

PROGETTO INPS VALORE PA 2020

Titolo: “Le novità in materia di entrate locali. IMU, TARI, riscossione e contenzioso in tempi di emergenza sanitaria.”- VENETO

Livello II

La presente scheda illustra il programma formativo proposto ed è stata compilata avendo a riferimento i requisiti minimi per la selezione dei corsi di formazione di I e di II livello, così come previsti dall'Avviso pubblicato sul sito istituzionale INPS.

La materia dei tributi locali è stata oggetto di una profonda riforma nel corso dell'anno 2020. La legge di bilancio di tale anno ha soppresso l'imposta unica comunale, abrogando la TASI, ma lasciando in vigore la TARI. La disciplina dell'IMU è stata oggetto invece di una completa riscrittura. Anche la TARI ha subito profonde variazioni, per effetto del nuovo metodo tariffario approvato dall'ARERA, oltre che a causa dei provvedimenti emergenziali adottati in conseguenza della diffusione del virus COVID-19. Tributo che subirà ancora delle modifiche dal 2021 in seguito al recepimento della direttiva europea sull'economia circolare. Inoltre, la legge di bilancio 2020 dispone la soppressione della TOSAP/COSAP e dell'imposta comunale sulla pubblicità/canone per dare vita ad un nuovo unico canone patrimoniale. Riforma la cui entrata in vigore è prevista per il 2021.

Il 2020 è stato inoltre l'anno della riforma della riscossione dei tributi e delle altre entrate locali, con l'introduzione dell'accertamento esecutivo e la riforma dell'albo dei concessionari.

Inoltre, nel 2020, numerose altre modifiche sono state apportate ai tributi sopra richiamati ed alle materie della riscossione, del contenzioso e della notificazione dai diversi decreti legge emanati nel corso dell'anno in conseguenza dell'emergenza sanitaria.

Il corso si propone di esaminare nel dettaglio la nuova disciplina dell'IMU, le novità introdotte in materia di piano finanziario del servizio rifiuti e di tassa sui rifiuti, oltre che la disciplina del nuovo canone patrimoniale. Inoltre saranno approfondite la materia della riscossione, alla luce della riforma appena sopra richiamata, e quella della notificazione, con particolare riferimento all'evoluzione normativa verso le notifiche digitali. Infine, un apposito modulo sarà dedicato all'attività di accertamento dei tributi locali, esaminando le fonti, gli strumenti ed i relativi atti.

Nel dettaglio lo stesso si articola in 6 moduli, riguardanti, il primo l'imposta municipale propria, il secondo, la tassa sui rifiuti ed il piano finanziario, il terzo, l'attività di accertamento degli enti locali, il quarto, la riscossione delle entrate comunali, il quinto, la notifica degli atti tributarie ed il sesto il nuovo canone patrimoniale.

Il corso, oltre a voler fornire un indispensabile aggiornamento agli operatori del settore, rappresenta anche un'importante occasione di qualità per il confronto tra funzionari ed operatori della materia tributaria dei comuni, oltre che un momento utile per approfondire specifiche problematiche incontrate nella gestione quotidiana delle entrate.

