



Al Direttore Regionale della Agenzia
delle Entrate Sardegna
dr.sardegna.gtpec@pce.agenziaentrate.it

e, p.c.

Al Direttore della DP della Agenzia
delle Entrate di Cagliari
dp.cagliari@pce.agenziaentrate.it

Oggetto: Richiesta urgente di convocazione su avvio di linee di pianificazione in materia di servizi all'utenza non istituite a livello nazionale.

Le scriventi Organizzazioni Sindacali sono state impegnate da qualche mese a un confronto con la Direzione Regionale Sardegna al fine di circoscrivere l'efficacia di una bozza di progetto pilota il quale prevedeva un servizio di richiamata tramite back office che fosse preventivo agli appuntamenti obbligatori che adesso disciplinano le modalità di erogazione dei servizi al pubblico da parte degli Uffici territoriali della Sardegna.

Le Organizzazioni Sindacali, con varie osservazioni manifestate nel corso delle riunioni di cui l'ultima il 12 aprile 2021, si sono dimostrate al riguardo contrarie non solo nel merito, ma specialmente sotto il profilo della metodologia del confronto sindacale il quale prevede che prima di stabilire e pianificare nuove linee di produzione (poiché incidono sull'erogazione del salario accessorio) debba essere attivato il confronto con le organizzazioni sindacali.

Dopo quella che sembrava una temporanea sospensione dell'avvio di tale iniziativa, è stata proposta alle OO.SS. una bozza che nel merito recepiva solo in misura frammentaria alcune osservazioni di parte sindacale ma nella sostanza sembrava avviare immediatamente tale iniziativa.

Vi sono state pertanto ulteriori rimostranze, tra cui, non ultime: **la mancata visione della documentazione inerente il budget e i carichi di lavoro effettivi degli uffici**, e pertanto **l'assoluta assenza di informazioni circa il fabbisogno dell'utenza**, nonché la circostanza che sarebbe stato **quantomeno inappropriato assumere siffatte decisioni mentre stava per insediarsi un nuovo Direttore Regionale**, senza tenere conto delle determinazioni che in ultima analisi anche Egli avrebbe potuto esprimere tramite un proprio autonomo indirizzo.

Il gentile Dott. Fabrizi, con email del 04/05/2021, nel salutare con calore queste OO.SS. con le quali aveva se pur brevemente interloquito, precisava che il documento pervenuto **non costituiva un atto unilaterale**, ma una **bozza** del progetto di assistenza nella quale si pensava di avere recepito integralmente le richieste sindacali espresse nella riunione avvenuta nella settimana precedente **e che si concordava nella proposta di rinviare ad un momento successivo**

all'insediamento del nuovo Direttore Regionale un eventuale ulteriore confronto per trovare un accordo sui punti ancora aperti.

In data 17/05/2021 peraltro quasi contemporaneamente alla riunione di insediamento del nuovo Direttore Regionale, queste OO.SS. sono venute a conoscenza della pianificazione, nella medesima data, di nuove linee di lavorazione stabilite per il **team 3 di Cagliari-Gestione e controllo dichiarazioni**, per le quali sembrerebbe risultino emanate direttive le quali in sintesi espongono che tutti gli utenti che hanno chiesto appuntamento saranno previamente contattati via telefono, senza eccezione alcuna e che l'attività di contatto telefonico costituirà attività di back office con priorità rispetto ad eventuali altre lavorazioni, inoltre dispone che tutti gli adempimenti successivi ex art. 17 TUIR dovranno essere intercettati telefonicamente e indirizzati verso un canale mail-pec, fornendo modulistica nonché ulteriori istruzioni telefoniche etc.. A fronte di tale **nuova modalità di lavorazione** sarebbe prevista tutta una serie di adempimenti e report, disposti al fine di monitorare il risultato in relazione alle varie tipologie del servizio erogato. Le disposizioni concludono che a breve un nuovo sistema di assegnazione delle telefonate sarebbe **supportato dall'applicativo fornito dalla D.R.**

Considerato che la recentissima circolare n. 4 del 07/05/2021, in merito alle disposizioni circa l'organizzazione dei servizi all'utenza appare abbastanza generica e che in linea generale, sono state stabilite **nuove linee di lavorazione senza il dovuto confronto sindacale di livello nazionale, peraltro richiesto in data 1 febbraio 2021**, nonché per la mancata previsione di adeguate forme di remunerazione per tali nuove lavorazioni e che **nessuna informativa sui carichi di lavoro è sinora pervenuta alle Scriventi**, per tali motivi si richiede e si auspica un tempestivo incontro con la Direzione Regionale che affronti le tematiche della nuova organizzazione dei servizi a livello regionale.

Cagliari 19 maggio 2021

CISL FP
(S. CADEDDU)

UILPA
(S. GHIANI)