



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

Coordinamento AGENZIA ENTRATE

Via Emilio Lepido n. 46 – 00175 Roma – tel. 06/715393

 @uilpaentrate

e-mail: entrate@uilpa.it – sito: www.entrate.uilpa.it

 Uilpa Entrate

ACCORDO SUI SERVIZI AGILI ALL'UTENZA: *Work in progress!*

Il confronto, non conclusivo, avutosi nella riunione del 5 agosto u.s. finalizzato a definire un accordo complessivo che regolamenti la trasformazione delle modalità dei servizi all'utenza conseguente all'impatto delle innovazioni tecnologiche, è stato caratterizzato da importanti approfondimenti ma non tali da giungere ancora alla declinazione di un significativo accordo.

L'assenza di una condivisa sintesi dipende dalla complessità della materia, dalla diversa modalità di esecuzione e organizzazione dei servizi agili nelle varie realtà territoriali, per le insufficienti dotazioni informatiche dei "servizi agili", per i riflessi sui carichi di lavoro, per i riflessi sul rapporto di lavoro della nuova modalità di svolgimento dei servizi soprattutto se prestati da remoto, ecc..

Come UILPA, prima di evidenziare le nostre proposte, abbiamo sottolineato la necessità che l'Agenzia approfondisca le problematiche, dia uniformità a tutti i servizi definiti "agili" perché i contenuti degli stessi sono diversificati a secondo della concreta organizzazione che ne è stata data nelle singole realtà territoriali e, inoltre, è di tutta evidenza l'approssimazione organizzativa di alcuni dei nuovi servizi come quello annunciato nella riunione dal Capo del Personale e relativo alla video-chiamata con contribuenti e professionisti. Rispetto a tale ultima tipologia di "servizi", come UILPA, abbiamo proposto al tavolo di contrattazione di far rientrare nelle tematiche dell'accordo anche il concetto più ampio di attività istituzionali espletati in modalità agile (in video collegamento con l'utenza) come i "contraddittori" con contribuenti e professionisti e la partecipazione da remoto (già in sperimentazione) alle udienze presso le Commissioni tributarie.

Altro esempio di non chiarezza organizzativa è relativo al "servizio gestione chiamate" dedicato esclusivamente, attraverso la richiamata, alla prenotazione degli appuntamenti ma è emerso che, in molti degli uffici, solo una parte delle chiamate riguarda la prenotazione di appuntamenti e che molte, invece, sono richieste di informazioni o di contatto o di più completa assistenza.

L'Agenzia ha ribadito l'interesse a che i "servizi agili" siano sempre più l'ordinarietà per efficienti prestazioni all'utenza utili ad evitare che i contribuenti si rechino in ufficio.

Una complessiva prospettiva di efficienza condivisa da UILPA se, alla teoria, seguiranno utili effetti concreti e se, attraverso la condivisione, si concretizzano le proposte per le soluzioni delle molte criticità già evidenziate nel corso della riunione.

Fondamentale che, al centro dell'attenzione, siano posti le lavoratrici ed i lavoratori e non operazioni di "marketing aziendale"! Ecco perché **UILPA ritiene fondamentale che nell'accordo**, ai sensi dell'art. 7, c. 6 lett. e) del CCNL "...riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l'organizzazione di servizi" e, per i riflessi sulla sicurezza e tutela della salute sul posto di lavoro, la lett. k) del medesimo articolo, **confluiscano le proposte e le soluzioni ai temi che UILPA ha posto al tavolo di contrattazione nazionale, tra cui:**

- **Rischio aumento dei carichi di lavoro.** I descritti servizi vengono spesso svolti in aggiunta agli altri già in precedenza assegnati. È bene, quindi, verificare a livello nazionale e comprendere quante ore rispetto alle effettive risorse umane presenti, l'Agenzia intenda annualmente pianificare per queste attività e quante ne riduce sulle altre. Coerenza, quindi, tra Risorse umane e valutazione del maggior carico di lavoro, anche con riferimento ai riflessi che ne derivano sul *back office*. Valutazioni che, per maggiore pertinenza e trasparenza, dovranno poi essere verificate attraverso il necessario tavolo di confronto sindacale territoriale.