1) Contenuti formativi e articolazione in giornate

Modulo 1: La riforma dell'IMU
Ore 7

- L'abolizione dell'imposta unica comunale e la soppressione della tasi
- Le norme abrogate e confermate
- La nuova disciplina del tributo: tributo nuovo o conferma del precedente prelievo?
- La nuova definizione di fabbricato e di area pertinenziale
- Le fattispecie assimilate all'abitazione principale
- Il soggetto attivo e la modifica dei soggetti passivi del tributo
- La quantificazione della base imponibile tra novità e conferme
- Le conseguenze delle variazioni di rendita
- Le riduzioni della base imponibile: immobili di interessi storico artistico, fabbricati inagibili, abitazioni in comodato
- La diversificazione delle aliquote e l'intervento regolatorio ministeriale
- La ex maggiorazione tasi
- Le fattispecie esenti: le particolari fattispecie introdotte dalle norme emergenziali COVID-19, adempimenti derivanti dalla disciplina degli aiuti di Stato
- La riduzione d'imposta per le abitazioni locatate a canone concordato
- Il calcolo ed il versamento dell'imposta: verso la piattaforma unica per i contribuenti
- Le scadenze di versamento ed il possibile intervento regolamentare
- Le deliberazioni in materia di aliquote ed il regolamento: approvazione, competenze, termini, pubblicità
- Particolari casistiche nell'individuazione del responsabile del versamento del tributo
- La dichiarazione del tributo
- Il sistema sanzionatorio
- La potestà regolamentare degli enti in materia di imu
- Il funzionario responsabile del tributo
- Le regole derogatorie sugli affidamenti esterni
- L'imposta sulle piattaforme petrolifere
- L'incentivo al personale per il recupero dell'evasione

Docente: Andrea GIGLIOLI (Funzionario Tecnico - Servizio Entrate - U.O.C. Gestione Tributi Comunali del Comune di Reggio Emilia - Componente Osservatorio Tecnico e Docente A.N.U.T.E.L.)

Modulo 2: la disciplina della tassa sui rifiuti e la riforma del piano finanziario
Ore: 7

Il piano finanziario ed i costi del servizio di gestione dei rifiuti

- I prelievi alternativi per il finanziamento del servizio di gestione dei rifiuti
- La nuova definizione di rifiuto urbano dettata dal D.Lgs 116/2020 di recepimento della nuova direttiva europea sui rifiuti
- I soggetti coinvolti nella costruzione del piano finanziario
- Il nuovo metodo tariffario introdotto dall'ARERA
- La definizione del sistema integrato di gestione dei rifiuti e la definizione del perimetro regolatorio
- La procedura di approvazione del piano finanziario e l'approvazione delle tariffe della TARI
- L'individuazione dei costi efficienti del servizio e la loro quantificazione, con particolare riferimento ai costi sostenuti dal comune
- La determinazione del costo per la svalutazione dei crediti
- il livello massimo delle entrate tariffarie: determinazione e valenza
- i limiti alla crescita delle entrate ed alla modifica dei costi variabili
- le modifiche introdotte per effetto dell'emergenza COVID-19
- le riduzioni e le agevolazioni nella TARI ed i riflessi della normativa sugli aiuti di Stato
- le componenti a conguaglio nel piano finanziario
- i riflessi contabili del piano finanziario
- il trattamento delle componenti non considerate dal metodo tariffario: il recupero dell'evasione, il contributo per le scuole statali, le riduzioni tributarie

Problemi applicativi della tassa sui rifiuti e della tariffa

- l'individuazione dei locali e delle aree tassabili
- i locali e le aree improduttive di rifiuti
- I locali e le aree produttivi di rifiuti speciali
- La determinazione della superficie tassabile
- Le riduzioni e le agevolazioni
- La procedura di riscossione del tributo e le norme di trasparenza dettate dall'ARERA
- Le nuove regole per la riscossione ed il versamento del tributo provinciale
- La potestà regolamentare nella tari

Docente: Stefano BALDONI (Responsabile Area Economico-Finanziaria e Tributi del Comune di Corciano (PG) - Vice Presidente e Docente A.N.U.T.E.L.)

