

adenotizie

NEWS ASSISTENZA E TECNOLOGIA

Gentili Colleghe e Gentili Colleghi,

ieri 27 giugno si è tenuto il tavolo nazionale per trattare l'argomento relativo all'attività di assistenza e informazione all'utenza su:

- **informazioni e chiarimenti sull'organizzazione dei servizi offerti,**
- **sperimentazione di modalità di collaborazione Uffici ADE-ADER,**
- **problematiche relative alle SAM,**
- **infrastrutture tecnologiche.**

In merito al primo punto relativo **all'organizzazione dei servizi di assistenza ed informazione all'utenza** come CISL abbiamo evidenziato come la sovrapposizione di più canali di contatto col pubblico (*CUP per lo sportello "fisico", PEC, mail, pre-chiamate, videochiamate, sportello virtuale*) genera confusione e disorientamento tra il personale così come la riduzione dei tempi di erogazione dei servizi CUP crea stress e pressione sulle strutture Territoriali.

Abbiamo chiesto all'Amministrazione di esporre una traiettoria organizzativa ben precisa scegliendo, una volta per tutte, se optare per un modello più proteso allo sportello digitale piuttosto che ad uno improntato a quello fisico o viceversa.

La risposta dell'Amministrazione è stata quella di ritenere che nelle varie strutture degli Uffici Territoriali c'è la capacità manageriale per programmare, bilanciare e calibrare l'attività operativa con l'utilizzo dei vari canali di contatto col pubblico.

È stata anche preannunciata la prossima redazione di una "nuova guida dei servizi agili" della quale verrà data informativa preventiva alle OO.SS.

Nella logica che le novità si vivono e non si subiscono, il Capo Divisione Servizi ha riferito che saranno previste riunioni tecniche periodiche con i Capi Uffici Servizi Fiscali delle varie Direzioni Regionali.

L'Amministrazione ha intenzione di calendarizzare specifici incontri tecnici sul tema dell'assistenza durante i quali condividere le criticità e possibili soluzioni.

In merito al punto relativo alla **sperimentazione di modalità di collaborazione Uffici ADE-ADER** come CISL avevamo chiesto con nota del 3 giugno u.s. apposito incontro

per poter evidenziare le criticità dell'iniziativa. Abbiamo chiesto all'Amministrazione chiarimenti sulle modalità operative di collaborazione tra le due diverse strutture e cosa si deve intendere per corretta canalizzazione delle richieste di informazione e di assistenza.

Il Capo Divisione Servizi ha chiarito che si tratta di una standardizzazione di ciò che già avviene e che di fatto consiste nell'accompagnare il contribuente che per errore ha preso un appuntamento presso la struttura sbagliata (*ADE piuttosto che ADER e viceversa*) a fare la cosa giusta.

Ci ha scongiurato la creazione di sportelli polifunzionali e ha ribadito che si vogliono soltanto evitare disservizi ai cittadini.

Come CISL abbiamo proprio insistito affinché non si creassero incomprensioni su questo aspetto, visto anche che il personale ADE e quello ADER hanno due strutture completamente diverse e che l'inserimento nell'ultima Legge di Bilancio di una norma tesa a favorire la collaborazione in generale tra enti distinti potesse indurre nell'equivoco.

In merito alle **problematiche relative alle SAM** l'Amministrazione si è impegnata a calendarizzare un incontro per rivedere l'Accordo quadro del 2005 che regola l'attività di questa tipologia di uffici.

In relazione alle infrastrutture tecnologiche abbiamo sottolineato le difficoltà operative legate alla continua interruzione nel funzionamento degli applicativi, dei collegamenti in modalità virtuale, la lentezza generale sia delle componenti hardware che software.

Il Capo divisione Tecnologie ha ribadito che l'Amministrazione è consapevole delle problematiche e che fanno comunque parte di un processo teso all'implementazione del livello tecnologico degli strumenti in uso presso gli Uffici.

Come CISL abbiamo sottolineato il forte impatto dei costanti e ripetuti malfunzionamenti in termini di maggior stress per il personale e conseguente aggravio nelle tempistiche di evasione delle lavorazioni.

Abbiamo evidenziato l'assoluta necessità di rimodulare gli obiettivi in conseguenza dei disservizi informatici e tecnologici.

A margine della riunione l'Amministrazione ha riferito che nel prossimo mese di luglio calendarizzerà incontri sindacali aventi ad oggetto i criteri di ripartizione del Fondo Risorse Decentrate 2022 e sulla quarta procedura di progressione economica che completerà il percorso di valorizzazione economica di tutto il personale mediante il riconoscimento del differenziale.

Vi terremo aggiornati.

Cordiali Saluti

Il Coordinatore Nazionale

Walter De Caro