- **Formazione.** Necessità di pertinenti e capillari piani di formazione evitando corsi "proforma". Formazione che dovrà riguardare, in particolare, la trasversalità delle tematiche da affrontare nel dare i servizi ai cittadini nonché gli aspetti relativi alla corretta "gestione delle telefonate", ecc.. Prevedere, inoltre, quote di orario di lavoro settimanale da dedicare **all'auto-formazione** (modalità concordata e collaudata in passato presso le attuali SAM).
- Prevedere **l'obbligo** che il servizio agile, per essere svolto in smart working, debba essere effettuato solo se i lavoratori interessati saranno dotati, da parte dell'Agenzia, **di completa ed adeguata strumentazione informatica** (descrivere nell'accordo la dotazione minima come, ad esempio, il sistema operativo "*soft phone*" installabile nei circa 11.500 p.c. portatili attualmente in distribuzione negli uffici). No, quindi, con dotazioni informatiche dei lavoratori.
- **Necessario che**, a seguito della diffusa sperimentazione effettuata su tutto il territorio nazionale, **vengano raccolte le esperienze, i suggerimenti, ecc.** delle stesse lavoratrici e lavoratori che hanno condotto la sperimentazione dei "servizi agili" e valorizzarle per il miglioramento e la implementazione degli stessi. Ad esempio, come UILPA, siamo stati portavoce della proposta di creazione, a sistema informatico, di "un ambiente di simulazione" tale da consentire, durante l'assistenza telefonica alle procedure "fisconline" a cui accede il contribuente, la visualizzazione delle analoghe schermate del contribuente su cui chiede assistenza.
- **Regolamentare il servizio all'utenza svolto in smart working.** Prevedere, quindi, un limitato numero di ore giornaliere/settimanali in s.w. dedicabili. Diversamente, non è possibile svolgere tali servizi da remoto perché impongono illegittime limitazioni di orario di lavoro che sono in contrasto con la normativa sullo *smart working* la cui peculiarità è quella di agevolare e garantire al lavoratore la massima flessibilità ed autonomia nell'organizzare l'attività lavorativa giornaliera per consentire la conciliazione dei tempi di vita e lavoro.
- Necessità di **chiarire i riflessi in merito alla sicurezza dei dati, ai vincoli delle normative sulla privacy**; sulla delicata tematica della possibilità/divieto di registrazione delle telefonate e/o videochiamate da parte di utenti; le connesse responsabilità, ecc..
- Fermo restando le rivendicazioni rispetto al buono pasto in s.w. e rimborso forfettario delle spese delle utenze, ecc., è necessario **concordare un'apposita indennità** tipo "front office" o similare alla tipologia di indennità di assistenza telefonica prevista nelle SAM (ex CAM) da modulare in funzione dell'assiduità e della tipologia di professionalità richiesta dai singoli servizi. Da prevedere l'impegno nell'accordo sui servizi agili ma da declinare esattamente nel contesto della definizione di un accordo specifico e/o del Fondo Risorse Decentrate in coerenza con tutte le altre tipologie di indennità.
- Indicare **strumenti e principi** che consentano alle lavoratrici ed ai lavoratori in *smart working* addetti ai vincolanti servizi all'utenza di essere pienamente informati sulle misure **di prevenzione in materia di tutela della salute** da adottare e che si richiami l'obbligo a carico del singolo datore di lavoro rispetto alla valutazione del rischio specifico da declinare nel DVR prevedendo ogni utile misura atta a prevenire ogni possibile danno alla salute compreso quello legato allo stress da lavoro correlato che va costantemente monitorato con apposite rilevazioni.
- Affinché **l'Agenzia non utilizzi l'organizzazione dei servizi agili quale alibi per avviare prossimi ridimensionamenti degli UU.TT.** (soprattutto quelli più piccoli, delocalizzati e/o sportelli) e, più in generale, per ridurre gli spazi uffici ancor prima di averne nel tempo verificato l'opportunità e l'effettiva esigenza, è rilevante introdurre richiami all'impegno che le eventuali pianificazioni siano necessariamente e preventivamente oggetto di confronto e condivisione con il Sindacato.

Con riserva di ulteriori integrazioni e miglioramenti sono questi i punti, in sintesi, riportati e che, come UILPA, abbiamo già posto al tavolo di contrattazione per essere affrontati nei prossimi incontri.

Roma, 6 agosto 2021