Modulo 3: l'attività accertativa nei tributi locali ed il sistema sanzionatorio

Ore: 7

L'accertamento sostanziale dei tributi locali

- i criteri per l'individuazione dell'evasione e dell'elusione nei

principali tributi comunali

- l'obbligo dichiarativo nei tributi locali
- accessi, ispezioni e verifiche
- le verifiche tramite le banche dati: modalità di utilizzo
- il ruolo degli agenti accertatori e la loro disciplina
- la questione del contraddittorio preventivo, alla luce della riforma del D.L. 34/2019
- la collaborazione all'accertamento dei tributi erariali

L'accertamento formale

- la riforma dell'avviso di accertamento introdotta dalla L. 160/2019: il nuovo accertamento esecutivo per le entrate tributarie e per quelle non tributarie
 - o Il contenuto dell'atto e la motivazione.
 - o La forza esecutiva e le formule da applicare.
 - o Gli interessi di mora e compensi di riscossione.
 - o Gli importi minimi.
 - o Il funzionario responsabile del tributo
 - o La notifica dell'atto.
 - o I termini di prescrizione e decadenza con particolare riferimento alle norme derogatorie introdotte per l'emergenza COVID-19
 - o La dilazione di pagamento
- Avvisi di accertamento digitali: originali informatici, copie informatiche, copie di documenti analogici, e attestazioni di conformità

Il sistema sanzionatorio nei tributi locali: principi generali

- o Criteri di irrogazione della sanzione
- o Le cause di non impunità e la non applicazione delle sanzioni
- o L'intrassimibilità agli eredi
- o Le modalità di determinazione della sanzione e la recidiva
- o L'applicazione del cumulo giuridico
- o I responsabili per la sanzione
- o L'atto di irrogazione della sanzione: elementi e termini di decadenza e prescrizione
- o Le misure sanzionatorie nei tributi locali
- Cenni sugli strumenti deflattivi del contenzioso: l'esercizio dell'autotutela, l'accertamento con adesione del contribuente, l'adesione all'accertamento o alla sanzione, il reclamo e la mediazione

Docente: Christian AMADEO (Responsabile Servizio Tributi del Comune di Settimo Torinese (TO) - Responsabile Ufficio Stampa - Componente Consiglio di Presidenza e Docente A.N.U.T.E.L.)

Modulo 4: la riscossione delle entrate comunali e la riforma introdotta dalla legge di bilancio 2020

Ore: 7

- L'esigenza di accelerare la riscossione ed i riflessi contabili della riscossione delle entrate comunali
- La riscossione delle entrate comunali: distinzione tra riscossione spontanea e riscossione coattiva
- Gli strumenti della riscossione spontanea
- Il ravvedimento ed il ravvedimento parziale
- L'introduzione degli strumenti elettronici di pagamento e l'obbligatorietà di Pago-pa
- Il caso della riscossione spontanea nella TARI
- Gli strumenti di contrasto all'evasione da versamento
- La riscossione coattiva
 - o Gli strumenti utilizzabili: l'accertamento esecutivo, l'ingiunzione fiscale ed il ruolo
 - o L'obbligo dell'introito diretto e le eccezioni di legge
 - o Il ruolo, la comunicazione di inesigibilità e la procedura di discarico delle quote inesigibili
 - o Le procedure esecutive e cautelari e le norme emergenziali per il 2020
 - o Gratuità della trascrizione, iscrizione e cancellazione delle azioni esecutive
 - o L'accesso all'anagrafe dei conti
- Il funzionario responsabile della riscossione: ruolo e funzioni
- Gli affidamenti esterni della riscossione:
 - o Soggetti a cui può essere affidata
 - o L'affidamento dei servizi strumentali all'accertamento ed alla riscossione
 - o L'albo dei concessionari, la riforma ed i limiti minimi di capitale sociale
 - o Modalità di affidamento: regole generali e derogatorie
 - o La definizione dei compensi e le nuove regole di liquidazione degli stessi
 - o Le nuove regole ministeriali per gli affidamenti
- Gli strumenti di recupero del credito nella fase pre-coattiva
- Rimborsi, compensazioni e accollo: norme di legge e interventi regolamentari
- La riscossione nelle procedure concorsuali: insinuazione e tutela del credito nel fallimento, nella liquidazione coatta e nel concordato preventivo
- I termini di decadenza/prescrizione della riscossione alla luce delle norme emergenziali

Docente: Cristina CARPENEDO (Funzionario della Riscossione di Amministrazione Comunale - Autrice di pubblicazioni in materia - Docente A.N.U.T.E.L.)

