

I Finanziari

Agenzia Entrate n. 21/21

FINALMENTE AVVIATO IL TAVOLO DI CONTRATTAZIONE SUI NUOVI SERVIZI ALL'UTENZA

Finalmente iniziamo a tracciare insieme la giusta rotta. Dopo mesi di relazioni sindacali a dir poco difficili, ieri abbiamo assistito ad un gesto di disponibilità al dialogo da parte dell'Amministrazione, **con l'apertura del tavolo di contrattazione nazionale sulle nuove modalità di svolgimento dei servizi all'Utenza.**

Per la **CISL FP** questo è l'atteggiamento giusto e lungimirante da parte di un'Amministrazione che in questo periodo più che mai ha bisogno di un confronto costruttivo e sincero con il Sindacato. **Se la rotta seguita sarà questa, Noi ci saremo.**

Nel lungo incontro di ieri, l'Amministrazione ha delineato con maggiori particolari il nuovo progetto di erogazione dei servizi all'Utenza, in **un'ottica sempre più orientata verso la riduzione della presenza dei contribuenti nei nostri front office**, a favore dei servizi *on line* e dei servizi telefonici.

In questo ambito è da inquadrare anche il prossimo servizio di video-chiamata, alternativo alla presenza in Ufficio del contribuente e che vedrà coinvolto esclusivamente il Personale volontario.

E' questo, insomma, lo scenario con il quale dovremo confrontarci sempre di più nel prossimo futuro, e verso il quale indirizzare le nostre tutele per garantire ai lavoratori una prestazione lavorativa che sia garante della regole di sicurezza e di *privacy* informatica, che le nuove tecnologie impongono. Ma **occorrerà prevedere anche una mirata azione formativa del personale coinvolto in questi servizi, non solo in modalità e-learning**, a differenza di quanto accade oggi.

La **CISL FP** ha voluto far comprendere all'Amministrazione che vi è **un'evidente discrasia tra quanto viene progettato dalle strutture centrali dell'Agenzia e la difficile realtà quotidiana in cui si trovano a operare i lavoratori degli Uffici Territoriali.** Occorre far dialogare nuovamente queste due realtà dell'Amministrazione e questo lo si può fare solo e soltanto con il coinvolgimento di chi rappresenta i lavoratori.

Grazie alla nostra opera persuasiva, l'Amministrazione ha chiesto alla Divisione Servizi di effettuare un'analisi dell'attuale modello organizzativo dei servizi erogati, al fine di ottenere una fotografia reale della situazione, con tempistiche certe delle attività, come e quando vengono

effettuati i servizi, ma soprattutto da chi vengono effettuati. In modo da capire anche **in termini di carichi di lavoro**, come questi nuovi servizi si interfacciano con le altre attività che i colleghi comunque continuano ad espletare.

Dopo le nostre sollecitazioni, il capo del Personale si è persuasa della necessaria uniformità di organizzazione di tutte le strutture regionali in merito alla rimodulazione di questi Servizi all'Utenza.

La CISL FP, congiuntamente alle altre Sigle, ha ribadito la necessità di prevedere delle **indennità specifiche per remunerare i colleghi impegnati in questi nuovi servizi**, che andranno ad interessare il FRD 2020.

L'Amministrazione si è, pertanto, impegnata a presentare una articolata bozza da sottoporci nel prossimo incontro previsto per fine Agosto o primi di Settembre, per dare poi modo alle OO.SS di presentare le opportune osservazioni.

A margine dell'incontro l'Agenzia ha comunicato che la data individuata per l'assunzione dei 175 dirigenti dovrebbe essere il prossimo 20 Settembre. Si procederà ad inoltrare opportuna comunicazione ai vincitori, al termine del piano di riparto delle posizioni dirigenziali a livello regionale da parte del Direttore.

Riguardo al bando per il passaggio dalla II alla III area, si è in attesa del parere della Funzione Pubblica, in merito al fabbisogno del Personale, per l'avvio della procedura che si prevede avverrà nel prossimo mese di settembre.

Vi terremo prontamente informati.

Il Coordinamento Nazionale