipazione, in modo da non ostacolare il processo produttivo/b erogazione di servizio.</p> <p>Il personale (coordinatori e tutor d'aula) scelto per seguire questa tipologia formativa lavorerà in stretto contatto con le aziende/centri servizi dei dipendenti coinvolti nei progetti formativi.</p> <p>Le lezioni si terranno presso le aule didattiche e/o laboratori informatici accreditati presso la regione Friuli Venezia Giulia o in altre sedi ritenute idonee da bando.</p> <p>I materiali didattici, progettati per essere fruiti nel complesso delle attività in cui il discente è coinvolto, verranno elaborati sulla base dei contenuti specifici definiti in fase di microprogettazione, per poter meglio affrontare le novità legislative e procedurali più rilevanti per i settori definiti dei sub piani. I materiali didattici comprenderanno sintesi in formato multimediale o ipertestuale; normativa e testi commentati; modulistica; esemplificazioni pratiche e casi di studio, descrizione dell'uso di software di settore.</p>

Allegato B

Documentazione (utilizzo materiali e prodotti di esperienze precedenti)	Tutto il materiale che verrà fornito durante lo svolgimento dei progetti formativi sarà prodotto da docenti esperti in materia e, laddove possibile e adatto all'utenza del corso, distribuito preferibilmente su supporto informatico (CD ROM) o utilizzando piattaforme didattiche di scambio del materiale.
--	--

Allegato B

Contenuti formativi da sviluppare

Il presente sub piano formativo, rivolto al sistema dei di servizi alla persona e all'impresa, intende sviluppare 5 macrotipologie di contenuti formativi:

1. **formazione su competenze informatiche trasversali** (ad esempio: potenziamento delle competenze informatiche, sistemi di qualità, comunicazione interna ed esterna all'organizzazione, sicurezza e prevenzione ambiente dei lavoro, tutela ambientale);
2. **area immigrazione:** formazione e aggiornamento in materia giuridica, procedurale ed amministrativa;
3. **area imprese artigiane:** formazione e aggiornamento in materia di supporto allo start up d'impresa, animazione imprenditoriale, commercializzazione di servizio/prodotto, richiesta finanziamenti, gestione fiscale e tributaria, etc;
4. **area servizi vari patronato:** formazione e aggiornamento in materia di Fondi pensione, tutela da Mobbing e Stalking, Pari opportunità, accesso alle Politiche sanitarie e sociali, normativa sull'accesso a bonus famiglia, bonus bebè, bonus gas (laddove attivi);
5. **area assistenza fiscale:** formazione e aggiornamento in materia di dichiarazione dei redditi, tenuta bilanci e contabilità, formazione e aggiornamento in materia fiscale e tributaria, elaborazione prospetti e modelli per aziende e lavoratori/pensionali.

Priorità dell'intervento

"PREVENTIVO":

- x anticipare i bisogni di formazione
- x aggiornare e migliorare le competenze professionali rispetto a opportunità di mercato/innovazioni tecnologiche/modificazioni dei processi produttivi/evoluzione delle professionalità
- x adeguare la qualificazione professionale dei lavoratori

"CURATIVO":

- x rispondere ai bisogni formativi specifici
- x riqualificare i lavoratori
- x aggiornare e migliorare le competenze professionali rispetto a opportunità di mercato/innovazioni tecnologiche/modificazioni dei processi produttivi/evoluzione delle professionalità
- x acquisire nuove qualificazioni professionali

Allegato B

Descrizione ruoli e profili professionali destinatari dell'azione	
Ruoli	<p>La figura professionale dell'operatore nelle aziende/centri dediti ai servizi alla persona e all'impresa si inserisce nella categoria delle professioni del <u>terziario</u> e, prioritariamente, all'interno dei comparti dell'<u>intermediazione</u> intesa nella sua accezione più ampia di sistema di servizi tra la PA e le imprese e persone.</p> <p>All'interno del sub piano si distinguono tre tipologie di operatori di sportello operanti rispettivamente nel contesto dei centri di assistenza fiscale, dei patronati e dei centri di assistenza tecnica alle imprese artigiane, i cui ruoli e competenze sono funzionali alla tipologia di servizi offerti dall'ente.</p> <ol style="list-style-type: none">L'operatore di sportello del Centro di Assistenza Fiscale o di aziende private con simili mansioni, una figura che svolge mansioni di front e back office per quanto riguarda l'assistenza fiscale ai cittadini, anche stranieri, per la redazione dei Modelli 730, Unico, Red, ISE e ISEE dichiarazioni ICI, dichiarazioni di successione, invio telematico dei contratti di locazione, compilazione delle domande di regolarizzazione di colf e badanti, altre richieste di carattere fiscale; Tutte le attività svolte dall'operatore vengono supervisionate dal titolare o responsabile di centro, pertanto questo è un ruolo caratterizzato da un'autonomia lavorativa media.L'operatore di patronato, invece, è una figura specializzata nella prestazione di servizi di informazione, assistenza e orientamento rivolto ai cittadini stranieri su ogni aspetto legato alla loro permanenza nel nostro Paese. Oltre a ciò, segue tutta l'utenza in materia di Fondi pensione, tutela da Mobbing e Stalking, Pari opportunità, accesso alle Politiche sanitarie e sociali;L'operatore del centro assistenza fiscale alle imprese è specializzato nella prestazione di servizi di assistenza e consulenza economico-fiscale-legale ad imprenditori artigiani e cittadini – anche stranieri - interessati ad avviare una attività d'impresa (e specificatamente di piccola e micro impresa).