Modulo 5: la notifica degli atti impositivi

Ore: 6

- La definizione della notificazione
- Le diverse modalità di notificazione degli atti
- La figura del messo notificatore della Legge finanziaria 2007
- La differenza tra comunicazione e notificazione
- Soggetti, luogo, forma e tempo della notificazione
- Aspetti legati alla privacy
- Aspetti patologici della notificazione
- Il procedimento di notificazione
- Il perfezionamento della notificazione: il principio della scissione temporale, interventi della Cassazione in campo tributario
- La notificazione alle persone fisiche, alle persone giuridiche ed agli enti
- La notificazione a soggetti falliti o detenuti
- La notificazione a mezzo posta: la legge 890/1982 – la raccomandata ordinaria
- La notificazione a mezzo soggetti privati: evoluzione normativa e giurisprudenza
- La notificazione dei documenti informatici a mezzo PEC: normative, modalità, tipologia di documenti informatici, perfezionamento
- La piattaforma per la notifica degli atti introdotta dalla L. 160/2019 e dal D.L. 76/2020

Docente: Tommaso VENTRE (Professore aggregato di Governance dei tributi locali Università Luigi Vanvitelli, Avvocato, Ricercatore di Diritto Tributario - Dottore Commercialista, Revisore Legale - Componente Comitato Scientifico e Docente A.N.U.T.E.L.)

Modulo 6: il nuovo canone patrimoniale

ore: 6

- Istituzione del Canone Patrimoniale;
- Il presupposto del canone;
- Il Regolamento Comunale;
- La rimozione di occupazioni e mezzi pubblicitari;
- Il soggetto passivo;
- Modalità di determinazione del canone di occupazione;
- Modalità di determinazione del canone di pubblicità;
- Tariffa standard annua;
- Tariffa standard giornaliera;
- Classificazione dei Comuni;
- Le occupazioni di sottosuolo e serbatoi;
- Il canone sugli spazi acquei e ormeggi;
- Le occupazioni per fornitura servizi di pubblica utilità;
- Le riduzioni del canone;
- Le esenzioni dal canone;
- Ulteriori riduzioni e tassazione intercapedini;

	<ul style="list-style-type: none"> - Il versamento del canone; - Il servizio delle Pubbliche Affissioni; - Istituzione del canone per i mercati; - Il soggetto passivo del canone dei mercati; - Modalità di determinazione del canone dei mercati; - Tariffa base annua del canone dei mercati; - Tariffa base giornaliera del canone dei mercati; - Modalità di determinazione del canone dei mercati; - Modalità di versamento del canone; - Le indennità e le sanzioni amministrative; - Affidamento del canone; - Norme abrogate. <p>Docente: Alessandro MERCIARI (Funzionario Servizi Operativi della società Spezia Risorse SpA - Docente A.N.U.T.E.L.)</p>
<p>2) Sintesi del Programma del corso</p>	<p>Il corso intende trattare i principali aspetti di rilievo dei tributi locali, alla luce delle novità introdotte dalle più recenti normative. In particolare, saranno esaminate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la nuova disciplina dell'IMU, introdotta dalla legge di bilancio 2020; - la costruzione dei piani finanziari della TARI in applicazione delle nuove regole dettate dall'ARERA e gli aspetti principali della disciplina della TARI e della tariffa corrispettiva; - l'attività di accertamento nei tributi locali, sotto l'aspetto sostanziale e sotto quello formale, con particolare riferimento al nuovo accertamento esecutivo; - la disciplina della riscossione delle entrate locali alla luce della riforma dettata dalla legge di bilancio 2020; - la notificazione degli atti di accertamento e degli atti di riscossione dei tributi e delle entrate comunali, con particolare evidenza alle procedure di notificazione dei documenti informatici ed alla nuova piattaforma delle notifiche; - il nuovo canone patrimoniale, che sostituirà la tassa per l'occupazione di suolo pubblico o il relativo canone, l'imposta comunale sulla pubblicità o il relativo canone, il diritto sulle pubbliche affissioni ed i canoni istituiti ai sensi del codice della strada.
<p>3) Sede didattica del corso</p>	<p>P/o PADOVA - Sala degli Anziani Palazzo Moroni Via 8 Febbraio</p>
<p>4) Durata</p>	<p>4 giornate da 7 ore. 2 giornate da 6 ore</p> <p>Le giornate formative saranno programmate ogni settimana con cadenza periodica in una giornata dal lunedì al venerdì (indicativamente dalle 9.00 alle 16.30), tenendo conto di eventuali esigenze dei partecipanti.</p> <p>In caso di necessità in relazione all'emergenza COVID il corso sarà svolto on-line con incontri della durata di 3-4 ore ciascuno, su piattaforma che sarà resa disponibile ai partecipanti</p> <p>Il calendario delle giornate sarà comunicato ai partecipanti prima dell'avvio dell'iniziativa e in maniera tempestiva per permettere loro un'adeguata organizzazione.</p>
<p>5) Ore di formazione erogate e</p>	<p>40 ore. Non sono previsti crediti universitari.</p>

