



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

Coordinamento AGENZIA ENTRATE

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

e-mail: [entrate@uilpa.it](mailto:entrate@uilpa.it) – sito: [www.entrate.uilpa.it](http://www.entrate.uilpa.it)

 @uilpaentrate

 Uilpa Entrate

**SERVIZI ALL'UTENZA, ATTIVITA' DELLE SAM, SPERIMENTAZIONE  
COLLABORAZIONE AdE E AdER, CRITICITA' E RALLENTAMENTI INFORMATICI.  
UILPA chiede soluzioni concrete e riduzione carichi di lavoro**

Grazie alla [specifica richiesta UILPA](#), il 27 giugno u.s., si è tenuta la riunione sui temi relativi all'assistenza e informazione all'utenza e sulle problematiche inerenti le SAM (problematiche che abbiamo più volte sollecitato); sulla sperimentazione della collaborazione AdE-AdER; sul "cronico" malfunzionamento degli applicativi e hardware dell'Agenzia.

La rilevanza dei temi trattati ha richiesto che fossero presenti per la parte pubblica i due vice direttori dell'Agenzia: dott. Paolo Savini (Capo Divisione Servizi) e dott. Antonio Dorrello (Capo Divisione Risorse), la Direttrice Risorse Umane dott.ssa Laura Caggegi e il Direttore della D.C. Tecnologie e Innovazione dott. Giuseppe Buono nonché qualificati collaboratori dei suddetti vertici.

L'incontro si è rivelato proficuo per l'ampiezza dei temi, trattati a viso aperto e perché si è entrato nel merito delle specifiche politiche delle *mission* istituzionali e delle numerose criticità che si riflettono sulla qualità dei servizi all'utenza ma, soprattutto, sulle colleghe e colleghi oberati da carichi di lavoro, responsabilità e sottoposti quotidianamente a forte *stress* da lavoro correlato.

**Come UILPA, abbiamo apprezzato la condivisione di fondo della parte pubblica sui molteplici temi che abbiamo posto ma, al contempo, restiamo prudenti perché ora aspettiamo che si concretizzino le iniziative consequenziali. Dalle parole (questa volta condivise) bisogna passare ai fatti (che auspichiamo altrettanto condivisi).**

**Servizi di assistenza e informazione ai contribuenti**

In modo diffuso, la parte sindacale ha condiviso e continua a condividere l'implementazione dei "servizi agile" e con essa il miglioramento qualitativo anche attraverso la costante innovazione tecnologica dei processi dell'Agenzia e la conseguente riduzione dell'affluenza dell'utenza (professionale e dei contribuenti) presso gli uffici.

**Come UILPA, però, abbiamo fortemente contestato come tutto ciò stia avvenendo pressoché esclusivamente sulla "pelle" delle lavoratrici e dei lavoratori.**

**La progressiva implementazione dei "servizi agili", anziché perseguire le descritte finalità, è stata tradotta dalla *governance* degli uffici, a parità di risorse disponibili, nell'ampliamento degli obiettivi sommando ai classici appuntamenti in ufficio tutti i servizi che possono essere svolti in modalità agile, forzando sempre le medesime colleghe e colleghi, alla "riduzione dei tempi" di erogazione del servizio. In pratica, più "numeri/obiettivi" da svolgere in "minor tempo" ma sempre a parità di risorse (se non addirittura in riduzione).**

Tutte circostanze fortemente aggravate dall'inadeguata funzionalità degli applicativi e degli *hardware* nonché dell'insufficiente dotazione informatica (problematiche comuni a tutte attività).

Se a questa "tempesta perfetta" si aggiunge che, sino ad oggi, la parte pubblica ha "glissato" anche il costruttivo confronto con il Sindacato, ecco che gli effetti negativi sono sotto gli occhi di tutti e ne pagano le conseguenze le lavoratrici e i lavoratori.

Temi, quelli descritti da UILPA, che il vertice della Divisione Servizi ha evidenziato di conoscere e ha condiviso l'esigenza che ci sia un cambio di passo rispetto al corretto approccio nell'organizzazione dei servizi all'utenza e il costante confronto e specifico approfondimento con il Sindacato affinché si trovino adeguate e condivise soluzioni.

La parte sindacale ha apprezzato l'approccio sui temi che ha determinato la disponibilità a definire una programmazione di specifici incontri anche se, come UILPA, abbiamo sottolineato l'esigenza che dai "buoni propositi" si passi ai "fatti concreti" visto le esperienze pregresse che, diversamente, si sono rilevate solo "promesse da marinaio".

Inoltre, come UILPA, abbiamo stigmatizzato le mancate "repliche" dell'Agenzia agli articoli di stampa a firma di rappresentanti di alcuni ordini professionali che chiedono maggiori "servizi in presenza" a loro dedicati. Circostanza, quest'ultima, incomprensibile visto i tanti efficaci canali telematici a loro dedicati a meno che la richiesta nasce dalle loro esigenze di avere qualificata consulenza (come si suole dire "a gratis") da rivendersi profumatamente ai clienti e/o evitare forme di maggiore "tracciabilità fiscale" delle loro prestazioni professionali per finalità facilmente immaginabili...

