

adenotizie

TEMATICHE RELATIVE ALLE SAM E ALTRO

Gentili Colleghe e Gentili Colleghi,

dopo lo stacco agostano, ieri 29 agosto abbiamo ripreso le trattative al tavolo nazionale con l'avvio della trattativa per ***l'analisi delle tematiche relative alle Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM)***.

Come CISL abbiamo aperto gli interventi delle OO.SS. evidenziando all'Amministrazione la necessità di aggiornare gli Accordi vigenti sugli aspetti organizzativi ed economici delle SAM ormai datati, in particolare:

- **Adeguamento dell'indennità di cuffia** ferma ormai ai primi anni del 2000 e definita, all'epoca, in 25.000 Lire. Tale incentivo economico era stato previsto a causa del particolare impegno lavorativo che prevede la turnazione, il continuo aggiornamento professionale, l'utilizzo costante di apparecchiature e la pressione psicologica derivante dal colloquio col contribuente e con i professionisti,
- **Definizione della policy del servizio di assistenza:** abbiamo evidenziato che troppo spesso vi è la tendenza da parte dell'Amministrazione di "scaricare" sulle SAM lavorazioni aggiuntive, senza che vi sia mai stato un preventivo accordo con le sigle sindacali,
- **Formazione:** abbiamo chiesto all'Amministrazione di assicurare una formazione continua sia sugli aspetti giuridici che su quelli tecnici, il lavoro svolto dalle SAM si è evoluto notevolmente rincorrendo una normativa fiscale sempre più complessa e specializzata. Ora più che mai è essenziale che venga garantita una formazione (mirata e pratica) alle lavoratrici e ai lavoratori, in modo che essi abbiano gli strumenti per svolgere il proprio lavoro in modo efficiente e sereno. Tuttavia, questo inderogabile diritto viene spesso disatteso. A tal proposito abbiamo richiesto un importante investimento sulla formazione e la possibilità di riaprire quelle convenzioni con le case editrici, in passato esistenti, per l'acquisto di materiale formativo aggiornato,
- **Mobilità:** abbiamo chiesto all'Amministrazione, nell'interesse della tutela della salute dei lavoratori delle SAM di prevedere la possibilità di uscita dei lavoratori dalla SAM verso altri uffici secondo criteri e con modalità da concordare,
- **Incontri annuali:** l'esigenza di un incontro annuale, da inserire nell'Accordo, potrebbe fornire soluzioni a problemi che sono stati ignorati per troppo tempo, garantendo un

miglioramento delle condizioni dei lavoratori e delle lavoratrici delle SAM e un innalzamento della qualità del servizio di assistenza fornito all'utenza.

Infine, **come CISL**, abbiamo sottolineato il forte impatto dei costanti e ripetuti malfunzionamenti in termini di maggior stress per il personale e la conseguente necessità di attenzionare i continui disservizi informatici e tecnologici, in modo da consentire ai lavoratori di poter svolgere il proprio lavoro in ambiente sano e che consenta una corretta crescita professionale.

Dopo aver ascoltato le proposte portate al tavolo dalle OO.SS., l'Amministrazione si è espressa in merito ai temi trattati.

Il Dottor Savini ha voluto rassicurare i presenti che l'intento dell'Amministrazione è proprio quello di investire sulla formazione del personale delle SAM e sulle applicazioni utilizzate.

In merito ai limiti riguardanti l'assistenza, ha sottolineato che **l'attività delle SAM dovrebbe limitarsi all'assistenza fiscale e non sconfinare in un servizio di consulenza specialistica ai professionisti. A tal proposito, ha assunto l'impegno di ridefinire le policy riguardante il canale telefonico.**

Allo stesso modo argomenti come indennità e mobilità avranno modo di esser trattati sulla base di quanto emerso nel corso della discussione, avendo cura di prestare particolare attenzione alla salute dei dipendenti.

Sulla base delle osservazioni e delle proposte avanzate sul tavolo l'Amministrazione metterà a fattor comune le idee sottoposte e predisporrà a breve una proposta di Accordo e calendarizzerà un successivo incontro.

A margine dell'incontro l'Amministrazione ha riferito:

- **Scorrimento graduatoria Concorso 900 Assistenti tecnici:** in corso d'opera sono state fatte delle scelte per valutare assunzioni solo in alcune Regioni dove ci sono maggiori scoperture. È in corso di realizzazione un provvedimento del Direttore dell'Agenzia e l'immissione in servizio è prevista per il mese di ottobre p.v.,
- **Accordi lavoro agile in deroga:** in vista della scadenza del 30 settembre per i 600 Accordi vigenti, l'Ufficio rapporto di lavoro sta predisponendo una Circolare per snellire la procedura per il prosieguo dopo la scadenza,
- **Telelavoro:** è tuttora in corso un'attività di verifica delle istanze di correzione e soltanto dopo l'ultimazione dei controlli verrà stilata la graduatoria definitiva. Dovrebbero essere rispettate le tempistiche già date.
- **Progressioni Economiche:** il pagamento dei differenziali avverrà con il cedolino del mese di ottobre p.v.,
- **Bando per il passaggio tra le Aree:** nelle prime settimane di settembre p.v. verrà avviato il bando,
- **Procedura di selezione posizioni organizzative ex art. 15 CCNL B (capi team):** l'Accordo è stato certificato a ridosso di Ferragosto e saremo chiamati a sottoscrivere

l'Accordo definitivo modificato con alcune precisazioni chieste dalla Ragioneria. L'Amministrazione sta valutando la tempistica,

- **Scorrimento graduatoria di merito Concorso a 4265 Funzionari Tributari:** sullo scorrimento degli idonei ad oggi l'Amministrazione non ha ancora fatto una valutazione

Vi terremo informati sul prosieguo delle trattative che riprenderanno con l'Accordo sulla quarta progressione economica, probabilmente a partire da *mercoledì 11 settembre* p.v.

Cordiali Saluti

Il Coordinatore Nazionale
Walter De Caro

Per qualunque dubbio e approfondimento vi invitiamo a visitare il nostro sito internet www.cisfpagenziefiscali.it e a scriverci su agenziaentrate@fp.cisl.it