<p>eventuali crediti formativi</p>	
<p>6) Direttore/Coordinatore Didattico</p>	<p>Prof. Carmelo Tavilla, da novembre 2019 è Direttore del Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Modena e Reggio Emilia, professore ordinario di Storia del diritto italiano presso la laurea magistrale di giurisprudenza.</p>
<p>7) Corpo docente</p>	<p>I docenti del corso sono docenti A.N.U.T.E.L., (Associazione Nazionale Uffici Tributi Enti Locali) che garantisce assistenza tecnica-giuridica ai suoi associati e dispone di un gruppo di lavoro composto di esperti in materia di Tributi Locali col compito specifico di studiare e dare una risposta ai quesiti che i soci sottopongono. A.N.U.T.E.L. allo stato attuale conta oltre 4.447 soci e svolge ormai da molti anni l'innegabile ruolo di portavoce degli operatori degli Uffici Tributi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • AMADEO Christian (<i>Responsabile Servizio Tributi del Comune di Settimo Torinese (TO) - Responsabile Ufficio Stampa - Componente Consiglio di Presidenza e Docente A.N.U.T.E.L.</i>) • BALDONI Stefano (<i>Responsabile Area Economico-Finanziaria e Tributi del Comune di Corciano (PG) - Vice Presidente e Docente A.N.U.T.E.L.</i>) • CARPENEDO Cristina (<i>Funzionario della Riscossione di Amministrazione Comunale - Autrice di pubblicazioni in materia - Docente A.N.U.T.E.L.</i>) • GIGLIOLI Andrea (<i>Funzionario Tecnico - Servizio Entrate - U.O.C. Gestione Tributi Comunali del Comune di Reggio Emilia - Componente Osservatorio Tecnico e Docente A.N.U.T.E.L.</i>) • MERCIARI Alessandro (<i>Funzionario Servizi Operativi della società Spezia Risorse SpA - Docente A.N.U.T.E.L.</i>) • VENTRE Tommaso (<i>Professore aggregato di Governance dei tributi locali Università Luigi Vanvitelli, Avvocato, Ricercatore di Diritto Tributario - Dottore Commercialista, Revisore Legale - Componente Comitato Scientifico e Docente A.N.U.T.E.L.</i>)
<p>8) Metodologie innovative dell'attività didattica</p>	<p>Gli argomenti delle giornate formative saranno trattati con un taglio teorico pratico. Accanto all'illustrazione normativa, saranno effettuati frequenti esempi pratici, proponendo e commentando schemi di atti e di modelli e costruendo/sottoponendo delle mappe concettuali. Inoltre saranno esaminati casi pratici proposti dal docente e/o dai partecipanti, coinvolgendo quest'ultimi nel loro esame e soluzione, secondo un tecnica di apprendimento cooperativo.</p> <p>La modalità didattica prescelta si svolge prioritariamente attraverso lezioni d'aula frontali.</p> <p>Dopo la creazione di una base comune di conoscenze, caratterizzata dalla disamina delle tematiche oggetto del corso, i docenti seguono il gruppo d'aula nell'analisi di casi, simulazioni e buone prassi, per l'applicazione operativa delle competenze acquisite. La modalità formativa adottata si caratterizza per un forte carattere laboratoriale, tipico della formazione-intervento e del team coaching.</p> <p>Oltre alla didattica frontale, che verrà messa in pratica comunque</p>

