

***INTESA SUI RIFLESSI SULLA QUALITÀ DEL LAVORO E SULLA
PROFESSIONALITÀ DELLE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE INERENTI
L'ORGANIZZAZIONE DEL NUOVO MODELLO DI ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI
DELLE MARCHE***

Con Accordo del 14 marzo 2022, siglato tra l'Agenzia delle Entrate e le Organizzazioni sindacali nazionali delle aree professionali, che qui si intende integralmente richiamato, sono stati definiti e valutati i riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerente l'organizzazione dei servizi introdotte da settembre 2020. Sulla base delle interlocuzioni ad oggi tenute con i rappresentanti regionali, le Parti intendono confermare i punti del citato Accordo, come di seguito indicato:

Articolo 1

Servizi

1. Al fine di proseguire nell'obiettivo di soddisfare le esigenze dei servizi al cittadino attraverso una pluralità di canali di erogazione, nel rispetto dei vincoli organizzativi e delle risorse disponibili, limitando l'accesso agli uffici, comunque previo appuntamento, gli Uffici dell'Agenzia delle entrate delle Marche organizzano l'erogazione dei diversi servizi all'utenza tenendo conto della complessiva capacità di offerta di ciascun ufficio.
2. L'attivazione di servizi innovativi è in ogni caso subordinata alla effettiva preventiva dotazione al personale coinvolto di tutti gli strumenti tecnici necessari per lo svolgimento delle nuove modalità di lavoro, nonché della preventiva erogazione di percorsi formativi da prevedere stabilmente nell'offerta formativa rivolta ai funzionari addetti ai nuovi modelli di servizio e di relazione con il contribuente a distanza.

3. Tutte le attività lavorative conseguenti alle nuove modalità di servizi all'utenza dovranno essere oggetto di puntuale monitoraggio attraverso le ordinarie metodologie previste.

Articolo 2

Ri-chiamata da centralino

1. È confermato il presidio telefonico delle direzioni provinciali, anche in considerazione del fatto che una quota parte della domanda di assistenza è generata e può essere gestita solo dalle stesse direzioni provinciali (istanze autotutela, chiarimenti sugli atti emessi, etc.). La ri-chiamata non è un servizio di prenotazione di appuntamenti, tuttavia, al fine di evitare di ingenerare confusione nell'utenza che si rivolge agli uffici, e nelle more della modifica dei messaggi vocali rivolti all'utenza, è possibile per gli operatori procedere occasionalmente alla prenotazione di appuntamenti a favore del contribuente contattato, e comunque non oltre il 30/06/2022.
2. La gestione delle chiamate riguarda unicamente le richieste inerenti pratiche in carico alla Direzione provinciale, poiché l'assistenza telefonica di carattere generale è ordinariamente garantita dalle Sezioni di assistenza multicanale.
3. Il numero di chiamate ha un tetto massimo in funzione della dimensione dell'ufficio nelle more del rilascio di un applicativo per la gestione del valore soglia delle chiamate in relazione alla capacità operativa e alla domanda dell'utenza.
4. Il canale di primo contatto telefonico con il centralino si struttura nel flusso descritto nell'allegato 1.

Articolo 3

Pre-chiamata - CUP

1. Le caratteristiche del servizio di *pre-chiamata su appuntamento CUP* sono descritte nell'allegato 2.
2. A fronte dell'elevato livello di efficacia del servizio di *pre-chiamata su appuntamento CUP* nel ridurre la necessità per i contribuenti di recarsi presso le sedi degli uffici,

nonché nell'anticipare l'erogazione del servizio richiesto, gli uffici territoriali ne assicureranno la priorità, ai fini della definizione dell'offerta dei canali di erogazione.

Articolo 4

Appuntamenti a distanza – videochiamata

1. Al fine di agevolare il più possibile l'interazione a distanza tra i cittadini e l'Agenzia riducendo al minimo gli accessi fisici presso gli Uffici, è prevista la possibilità di erogazione dei servizi attraverso l'utilizzo dello strumento della videochiamata/videoconferenza, le cui caratteristiche sono descritte nell'allegato 3, coinvolgendo il personale adeguatamente e preventivamente formato.
2. Il servizio non incrementa gli appuntamenti offerti, il cui numero complessivo, in presenza, telefonico e in videochiamata, viene determinato in funzione delle risorse umane disponibili.
3. Il servizio di videochiamata è attivato presso gli Uffici territoriali della Regione, previa verifica dell'effettiva sostenibilità organizzativa, ed in base alle risorse umane e strumentali disponibili nonché alla propria capacità di offerta di appuntamenti all'utenza.
4. Nelle more del completamento del percorso formativo specifico, e comunque nei tre mesi dalla sottoscrizione dell'accordo nazionale sui riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l'organizzazione del nuovo modello di accoglienza degli uffici dell'Agenzia, il personale da adibire alle videochiamate è individuato tra coloro che manifestano disponibilità a svolgere tale servizio, preventivamente formati e dotati della necessaria strumentazione tecnologica.
5. Il personale sarà adibito al servizio di videochiamata per non più di quattro ore giornaliere.
6. È necessario che l'attivazione del servizio vada di pari passo con il monitoraggio della dotazione tecnica e la verifica dell'effettiva e preventiva assegnazione al personale coinvolto negli uffici interessati delle strumentazioni necessarie.

Articolo 5

Criteri di monitoraggio e valorizzazione dei servizi offerti

1. La contrattazione integrativa di posto di lavoro definisce, qualora vi sia delegata dagli accordi nazionali sul salario accessorio, a valere sul Fondo risorse decentrate dell'anno in cui sono svolte le attività sopra descritte, i criteri di attribuzione delle indennità da corrispondere al personale incaricato in ragione dell'effettivo apporto partecipativo al servizio. A tal fine, si richiamano i criteri di valorizzazione previsti dall'accordo nazionale citato in premessa. Le parti si impegnano inoltre a garantirne un utilizzo omogeneo a livello regionale.
2. Per consentire di tenere conto dell'effettivo apporto partecipativo ai servizi secondo criteri di uniformità a livello regionale, saranno considerati i dati di consuntivazione dei servizi registrati sull'applicativo profilo utente.

Articolo 6

Formazione

1. Per affrontare i cambiamenti che incidono sul piano delle regole organizzative, l'Agenzia assicura apposite sessioni formative orientate ai funzionari addetti ai nuovi modelli di servizio e di relazione con il contribuente a distanza. Le iniziative formative avranno ad oggetto anche i temi specifici inerenti il nuovo servizio della videochiamata e la gestione della comunicazione con l'utente in relazione al canale utilizzato (per esempio la gestione della *telefonata critica*, la scrittura efficace via mail nella comunicazione).
2. Le parti si impegnano a promuovere il valore della formazione per raggiungere la più ampia platea dei funzionari addetti ai nuovi modelli di servizio.

Articolo 7

Impegno orario giornaliero

1. Poiché i servizi di richiamata, prechiamata, e videochiamata sono tutti riconducibili alle attività di front-office, gli uffici avranno cura di non destinare ordinariamente gli addetti ad una qualunque delle attività citate per più di quattro ore giornaliere.

Ancona, 9 maggio 2021

| Amministrazione | Soggetti sindacali |
|-------------------------------|---------------------------|
| Direttore regionale – firmato | CGIL FP – non firmato |
| | CISL FP - firmato |
| | CONFSAL UNSA - firmato |
| | FLP - firmato |
| | UIL PA - firmato |
| | USB – non firmato |