



# Agenzia delle entrate

## Direzione Regionale Sardegna

Appunti per il confronto dell'Incontro del 2 febbraio 2021

L'occasione di questo incontro, chiesto dalla FP CGIL, crea l'occasione per una prima riflessione congiunta in merito alle criticità emerse negli Uffici della Sardegna durante la sperimentazione delle nuove modalità di erogazione dei servizi al contribuente.

Tali iniziative rientrano nelle linee guida per la programmazione 2021, vengono inseriti a budget e, per questa ragione, siamo orientati a pensare che da *sperimentali* siano diventati *prassi aziendale* senza che sia stato svolto alcun percorso relazionale.

L'Agenzia sembra aver utilizzato il periodo emergenziale per sperimentare un cambiamento radicale del proprio assetto, senza considerare che, in tale periodo, alcune delle principali attività sono state rimodulate. I risultati ottenuti dalla sperimentazione non possono essere valutati come efficaci prescindendo dal reale carico di lavoro.

L'intento della richiesta di questo incontro, con spirito costruttivo, è quello di focalizzare l'attenzione sulle condizioni di lavoro che queste nuove modalità/attività lavorative implicano nella quotidianità delle colleghe e dei colleghi, senza mettere in secondo piano il più ampio rapporto tra Strutture regionali e territoriali.

Ad oggi, la Direzione regionale ha fondamentalmente assunto decisioni calandole negli uffici operativi senza tener conto delle dinamiche delle realtà locali. Il nuovo modello di accoglienza è stato adottato senza un minimo di condivisione con le strutture operative. Le informazioni su questa modalità di accoglienza, infatti, sono state rese disponibili ai contribuenti con volantini e manifesti destinati all'utenza; il materiale affisso ha rappresentato la fonte dalla quale molti colleghi hanno preso atto delle novità in arrivo.

Alla scorrettezza nella forma ha fatto seguito ciò che è accaduto nella sostanza:

- 1) gli appuntamenti sono stati aperti a tutte le linee di lavoro, anche quelle per le quali si è fatto tanto, nei mesi emergenziali, per spingere al contatto via/mail pec per favorire la gestione in *smart working*; ciò in maniera pedissequa, senza fare una ricognizione sulle dinamiche organizzative degli uffici; ne è conseguito che, a fronte di linee completamente strutturate in *smart working* - come i rimborsi diretti, il cambia verso, controllo formale, in alcune realtà locali anche le tasse auto - l'apertura degli appuntamenti sulle stesse ha portato al paradosso dei colleghi a casa in *smart working* e i contribuenti in sede senza adeguata copertura dei servizi;
- 2) è stato reso obbligatorio, "a fini statistici" l'uso di un *file*, predisposto dalla DR e da condividere con la stessa, con il quale viene tracciata giornalmente in maniera puntuale tutta l'attività di contatto telefonico sugli appuntamenti. Per puntuale, si intende, con l'indicazione dei nominativi dei colleghi destinatari dell'assegnazione e relativi esiti del lavoro svolto. Dati puntuali, individuali, non di sintesi.

In materia di tutela della salute dei lavoratori, come implicazione delle scelte organizzative, si rileva come le direttive, da settembre in poi, abbiano seguito una logica bicefala: da una parte si sono aperti gli appuntamenti indiscriminatamente, attirando in ufficio contribuenti anche per linee di lavoro che stavano già funzionando in *smart working*; dall'altra si proseguiva per il mantenimento

del personale in lavoro agile senza mettere gli uffici nelle condizioni di avere adeguate coperture in presenza, anche per la mancanza di una riallocazione di risorse a supporto dei territoriali.

Più nel dettaglio, tracciate le criticità a livello organizzativo, è interessante approfondire le *condizioni* nelle quali i singoli dipendenti prestano servizio:

### **Servizio: appuntamenti CUP**

Si tratta degli appuntamenti che il contribuente può prendere per i servizi che vengono erogati presso gli uffici.

La prenotazione dell'appuntamento può essere fatta tramite sito dell'Agenzia, App, numero verde. Alcuni servizi sono definiti "veloci" e per questi si può utilizzare solo la App o la funzione Web Ticket presente sul sito.

Per gli appuntamenti CUP, la DR ha chiesto che vengano obbligatoriamente fatte le pre-chiamate, cioè i colleghi che hanno l'appuntamento assegnato devono chiamare il contribuente uno o due giorni prima per vedere se è possibile risolvere la problematica specifica telefonicamente, evitando l'appuntamento in presenza. Oppure comunque fornire al contribuente le informazioni necessarie affinché l'appuntamento presso gli uffici vada a buon fine.