	<p>con metodologie attive, sollecitando lo scambio di esperienze, pareri ed informazioni, e rendendo i partecipanti (competenti lavoratori) protagonisti della formazione, verranno richiesti ai docenti altri approcci più innovativi, per favorire il consolidamento degli apprendimenti ed uno scambio di prassi e esperienze che possano trovare soluzione, arricchimento o standardizzazione in aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperative Learning: lavoro di gruppo per raggiungere un fine comune. - Problem solving: cercare la soluzione per situazioni lavorative difficili, complesse, che non hanno risposte immediate o standard. <p>In fase pre-corso, gli obiettivi del corso saranno concordati all'inizio dell'attività con i partecipanti, tramite modalità di chat di gruppo/ collegamenti skype per chi lo richiede, al fine di adattare i contenuti alle loro richieste e alle esigenze professionali specifiche.</p> <p>Durante il corso e in fase post-corso, i materiali didattici forniti ed illustrati dal personale docente saranno messi a disposizione dei partecipanti e dell'Inps in formato elettronico. Inoltre tali materiali didattici saranno resi disponibili attraverso l'attivazione di una Community virtuale per lo scambio di opinioni, casi e approfondimenti riservata ai partecipanti.</p>
<p>9) Logistica e dotazioni strumentali</p>	<p>L'aula, la cui sede è facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici e ben segnalata, è dotata del numero di postazioni necessarie con appoggio per scrivere, Pc, video proiettore e collegamento a internet. La sede è a norma in tema di sicurezza, di prevenzione incendi e di antinfortunistica.</p>
<p>10) Modalità di selezione dei partecipanti</p>	<p>L'elenco degli ammessi è stato inserito a sistema all'interno delle liste degli assegnatari dei corsi nella procedura web dell'INPS, come previsto dal bando e comunicato entro il giorno precedente l'avvio del corso alla Direzione Regionale e alle Amministrazioni di appartenenza.</p> <p>Nel caso in cui il numero dei candidati superasse il numero massimo previsto (50), verrà applicata la modalità richiesta dall'Istituto (come anticipato nell'avviso).</p> <p>Nel caso in cui l'Istituto proponga una selezione, si provvederà a convocare tutti i candidati e sottoporli ad un colloquio di selezione che tenga conto di aspetti sia motivazionali che di contenuto. Gli aspetti motivazionali: i criteri di selezione saranno legati ad aspetti soggettivi e personali, basati sulle caratteristiche individuali del candidato, come l'interesse a partecipare al corso, l'effettiva utilità nel luogo di lavoro, difficoltà oggettive alla partecipazione. Gli aspetti di contenuto: nella selezione sarà presente un esperto del settore che potrà valutare il possesso di competenze di base minime relative all'argomento del corso, in modo da selezionare un'aula omogenea per conoscenze e professionalità.</p> <p>I criteri e le modalità con le quali verranno effettuate le operazioni di selezione saranno rese pubbliche e comunicate preventivamente a tutti i candidati. L'elenco degli ammessi sarà inserito a sistema all'interno delle liste degli assegnatari dei corsi entro 10 giorni dal termine della procedura di selezione, come previsto dal bando e comunicato entro il giorno precedente l'avvio del corso alla</p>

