

adenotizie

ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E INFORMAZIONE ALL'UTENZA, SAM E APPLICATIVO SIT

Gentili Colleghe e Gentili Colleghi,

nella giornata di ieri si è svolto il tavolo nazionale dedicato ai **servizi di assistenza e informazione all'utenza**. Dopo gli interventi delle organizzazioni sindacali, che hanno evidenziato le criticità riscontrate sia negli Uffici Territoriali sia nelle Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM), il Capo Divisione Servizi ha illustrato lo stato dell'arte e le prospettive di sviluppo del modello di accoglienza.

È stato ricordato come, fino a sei anni fa, gli accessi fisici agli Uffici Territoriali ammontassero a circa **11 milioni**, mentre oggi - grazie a una serie di interventi organizzativi - siano scesi a **4 milioni**. L'Amministrazione ha precisato che **non è prevista alcuna distinzione tra assistenza specializzata e non specializzata**. L'obiettivo è invece quello di definire una **policy organica dei servizi all'utenza**, evitando duplicazioni e potenziando i canali già esistenti. A tal fine, verranno aggiornate le pagine del sito istituzionale dedicate all'assistenza.

*È stato annunciato un progetto sperimentale di **apertura pomeridiana degli Uffici Territoriali Provinciali**, articolato su due giorni a settimana (uno in presenza e uno a distanza).*

La sperimentazione, della durata di un anno, sarà rivolta prioritariamente ai **professionisti** che hanno sottoscritto protocolli di intesa con l'Agenzia, e riguarderà esclusivamente l'**area dichiarativa**. Al termine del periodo sperimentale verranno analizzati risultati e criticità per valutarne l'eventuale prosecuzione, ed è stato comunque precisato che il riferimento sarebbe ad esclusivo appannaggio di quelle realtà che all'attualità ancora non contemplan tali aperture.

Poiché le esigenze dei territori sono eterogenee, è stato chiesto alle Direzioni Regionali di proporre modalità operative per aperture pomeridiane di un paio d'ore. Ad oggi non è stata definita una linea univoca: trattandosi di una scelta strategica, ogni Ufficio valuterà la propria organizzazione.

Come **CISL**, abbiamo espresso **forti perplessità**: tali aperture comporterebbero un aumento della presenza del personale e potrebbero incidere sugli Accordi sull'orario di lavoro attualmente vigenti nelle strutture.

Sempre in tema di assistenza e servizi all'utenza erogati dagli Uffici Territoriali, come **CISL** abbiamo evidenziato e chiesto all'Amministrazione di aprire un confronto sui seguenti aspetti:

- **Sovrapposizione dei canali di contatto con gli uffici: come CISL**, abbiamo sollevato la problematica sin dal periodo della ripresa post pandemica. Il nostro obiettivo è sollecitare l’Agenzia a contenere questo fenomeno, poiché la gestione dei molteplici canali di contatto ricade sistematicamente sulla medesima, ristretta platea di colleghi chiamati a presidiarli,
- **Attività di prechiamata e gestione CUP**: in parte collegata a quanto sopra, si evidenzia la significativa impennata delle attività legate alle prechiamate finalizzate a liberare slot di prenotazione sui CUP. Anche tale incombenza grava in modo eccessivo sullo stesso nucleo limitato di personale, con evidenti ripercussioni negative sul tempo disponibile per le lavorazioni di *backoffice* e per la gestione delle CIVIS. Inoltre, rispetto alla fiducia manifestata dall’Agenzia nei confronti delle videochiamate, **come CISL** abbiamo espresso perplessità: il ricorso a questo strumento da parte dell’utenza appare più come un rimedio alla carenza di appuntamenti in agenda che come il risultato di un reale e specifico interesse,
- **Tempistiche di lavorazione delle CIVIS**: si rileva una pressione eccessiva sui tempi di evasione delle pratiche CIVIS, che, diversamente dalle finalità originarie che ne avevano motivato l’introduzione, includono sempre più frequentemente casistiche complesse e di lunga trattazione,
- **Valorizzazione delle assegnazioni dei neoassunti agli U.T.**: si evidenzia la necessità di restituire attrattività alle assegnazioni dei neoassunti agli Uffici Territoriali, attraverso percorsi formativi più mirati e coerenti con le specifiche attività di erogazione dei servizi cui il personale viene destinato. Analogamente, per tutto il personale impegnato nei servizi, considerata la continua evoluzione normativa, risulta indispensabile promuovere corsi di aggiornamento con maggiore regolarità e in prossimità dell’introduzione delle novità,
- **Consuntivazione delle ore ai fini dell’indennità di turno**: la CISL richiede che l’Agenzia chiarisca in modo puntuale le effettive modalità di consuntivazione delle risultanze di sistema relative alle ore lavorate, che concorrono all’applicazione dei parametri previsti dall’attuale Accordo nazionale per la determinazione dell’importo dell’indennità di turno allo sportello.