### **Specifiche attività e problematiche delle SAM**

Come UILPA, abbiamo chiesto ed ottenuto che si affrontassero con uno specifico focus le problematiche attinenti le SAM che sommano a quelle comuni a tutti i servizi all'utenza alcune specifiche: la pressoché sparizione della formazione e autoformazione sullo "scibile" fiscale di cui ormai si occupano; dell'inadeguatezza organizzativa; di alcune ipotesi di illegittimi "controlli a distanza" dell'attività lavorativa; turnazioni; della rivisitazione della specifica indennità.

Anche su questi temi la delegazione UILPA, composta anche dal nostro Coordinatore per le SAM Dario Lepore, è stata perentoria ed efficace tant'è che la parte pubblica ha manifestato forte attenzione e condiviso l'esigenza di programmare specifici incontri dedicati alle SAM.

Come ULPA, oltre a chiedere alla parte pubblica che dalla condivisione dei principi si passi ai fatti concreti, abbiamo stigmatizzato la poca effettiva intenzione delle altre sigle sindacali rispetto alla possibilità di rivedere la remunerazione dell'indennità prevista per le lavoratrici e lavoratori della SAM ferma da circa 20 anni. Infatti, più di una O.S. si fa paladina di tale richiesta salvo poi, negli anni scorsi, abbiamo iniziato a implementare significative risorse del FRD ai servizi all'utenza (circa 12 milioni di euro) non hanno inteso destinare nessuna quota alle SAM.

**È opportuno, quindi, che le colleghe ed i colleghi interessati siano attenti osservatori ed efficaci "pungoli" del sindacato soprattutto nei confronti di chi "millanta" e si autocelebra come unico paladino ma poi svanisce al momento di definire gli accordi a favore delle SAM.**

### **Criticità e rallentamenti informatici**

Come UILPA, nel denunciare e stigmatizzare, [già dallo scorso 2023](#), come i dipendenti dell'Agenzia, oltre a combattere l'evasione fiscale "duella" quotidianamente con il lento funzionamento degli applicativi e con l'insufficiente dotazione informatica che determinano il conseguente aggravio del perseguimento degli obiettivi istituzionali.

Le molteplici casistiche da segnalare meriterebbero un comunicato specifico ma quello che è emerso è che finalmente l'Agenzia, per mezzo del Direttore centrale Tecnologie e Innovazione, ha fornito un'approfondita informativa e analisi.

Diciamo sin dall'inizio che, con pertinenza e professionalità, il Direttore non ha cercato di sminuire il problema confermandolo, sebbene ha rappresentato, con dovizia di particolari, come si tratti di un "periodo di transizione" dove l'Agenzia sta fortemente investendo in implementazione di software, hardware, applicativi, ecc. ma che necessariamente i tempi rispetto agli "appalti Consip", la parte di ICT in cui necessariamente deve intervenire SOGEI, la necessaria tempistica affinché si possa procedere a che gli "aggiornamenti" dei p.c. possano avvenire in "automatico" e senza impattare con ritardi nel loro riavvio, sono gli aspetti che oggi creano le criticità descritte ma che dovrebbero portare ancor più all'avanguardia la nostra Amministrazione nell'ambito dell'ICT.

**Non di meno, però, alla nostra richiesta di che cosa si intendesse per "periodo transitorio" ci è stato riferito che tutto il 2024 sarà caratterizzato da questa fase! Pertanto, come UILPA, siamo stati categorici con la delegazione di parte pubblica nel suo insieme e cioè che bisogna essere consequenziali e quindi bisogna procedere ad un ridimensionamento degli obiettivi assegnati per il 2024 proprio per la grave criticità**

**descritta che si va a sommare agli altri motivi che già abbiamo [evidenziato in occasione della presentazione del PIAO 2024](#).**

### **Sperimentazione collaborazione AdE e AdER**

La delegazione dell'Agazia ha meglio approfondito [l'informativa dello scorso 30 maggio](#) chiarendo che si tratta di una "minima e fisiologica" collaborazione che consentirà semplicemente di fornire al contribuente un supporto ai fini di ottenere un appuntamento presso AdER ove si dovesse erroneamente recare presso i nostri uffici.

Preso atto degli opportuni approfondimenti, come UILPA abbiamo evidenziato che l'informativa ha richiamato la normativa di cui all'art.1, commi da 14 a 23, della L. n. 234/2021 che ha ad oggetto una complessa progettualità finalizzata alla maggiore integrazione tra l'Agazia Entrate e AdER. La prevista riforma, se dovesse avere applicazione, potrà avere forte impatto sull'organizzazione e sulle attività lavorative delle colleghe e dei colleghi dell'Agazia delle Entrate e che, in applicazione di alcune delle norme, si potrà pervenire anche a forme di assegnazione temporanea del personale tra una Agazia e l'altra. Ecco perché come UILPA vigileremo e seguiremo sia con i vertici dell'Agazia sia con l'autorità politica ogni ipotesi di evoluzione in tal senso.

**In merito a tutte le rilevanti tematiche, vi terremo tempestivamente informati e partecipi.**

Roma, 28 giugno 2024

*Il Coordinamento Nazionale UILPA Agazia delle Entrate*