



## **Agenzia delle entrate**

### Riunione del 5 agosto 2021

## Nuovo Modello di Erogazione Servizi

*Abbiamo evidenziato le criticità legate alla mancanza di dotazioni informatiche necessarie ai lavoratori per lo svolgimento del servizio, la necessità di una regolamentazione di questa nuova modalità di lavoro, anche dal punto di vista delle indennità, alla onerosità del carico di lavoro aggiuntivo che si è venuto a creare, alla responsabilità di chi svolge il servizio verso il contribuente, spesso senza neppure un adeguato inquadramento e alla totale mancanza di supporto da parte dell'Agenzia.*

La riunione di oggi è stata la prosecuzione della precedente del 21-07-2021, sulle nuove modalità di erogazione dei servizi (Cup, Richiamate, ecc.).

La dott.ssa Caggegi ha introdotto informandoci che a breve verrà attivata una ulteriore nuova modalità di erogazione dei servizi tramite videochiamata (già sperimentata in alcune regioni). Questo nuovo sportello virtuale sarà reso esclusivamente con presenza in ufficio, ha affermato.

Le altre modalità di assistenza potranno essere rese sia in presenza sia in remoto, secondo la capacità organizzativa dei singoli uffici. Come avevamo segnalato da tempo, la DC ha preso coscienza del problema formazione (con ritardo) e per settembre sta programmando diverse sessioni di formazione e-learning per tutto il personale dei FO, orientata alla gestione della comunicazione telefonico/remoto con gli utenti. Per quanto riguarda gli strumenti di lavoro, i PC attualmente in fase di distribuzione individuale nelle DP sono 11.500, sui quali è attivabile il sistema di soft phone (collegamento del PC al telefono dell'ufficio) che consentirebbe di superare il problema della scarsa distribuzione dei telefoni.

Preso la parola, **come FP-CGIL** abbiamo ricordato come da più di un anno abbiamo chiesto di **attivare la contrattazione** sui riflessi che questo nuovo modello produce sul personale; su tutto il personale, non solo quello impiegato all'erogazione dei servizi.

E questo perché **le ricadute sono plurime**: sui carichi di lavoro di back office, sulla sicurezza e la privacy nel lavoro, sulla vaghezza nello svolgimento del servizio e l'assoluta mancanza di formazione, che può mettere in difficoltà i lavoratori di fronte alla enorme e variegata quantità di richieste che i nuovi canali di contatto con l'agenzia stanno generando, esponendo per altro in modo negativo l'immagine dell'Amministrazione e quindi quella di chi ci lavora. Il tutto avviene poi senza una effettiva e capillare distribuzione degli strumenti informatici (ad Agosto 2021 non siamo neanche lontanamente vicini a questo obiettivo), senza regole quadro che diano una linea comune ed omogenea a tutti gli uffici e quindi a tutti i colleghi e le colleghe. Degne di nota, a questo proposito, sono le segnalazioni provenienti dai colleghi che denunciano il fatto che i nuovi portatili, invece di essere consegnati a coloro che dall'inizio della pandemia utilizzano strumenti personali, sono destinati a sostituire i vecchi pc aziendali lasciando a questi colleghi l'onere di continuare ad utilizzare le dotazioni informatiche personali.

**L'Amministrazione ha colto l'urgenza della nostra posizione ed ha aperto ad una contrattazione complessiva** che riguardi anche gli aspetti indennitari, ma che si concentri su tutti gli aspetti evidenziati. Per far questo, dopo aver preso atto che la realtà dipinta dagli interventi di parte sindacale è assai variegata sui territori e diversa da quella prevista a livello teorico dal nuovo modello, si è riservata di operare un approfondimento su quanto realmente implementato sui singoli territori come base per proseguire la contrattazione. Inoltre ha concordato sulla necessità di operare una formazione più complessa ed interattiva che vada al di là di quella già programmata via e-learning.

Abbiamo colto con favore tali prospettive e fissato un prossimo incontro per valutare i risultati di tale ricognizione e i nuovi modelli di formazione da implementare.

05 Agosto 2021	FP CGIL Agenzia delle entrate
----------------	----------------------------------