Abbiamo nuovamente segnalato i problemi dell’applicativo **S.I.T.** in uso negli UP-T, già evidenziati in più occasioni e recentemente formalizzati con una nota. L’Amministrazione ha confermato di essere a conoscenza delle criticità, sottolineando la complessità del sistema. Il partner SOGEI sta effettuando investimenti in **hardware e software** per individuare una soluzione definitiva.

Dopo due anni, l’incontro ha consentito di riaprire il confronto sulle **Sezioni di Assistenza Multicanale**. Come CISL abbiamo rilevato che, rispetto all’incontro dell’agosto 2024, i progressi sono stati limitati. Abbiamo quindi posto l’attenzione sulle criticità ancora irrisolte:

- **linee guida del servizio (Mission)**: nonostante le promesse del 2024 non sono state ancora definiti chiaramente i confini tra prima assistenza e consulenza. Sono indispensabili indicazioni ufficiali, tempestive ed omogenee. Una riorganizzazione

radicale del servizio che tuteli il personale. Una *policy* che ridefinisca chiaramente l'ambito di assistenza del canale telefonico,

- **Formazione:** il lavoro delle SAM è in continua evoluzione così come la normativa sempre più complessa e specializzata. Abbiamo chiesto all'Amministrazione di assicurare una formazione mirata, tempestiva e puntuale. La sola autoformazione non può sopperire alle esigenze formative di un personale che si trova in prima linea a rispondere alla platea dei contribuenti,
- **Indennità:** invariata da oltre vent'anni e necessità di una revisione. L'impegno richiesto agli operatori è usurante: turnazioni, aggiornamento costante, uso intensivo di strumenti informatici, pressione psicologica nel rapporto con l'utenza. **Come CISL** abbiamo chiesto un adeguamento che tenga conto dei cambiamenti intervenuti nel mondo del lavoro negli ultimi due decenni. Abbiamo, inoltre sollevato il problema del mancato riconoscimento della specifica indennità dei TL delle SAM,
- **Benessere lavorativo:** il lavoro nelle SAM è caratterizzato da livelli di stress da lavoro correlato che non può e non deve essere trascurato. Abbiamo richiesto la riattivazione dei percorsi di **mobilità in uscita biennale** per chi ne manifesti la necessità. È indispensabile intervenire sui livelli di pressione e carico di lavoro.

Abbiamo sottolineato come il raggiungimento di obiettivi numerici spesso non rifletta la qualità del servizio e finisca per penalizzare il benessere dei lavoratori.

L'Amministrazione ha riconosciuto la specializzazione e l'importanza del lavoro svolto dalle SAM e si è dichiarata disponibile a ridefinire le *policy* dell'attività con la possibilità di una definizione, a monte, di un albero delle richieste dettagliato e specializzato (una settorializzazione dell'instradamento - così come definito dal Capo Divisione Servizi).

Per quanto riguarda la formazione, è stato assicurato un **focus dedicato**, con la possibilità di inserirla in un ambito organizzativo regionale.

Segnali positivi anche in termini di indennità, il cui adeguamento dovrà essere valutato in ambito FRD. È stata riconosciuta una disparità di trattamento economico tra operatori e TL e verrà valutato come intervenire sull'omnicomprensività.

È stato calendarizzato il prossimo incontro sulle tematiche delle SAM per mercoledì 22 aprile alle ore 14.30.

Vi terremo informati sul prosieguo delle trattative.

Cordiali Saluti

Il Coordinatore Nazionale
Walter De Caro

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