Allegato B

Profili professionali	<p>Per lo svolgimento delle sue mansioni, l'operatore di sportello/back office dei centri/aziende deve possedere competenze specifiche nella gestione delle relazioni con i clienti, anche stranieri, nell'archiviazione delle informazioni relative alle diverse pratiche, sia attraverso sistemi informatici che manuali e nelle attività di back office (quelle rivolte all'interno della struttura).</p> <p>In particolare, nei servizi fiscali e tributari, supporta la clientela in relazione ai diversi adempimenti di tipo fiscale, compila modelli ed individua le soluzioni più idonee alle esigenze degli utenti.</p> <p>Nei servizi amministrativi, legali e burocratici, egli predispone e fornisce certificati o produce documenti.</p> <p>Più in dettaglio, le competenze specialistiche degli operatori possono essere sintetizzati come segue:</p> <ol style="list-style-type: none">1. L'operatore specializzato nella assistenza fiscale possiede una vasta serie di competenze nel settore fiscale e tributario ed è in grado di prestare consulenza in materia di imposte dirette; imposte indirette; tributi locali; formazione del bilancio ed altri obblighi contabili, nonché compilazione di dichiarazioni dei redditi e altri modelli a fini fiscali e assistenziali. In particolare presta assistenza su modelli 730, UNICO, I.C.I., dichiarazioni di successione, modelli ISE e ISE, compilazione dei modelli RED, con l'INPS, l'INPDAP ed altri enti previdenziali, invio telematico dei contratti di locazione, compilazione delle domande di regolarizzazione delle colf e badanti, nonché per tutte le richieste di carattere fiscale.2. L'operatore dei centri assistenza alle persone è specializzato nella prestazione di <u>servizi agli immigrati</u>, inclusi il rinnovo dei titoli di soggiorno, informazioni sulla pratica di ricongiungimento familiare o sulle modalità di accesso ai servizi socio-sanitari presenti nel territorio. Rappresenta pertanto un punto di riferimento presso il quale ricevere in primo luogo informazioni sulla legislazione italiana sull'immigrazione, sui diritti di cittadinanza e orientamento sull'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari nel territorio. Assiste i cittadini stranieri nel disbrigo degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto riguarda il rinnovo dei titoli di soggiorno e rappresenta inoltre un interlocutore per quanti abbiano subito discriminazioni o atti lesivi della loro dignità e dei loro diritti. Assiste inoltre <u>tutti i cittadini</u> in materia di Fondi pensione, tutela da Mobbing e Stalking, Pari opportunità, accesso alle Politiche sanitarie e sociali.3. L'operatore dei centri assistenza alle imprese è in grado di offrire assistenza e informazione in un'ampia gamma di temi relativi alla creazione e gestione di impresa quali: informazione e orientamento a favore di potenziali imprenditori, elaborazione di studi di fattibilità e piani d'impresa finalizzati alla creazione e sviluppo d'impresa, piani di innovazione tecnologica e organizzativa, gestione economica e finanziaria di impresa, strategie di promozione e commercializzazione dei prodotti, accesso ai finanziamenti regionali, statali e comunitari, igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dell'ambiente, certificazione di qualità.
-----------------------	--

Allegato B

<p>AZIENDE/TERRITORI (descrizione dei bacini di riferimento e della tipologia, numero delle aziende e dei territori interessati)</p>	<p>Il presente sub piano è rivolto alle imprese di vari comparti del Friuli Venezia Giulia.</p>
<p>PROGETTO/I (indicazione del Progetto/i finalizzato/i alla realizzazione del sub piano Formativo)</p>	<p>Progetti formativi vari da presentare ad ogni scadenza prevista dall'Invito 1-2011.</p>

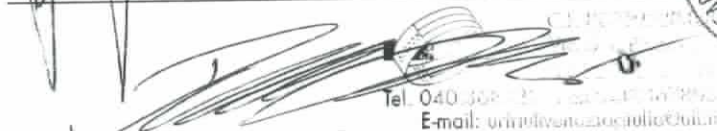
PARTI SOCIALI

Timbro e Firme in originale

Silvano Pascolo - Confartigianato Friuli Venezia Giulia




Fernando Della Ricca - UIL Friuli Venezia Giulia



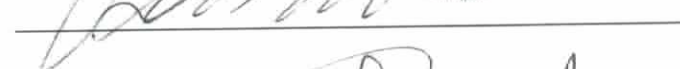
tel. 040 308 21 11
E-mail: uilfriuliveneziaciulia@2011.it

Gianfranco Trebbi - Confartigianato Friuli Venezia Giulia



Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
Media Impres:
* regione Friuli - Venezia Giulia

Roberto Fabris - CNA Friuli Venezia Giulia



Abdou Faye - CGIL Friuli Venezia Giulia



ABDOU FAYE
CGIL FVG

Giuseppe De Martino - CISL Friuli Venezia Giulia



Friuli Venezia Giulia
CISL
U.S.R.
★

