

**Percorso  
Alternanza  
Scuola Lavoro**

**AGENZIA DELLE ENTRATE – UMBRIA – progetto 2  
I servizi e il rapporto con l'utenza – approfondimenti sui servizi  
telematici – Alternanza presso Uffici Territoriali**

*Il progetto si inserisce all'interno del Protocollo d'intesa tra l'USR dell'Umbria e la Direzione regionale dell'Umbria dell'Agenzia delle Entrate, siglato in data 21 giugno 2018, che, grazie ad una collaborazione tra le parti firmatarie, si propone di offrire agli istituti di istruzione secondaria di secondo grado un supporto che li agevoli nella realizzazione di percorsi di alternanza scuola lavoro per i loro studenti.*

<b>Destinatari</b>	Studenti del terzo, quarto, quinto anno di studi degli Istituti Superiori (con particolare riguardo agli Istituti Tecnici del settore economico) da inserire in percorsi di alternanza finalizzati a conoscere i servizi degli uffici dell'Agenzia delle Entrate, con approfondimento sul rapporto con l'utenza e sui nuovi servizi telematici. Il numero degli studenti da coinvolgere, il periodo e il luogo di svolgimento del percorso saranno definiti in relazione alle esigenze organizzative dell'ufficio ospitante. Nelle attività laboratoriali previste presso le strutture dell'Agenzia potranno essere coinvolti contemporaneamente fino ad un massimo di 10 studenti.
<b>Referenti</b>	Tutor Scolastico: docente Tutor Aziendale: funzionario
<b>Durata</b>	Il programma ha durata di <b>n.20 ore</b> (5 giornate)
<b>Obiettivi educativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Conoscere la struttura, l'organizzazione e i fini dell'ente ospitante;</li><li><input type="checkbox"/> Socializzare con l'ambiente (ascoltare, apprendere, collaborare);</li><li><input type="checkbox"/> Aprirsi al confronto con gli altri;</li><li><input type="checkbox"/> Approfondire la tematica relativa al rapporto con l'utenza</li><li><input type="checkbox"/> Approfondire la tematica relativa ai servizi telematici</li><li><input type="checkbox"/> Sperimentare l'utilizzo dei servizi</li><li><input type="checkbox"/> Riconoscere ruoli e competenze diverse</li><li><input type="checkbox"/> Lavorare in gruppo apportando il proprio contributo rispettando le idee degli altri.</li><li><input type="checkbox"/> Analizzare e valutare con spirito critico il proprio lavoro esaminando le cause dei propri errori o insuccessi</li><li><input type="checkbox"/> Rispettare orari e tempi degli impegni assunti</li></ul>
<b>Competenze trasversali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Competenze comunicative:</b> linguistiche, relazionali, professionali e digitali.</li><li><input type="checkbox"/> <b>Competenze operative:</b> orientamento alla realtà professionale; riconoscimento del ruolo e delle funzioni delle organizzazioni; comprensione e rispetto delle procedure operative; utilizzo degli strumenti professionali.</li></ul>
<b>Articolazione del percorso ASL</b>	<b>Formazione/Orientamento</b> <b>Modulo svolto dai docenti delle discipline coinvolte nel progetto</b> (da definire in fase di co-progettazione)  <b>Modulo svolto dall'ente ospitante:</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Presentazione delle attività dell'Agenzia e visita illustrativa della struttura (<b>ore 4</b>)</li><li><input type="checkbox"/> Il <i>front office</i> (l'assistenza, la gestione del rapporto con l'utenza, i servizi di prenotazione, il <i>web ticket</i>) – (<b>ore 4</b>)</li><li><input type="checkbox"/> I servizi telematici 1 ("Fisco on line" –La dichiarazione precompilata) (<b>ore 4</b>)</li><li><input type="checkbox"/> I servizi telematici 2 (RLI –Civis -la dichiarazione di successione telematica) (<b>ore 4</b>)</li><li><input type="checkbox"/> Esercitazioni (<b>ore 4</b>)</li></ul>
<b>Valutazione del percorso ASL</b>	La valutazione degli apprendimenti sarà effettuata secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
<b>Metodologia</b>	Moduli di orientamento/formazione: lezioni frontali ed esercitazioni.
<b>Documentazione</b>	Raccolta dei materiali prodotti per favorire ulteriori applicazioni, implementare e diffondere le buone pratiche.
<b>Data</b>	Da definire in funzione delle necessità operative della struttura e delle esigenze didattiche degli studenti.