### **Criticità**

- **Dotazione di strumenti:** per fare questo servizio non è stato fornito a tutti gli operatori un telefono aziendale, per cui la maggior parte dei dipendenti utilizza il proprio con il numero nascosto. I pochi che sono stati forniti sono obsoleti e ne rendono difficoltoso l'utilizzo. Inoltre non sono state fornite cuffie ma semplici auricolari da indossare in tutte le fasi dei processi da remoto che prevedono un rapporto con l'utente.
- **Carico di lavoro:** il servizio deve essere gestito insieme al normale carico di lavoro, senza tener conto che lo stesso richiede molto tempo ed un grande sforzo mentale per il suo svolgimento.  
Esempio: se si hanno appuntamenti assegnati per il giorno dopo, devono essere fatte 10 pre-chiamate. Considerando che durante la pre-chiamata si deve fornire tutto il supporto necessario al contribuente per risolvere la problematica specifica, evitando che sia necessario l'appuntamento in presenza presso gli uffici, la durata delle chiamate non sarà inferiore ai 150 minuti (due ore e mezza).  
Il servizio non è regolamentato per cui non si sa se esista un numero massimo di ore da dedicare allo stesso, come accade per i colleghi del SAM (sia per questioni legate alla *salute* del dipendente, sia per la compatibilità con il restante carico di lavoro).
- **Indennità:**  
Consapevoli che il tema dovrà essere trattato nella sede competente, sul punto ci limiteremo a sottolineare che anche un'eventuale parificazione con altre indennità riconosciute per attività o funzioni già previste non giustifica lo svolgimento del servizio di richiamata senza dotazioni aziendali, cuffie comprese, o comunque in condizioni che non garantiscano la salute del dipendente anche nel medio periodo e che non si tenga conto del complessivo carico di lavoro determinato per il normale orario di lavoro.
- **Problemi di responsabilità e di inquadramento di chi fa il servizio:** il servizio, svolto in ufficio, prevede la presenza di un capo team e del direttore, che possono fornire chiarimenti e supporto al dipendente nel caso in cui sia necessario assumere decisioni di responsabilità verso il contribuente. Nello svolgimento in remoto del servizio, il dipendente, spesso di seconda area, è privo di supporto e deve agire in totale autonomia, con l'assunzione di responsabilità verso il contribuente.

## Servizio: videochiamata

Il servizio è collegato agli appuntamenti CUP.

Quando vengono svolte le pre-chiamate si propone al contribuente di usufruire del servizio di videochiamata in sostituzione dell'appuntamento in presenza. Se il contribuente accetta l'assistenza si svolge da remoto.

### Criticità

- **Indennità:** vale quanto detto in precedenza.
- **Problemi di responsabilità e di inquadramento di chi fa il servizio:** il servizio, svolto in ufficio, prevede la presenza di un capo team e del direttore, che possono fornire chiarimenti e supporto al dipendente nel caso in cui sia necessario assumere decisioni di responsabilità verso il contribuente. Nello svolgimento in remoto del servizio, il dipendente, spesso di seconda area, è privo di supporto e deve agire in totale autonomia, con l'assunzione di responsabilità verso il contribuente.
- **Problemi di privacy:** il problema riguarda la tecnologia con cui si svolge il servizio; non si ha garanzia che la videochiamata non possa essere registrata, manipolata e utilizzata in sede di contenzioso.
- **Problemi legati all'anticorruzione:** si tratta di un tema che deve essere affrontato in sede nazionale, dal momento che il Piano Anticorruzione dovrebbe prevedere che il contraddittorio tra il contribuente e l'Agenzia venga svolto sempre in presenza di testimoni.
- **Problemi organizzativi:** nell'istruire i contribuenti sull'uso della piattaforma Lifesize, di difficile comprensione per tutti coloro che non hanno dimestichezza con le nuove modalità di comunicazione, viene perso molto tempo e questo incide poi sulla programmazione quotidiana delle attività del dipendente.  
Si segnala poi la mancanza degli strumenti necessari per lo svolgimento della videochiamata: le webcam non sono presenti nei pc all'interno degli uffici e anche nella modalità di lavoro da remoto, la videochiamata risulta impossibile perché si crea un collegamento con il pc presente in ufficio, ma davanti al quale non è presente alcun operatore visto che il dipendente sta operando in *smart working*. Nel caso in cui l'operatore abbia un pc portatile fornito dal datore di lavoro per l'attività da remoto, deve essere garantito l'utilizzo della piattaforma *Lifesize* al di fuori del sistema di collegamento remoto di cui si è dotata l'Agenzia (*Citrix*).

## Servizio: la richiamata IVR

I contribuenti chiamano la Direzione Provinciale, al centralino automatico selezionano la voce relativa agli appuntamenti, il loro numero viene registrato e gli addetti richiamano per fissare un appuntamento. È un servizio che dovrebbe essere riservato solo alle persone poco o per nulla informatizzate (anziani, stranieri, ecc.) ma è utilizzato da tutti perché è la prima opzione indicata dal centralino.

Spesso occorre spiegare passo passo come svolgere diverse attività, ad esempio scaricare la App per prenotare i servizi veloci, utilizzare il sito o il numero verde dedicato, con grande dispendio di tempo che viene tolto al normale carico di lavoro.

Dal momento che il servizio è dedicato a persone poco informatizzate, dovrebbe essere possibile per gli operatori poter prenotare qualunque tipo di servizio. Invece per i servizi più richiesti è necessario indirizzare i contribuenti alla app o al sito.

### Criticità

Sorgono gli stessi problemi delle prechiamate CUP in merito a indennità, attrezzature utilizzate, quantificazione temporale del servizio, carichi di lavoro per altri tipi di attività.