



FEDERAZIONE CONFISAL-UNSA

Coordinamento Nazionale Agenzie Fiscali - Salfi

Via Nazionale n. 243, 00184, Roma
tel. 06/481.95.07 - salfi@confisal-unsal.it



AGENZIA ENTRATE PRIMO INCONTRO SULLE NUOVE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella riunione del 21 luglio il Direttore Centrale del Personale ha presentato alle OO.SS. il “Nuovo Punto Unico di Accesso ai Servizi on line”. Questo “pacchetto” consente ai contribuenti di fruire via web della trasmissione della Dichiarazione di Successione, del servizio di consegna documenti e istanze, dei servizi per l’attribuzione del codice fiscale e della Partita IVA. Il prodotto imprime una accelerazione del percorso intrapreso sin dall’inizio della “pandemia” avente come obiettivo la massima “remotizzazione” dei servizi offerti dall’Agenzia coniugata alla possibilità di erogarli, da parte dei lavoratori, in modalità agile.

CONFISAL-UNSA ha dichiarato di apprezzare gli obiettivi posti dall’Agenzia, in quanto vanno nella direzione della modernizzazione dei servizi e rispondono alla “mission” di evadere le istanze con maggiore puntualità.

A nostro parere, però, nelle elaborazioni dell’Agenzia non sono opportunamente valorizzate le ricadute sui lavoratori indotte dalla riorganizzazione o meglio, non vengono affrontate adeguatamente le modalità di attuazione della riorganizzazione dal punto di vista dell’impiego del personale.

I principali aspetti critici che abbiamo evidenziato al tavolo sono i seguenti:

1. L’aumento delle possibilità di accesso dall’esterno ai servizi produce un incremento esponenziale delle pratiche da evadere. Abbiamo utilizzato la metafora del negozietto di provincia che con le modalità di vendita tradizionale era abituato a gestire 30 clienti al giorno che vi si recavano di presenza. Successivamente il negozietto scopre le vendite on-line e la clientela aumenta da 30 a 300 clienti al giorno. È molto probabile che quell’imprenditore si organizzerà assumendo nuovo personale. Quanto accaduto al negozietto è sovrapponibile a quanto accade all’Agenzia. Essa ha scoperto la erogazione dei servizi on line e sta aumentando esponenzialmente la “clientela” ma non sta affrontando il tema dell’aumento del personale. Nel caso dell’Agenzia lo stesso personale che gestiva i servizi in modalità tradizionale deve gestire i servizi “remotizzati”. In pratica, dopo aver terminato il servizio di sportello, gli operatori sono chiamati a gestire ulteriori centinaia di pratiche giunte con vari canali: telefono, mail, PEC, piattaforma internet ecc.... Tenuto conto che il personale addetto

allo sportello, terminato il servizio al pubblico, ritorna al “team” di appartenenza e dovrebbe lavorare agli obiettivi di “budget” assegnati a quel “team”, emerge che non viene presidiata adeguatamente la lavorazione delle pratiche in ingresso;

2. La lavorazione della pratica da remoto è sensibilmente più lenta di quella eseguita di presenza. L'erogazione “*de visu*” del servizio consentiva un feed-back immediato con l'utente; si pensi ad esempio alla facilità con cui il funzionario si avvedeva di carenze documentali che venivano sanate immediatamente con la parte. Al contrario il dialogo da remoto complica la lavorazione e produce un susseguirsi di richieste e riscontri via mail che non consentono la definizione del fascicolo in tempi ordinari;
3. L'attività svolta in maniera agile e la relativa digitalizzazione dei fascicoli produce un ulteriore rallentamento delle procedure anche a causa della mancanza di un feed back continuo tra lavoratori e coordinatori quale quello che avveniva con il lavoro di presenza.

Le suddette criticità suscitano un diffuso senso di frustrazione che si estrinseca nella percezione di non riuscire ad esitare i carichi di lavoro che si moltiplicano costantemente, o nell'ansia di non “staccare” mai indotta da un lavoro agile non regolamentato che espone il lavoratore a richieste di assistenza in qualsiasi orario.

La Parte Pubblica ha continuato illustrando le novità del modello di erogazione dei servizi senza soffermarsi sugli aspetti relativi al benessere del personale.

CONFSAL-UNSA ha ribadito come gli argomenti trattati costituiscano oggetto di contrattazione anche, e non esclusivamente, ai sensi dell'art. 7 c. 6 lett. v) CCNL che demanda alla contrattazione nazionale “*i riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l'organizzazione dei servizi*”.

Pertanto abbiamo proposto, unitamente alle altre Sigle, una discussione sulle ricadute della riorganizzazione nei confronti del personale al fine di giungere ad un accordo che definisca:

- Sensibili incrementi del personale impiegato nelle attività di servizi;
- La rivisitazione dei tempi unitari medi attribuiti alle varie attività svolte in seguito alla presa d'atto che le nuove modalità di erogazione provocano un forte incremento dei tempi di lavorazione;
- Adeguati investimenti in tema di sicurezza sul lavoro agile, che lungi dall'essere presidiata come quella in presenza;
- Forti investimenti nella formazione del personale che non è preparato all'utilizzo delle nuove tecnologie né alle nuove modalità di erogazione dei servizi;
- Adeguati investimenti nelle strutture, in quanto mentre parliamo di un Ente ultratecnologico dobbiamo ricordare che tutti i servizi agili si erogano con PC, telefoni, reti, arredi ecc.... di proprietà privata dei lavoratori;
- Erogazioni di indennità specifiche e di buoni pasto a chi eroga in modalità agile i servizi remotizzati.

Al termine di un estenuante confronto, il Direttore Centrale ha condiviso l'esigenza di affrontare la riorganizzazione dei servizi in senso più ampio discutendo, contestualmente alle modalità di erogazione, della salute e del benessere dei lavoratori, al fine di perseguire un accordo tra le parti che regolamenti gli aspetti contrattuali. Il tavolo è stato aggiornato al 5 agosto.

(La delegazione CONFISAL – UNSA Sempreboni, Vitiello, Sorrentino)

**IL COORDINATORE NAZIONALE
Valentino Sempreboni**