

PERCORSO BREVE COMPETENZA INDIPENDENTE

Caf e patronato (assistente fiscale)

OBIETTIVI

Il corso si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze teoriche e le competenze operative necessarie per svolgere con efficacia le attività di assistenza fiscale e di supporto amministrativo nell'ambito dei Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e degli istituti di patronato. Il percorso formativo persegue i seguenti obiettivi:

- fornire un quadro di riferimento normativo e organizzativo adeguato alla gestione delle pratiche fiscali, previdenziali e assistenziali proprie dei CAF e dei patronati
- sviluppare competenze operative nella gestione documentale, nell'archiviazione e nella produzione di corrispondenza istituzionale e commerciale
- potenziare le capacità di utilizzo degli strumenti digitali per la gestione dematerializzata delle pratiche amministrative e fiscali
- rafforzare le competenze comunicative e relazionali necessarie per interagire efficacemente con l'utenza, con gli enti previdenziali e con le pubbliche amministrazioni di riferimento
- favorire l'acquisizione di un approccio metodico, preciso e conforme alle normative vigenti nella gestione delle attività quotidiane di assistenza fiscale e patronato

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di operare in autonomia all'interno di un CAF o di un istituto di patronato, gestendo con competenza i processi amministrativi, documentali e relazionali propri del ruolo.

MODULI

MOD. 1 - Contesto normativo e organizzativo

- Normativa di settore applicabile ai CAF e agli istituti di patronato
- Organizzazione del sistema fiscale, previdenziale e assistenziale italiano
- Elementi di diritto amministrativo e organizzazione degli uffici pubblici
- Normative sulle pratiche amministrative e sugli endoprocedimenti
- Elementi di diritto privato, del lavoro e diritto di famiglia applicati alle pratiche fiscali e previdenziali
- Cenni di diritto penale applicato al contesto fiscale e amministrativo
- Responsabilità amministrativa e obblighi di riservatezza
- Elementi di diritto societario e fallimentare
- Procedure amministrative per cittadini stranieri e pratiche consolari
- Normativa sulla privacy e trattamento dei dati personali (GDPR)
- Sicurezza sul lavoro negli uffici aperti al pubblico
- Ruolo, funzioni e responsabilità degli operatori CAF e Patronato

MOD. 2 - Gestione amministrativa e fiscale

- Elementi di organizzazione aziendale applicati ai CAF e agli istituti di patronato
- Organizzazione operativa dello sportello fiscale e previdenziale
- Gestione dei flussi documentali e delle pratiche amministrative
- Elementi di economia aziendale e ragioneria
- Gestione delle pratiche fiscali ordinarie
- Dichiarazioni dei redditi: modelli 730 e Redditi Persone Fisiche
- Gestione ISEE e pratiche collegate
- Modelli previdenziali e assistenziali
- Domande INPS, bonus e prestazioni sociali
- Elementi di tecnica bancaria
- Gestione F24, pagamenti, rimborsi fiscali e riconciliazioni
- Tecniche di classificazione di dati e documenti
- Applicazione delle procedure amministrative nella gestione quotidiana delle pratiche
- Rapporti con enti previdenziali, Agenzia delle Entrate e pubbliche amministrazioni
- Gestione delle scadenze fiscali e amministrative
- Simulazioni operative di gestione pratiche CAF e Patronato

MOD. 3 - Gestione documentale e archiviazione

- Norme redazionali della corrispondenza commerciale e istituzionale
- Tecniche di redazione di documentazione tecnica e testi

- professionali
- Gestione della documentazione fiscale e previdenziale
- Tecniche di classificazione e archiviazione documentale
- Archiviazione cartacea e digitale
- Organizzazione di archivi informatizzati
- Gestione del fascicolo dell'utente
- Conservazione documentale e dematerializzazione
- GDPR applicato al contesto fiscale e previdenziale
- Procedure di riservatezza e sicurezza dei dati
- Modulistica fiscale, previdenziale e assistenziale
- Procedure di verifica e controllo documentale

MOD. 4 - Strumenti digitali per la gestione delle pratiche

- Utilizzo di software applicativi per la gestione di pratiche fiscali e previdenziali
- Software gestionali per CAF e Patronato
- Inserimento, aggiornamento e verifica dei dati
- Utilizzo di internet per la gestione di pratiche online
- Portali INPS, Agenzia delle Entrate, INAIL e altri enti istituzionali
- Accesso ai servizi digitali tramite SPID, CIE e CNS
- Utilizzo della posta elettronica ordinaria e certificata (PEC)
- Invio, ricezione e protocollazione documentale
- Utilizzo della firma digitale
- Tecniche di elaborazione dati
- Utilizzo di fogli di calcolo per report e rendicontazioni
- Database elementari e gestione dati
- Consultazione di banche dati documentali normative e previdenziali
- Principi di cybersecurity e protezione dei dati
- Backup, gestione password e sicurezza informatica di base

MOD. 5 - Comunicazione e relazione con l'utenza

- Tecniche di comunicazione interpersonale nel contesto dei servizi fiscali e di patronato
- Accoglienza dell'utenza e gestione dello sportello
- Ascolto attivo ed empatia professionale
- Gestione delle richieste informative e delle prenotazioni
- Comunicazione scritta e orale con enti pubblici e istituti previdenziali
- Tecniche di comunicazione telefonica efficace
- Comunicazione digitale tramite email e strumenti online
- Gestione delle criticità e dei reclami
- Tecniche di problem solving operativo
- Gestione delle situazioni di conflitto
- Gestione dello stress relazionale nel contesto dello sportello
- Etica professionale e comportamento organizzativo
- Lavoro in team e collaborazione operativa
- Simulazioni pratiche e role playing

Livello di accesso Diploma

Durata 100 h

Modalità di svolgimento FAD



Visita la pagina sul nostro sito dedicata alla misura **GOL Lombardia**