

## VERBALE DI INCONTRO DEL 17 LUGLIO 2018

### TEMATICHE CONNESSE ALL'ATTIVITÀ DEL PERSONALE IN SERVIZIO PRESSO I CENTRI DI ASSISTENZA MULTICANALE

I rappresentanti dell'Agenzia delle entrate e delle Organizzazioni sindacali firmatarie del CCNL del comparto Funzioni centrali si sono incontrati per la definizione di alcune tematiche connesse all'attività svolta dal personale in servizio presso i Centri di assistenza multicanale.

Infatti, a seguito dell'Informativa fornita dall'Agenzia lo scorso 3 maggio relativa all'affidamento ai CAM dell'assistenza telefonica sull'utilizzo del nuovo servizio internet denominato *Geoportale cartografico catastale*, le OO.SS. hanno chiesto di riesaminare in generale le attività dei CAM, per tener conto delle esigenze e delle aspettative dei dipendenti in servizio presso dette strutture.

A tal fine è stata convocata la riunione del 24 maggio conclusasi, come risulta dal relativo verbale (allegato 1), con l'impegno di procedere ad un successivo incontro (fissato per il giorno 5 giugno 2018) per l'approfondimento delle tematiche connesse all'attività dei CAM e all'avvio di una mobilità straordinaria cittadina su base volontaria.

Nella riunione del 5 giugno (condotta su tavoli separati anche con le OO.SS. FLP e USB PI) sono stati affrontati i punti di maggior rilievo rinviando a un Tavolo Tecnico ad hoc la definizione di alcune tematiche, tra cui una diversa articolazione del c.d. "albero di instradamento" e il potenziamento dell'attività di formazione.

Il giorno 26 giugno si è riunito il Tavolo tecnico che, dopo aver avviato i lavori e stabilito l'approfondimento di specifiche questioni, ha fissato un'ultima seduta per oggi 17 luglio 2018, in esito alla quale è stato elaborato il documento allegato (allegato 2), che descrive le iniziative condivise da intraprendere in via sperimentale.



nell'ambito regionale della Puglia per consentire la graduale estensione dell'assistenza telefonica anche alle tematiche riguardanti l'area ex Territorio, potenziando l'attività formativa (allegato 3) e coinvolgendo unità di personale tecnico.

Le Parti prendono atto delle iniziative di sperimentazione descritte nel documento elaborato sulla base delle risultanze dei lavori del Tavolo Tecnico e stabiliscono di incontrarsi nuovamente al termine di tale fase per le valutazioni conseguenti.

Inoltre le Parti stabiliscono di avviare, nel corso del mese di settembre 2018, una procedura di mobilità straordinaria verso i CAM, cittadina e su base volontaria, gestita a livello regionale, riservata al personale in servizio presso gli Uffici Provinciali Territorio, per un contingente al massimo di 2 unità per ogni CAM.

**Roma, 17 luglio 2018**

AGENZIA DELLE ENTRATE	ORGANIZZAZIONI SINDACALI
	CGIL FP 
	CISL FPS 
	UIL/PA 
	FED. CONF.SAL-UNSA 
	FED. NAZ.LE INTESA FP 