	Direzione regionale e alle Amministrazioni di appartenenza (con relativo punteggio individuale di ammissione), così come ai singoli partecipanti.
11) Coordinatore e tutor	<p>Il coordinatore e il tutor del corso rappresentano, in affiancamento al Direttore del corso, i garanti operativi della coerenza fra quanto deciso in progettazione e quanto realizzato.</p> <p>I compiti di tali figure sono infatti relativi tanto ad aspetti organizzativi quanto didattici; infatti si occupano della gestione dei rapporti quotidiani con i docenti ed i partecipanti, della tenuta del registro e dell'allestimento degli spazi attrezzati. Sarà loro cura anche la somministrazione e la supervisione di tutti gli strumenti di monitoraggio e valutazione dell'andamento dell'operazione nel suo complesso, coadiuvato dalle altre figure didattiche.</p>
12) Registro presenze	Al momento di accedere nell'aula, verrà organizzato un servizio di segreteria con apposito registro delle presenze dove i partecipanti apporranno la firma sia all'entrata che all'uscita, ciò anche al fine di controllare il totale delle ore di effettiva partecipazione.
13) Attestazioni finali	Alla fine del Corso verrà rilasciato ai partecipanti regolare Attestato
14) Descrizione modelli Customer Satisfaction	<p>La competenza in merito al monitoraggio, alla valutazione ed alla soddisfazione dell'operazione è della funzione di coordinamento didattico/organizzativo, supportata dalla funzione docente.</p> <p>I criteri per il monitoraggio sono quelli di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coerenza dello sviluppo del percorso erogato con gli obiettivi da perseguire descritti nel progetto; - efficacia didattica dell'intervento, rilevabile mediante prove di valutazione e/o di verifica intermedie; - soddisfazione degli utenti rispetto alle modalità di organizzazione ed erogazione del servizio formativo. <p>Il controllo ed il monitoraggio descritti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consentiranno di intervenire prontamente sulle attività d'aula con le modifiche e le azioni correttive che si rendessero necessarie per il conseguimento degli obiettivi previsti; - consentiranno di misurare l'efficacia dell'intervento; - saranno effettuati costantemente sia in direzione del processo (congruità reale tra le azioni realizzate e quelle progettate), che del prodotto (raggiungimento e grado di soddisfacimento degli obiettivi sia generali che specifici, sia per media degli utenti che per ciascuno di essi). <p>Durante lo svolgimento dell'intero percorso formativo saranno presenti due figure specializzate con il ruolo di Coordinatore e Tutor d'aula, al fine di monitorare il corretto andamento delle attività e del clima d'aula e facilitare le relazioni tra partecipanti e docenti.</p> <p>La valutazione delle competenze, conoscenze e abilità professionali acquisite verrà costantemente eseguita mediante prove di valutazione intermedia, effettuate durante le attività di simulazione e di esercitazione e nell'ambito disciplinare ed interdisciplinare della fase di formazione teorica che andranno quindi ad accertare i</p>

contenuti appresi in relazione agli obiettivi delle singole unità di competenza.

In fase iniziale del percorso verranno raccolte le aspettative ed i fabbisogni dei partecipanti, e i docenti dovranno tarare l'intervento formativo sulla base delle richieste effettivamente raccolte.

A conclusione del percorso verrà somministrato un questionario di gradimento, che raccoglierà le valutazioni dei partecipanti in merito a:

- coerenza con aspettative del corso,
- miglioramento capacità operative,
- applicabilità delle competenze acquisite nel contesto lavorativo,
- adeguatezza di contenuti, metodologia didattica, tempi e spazi,
- preparazione e capacità espositiva dei docenti
- attrezzature e aule.

I risultati saranno decodificati ed inviati alla Direzione Centrale Credito e Welfare di riferimento, per fornire un feedback sulla riuscita del percorso.