

Alle Direzioni Provinciali

Agli Uffici Provinciali – Territorio
metropolitani

Alla Direzione regionale della Valle
d'Aosta

***OGGETTO: Protocollo d'intesa sull'incentivazione del personale addetto
all'erogazione dei servizi nei confronti dell'utenza per l'anno
2021 – Nota prot. n. 134438 del 21 aprile 2022 – Chiarimenti.***

Si fa seguito alla nota prot. n. 134438 del 21 aprile 2022 con la quale sono state fornite istruzioni operative per l'avvio delle trattative locali relative alla remunerazione dell'anticipo delle attività di assistenza e informazione agli utenti per l'anno 2021.

Al riguardo sono pervenute da parte di alcune strutture territoriali, richieste di chiarimenti in ordine alla possibilità di liquidare, in sede di anticipazione dell'anno 2021, le attività di cui all'articolo 3 (*Pre-chiamata – Cup*) dell'accordo del 14 marzo 2022 “*Accordo sui riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l'organizzazione del nuovo modello di accoglienza degli uffici dell'agenzia*”.

Inoltre è stato chiesto se la *Ri-chiamata*, di cui all'articolo 2 del citato accordo, debba essere compresa nell'acconto 2021.

Quanto al primo quesito (*Pre-chiamata*) si rappresenta che detta attività rientra tra quelle da valorizzare e remunerare anche nell'ambito dell'acconto dell'anno 2021, sulla base dei criteri definiti presso ciascuna sede locale.

Quanto invece alla *Ri-chiamata*, si fa presente che per tale attività è necessario che la contrattazione integrativa nazionale individui l'importo dell'indennità giornaliera da corrispondere a valere sul Fondo della relativa annualità.

Resta inteso che tutte le attività di assistenza e informazione che hanno comportato il contatto diretto con l'utenza, compresa anche la *Videochiamata* di

cui all'articolo 4 dell'Accordo del 14 marzo 2022 (non solo dunque lo sportello fisico) rientrano tra quelle remunerabili in sede di acconto 2021.

Tenuto conto dei chiarimenti forniti, il termine per l'inserimento dei dati in procedura, originariamente fissato al 27 maggio 2022, è differito al **9 giugno 2022**, al fine di consentire la liquidazione dei compensi sulla mensilità di luglio.

In caso di inserimenti posteriori al predetto termine, le liquidazioni saranno disposte per le mensilità successive.

LA DIRETTRICE CENTRALE

Laura Caggegi

firmato digitalmente