

Oristano, 18 agosto 2023

Alla Direttrice Provinciale di Oristano
Dott.ssa Maria Rosaria Molfetta

Oggetto: Ripartizione del Fondo Risorse Decentrate. Richiesta risoluzione criticità ARGO.

Il 20 luglio scorso è stata sottoscritta la preintesa per la distribuzione del salario accessorio 2021. Rispetto agli accordi relativi agli anni precedenti, ha modificato in maniera profonda la modalità di erogazione della quota del fondo risorse decentrate destinata al personale addetto all'attività di assistenza e informazione all'utenza, anche svolta da remoto.

L'accordo ha stabilito: a) la completa equiparazione tra l'attività svolta in presenza e quella in lavoro agile; b) che oltre al rapporto diretto con l'utenza (**sportello fisico, pre-chiamata e video-chiamata**), è valorizzata per l'anno 2021 anche l'attività di gestione asincrona del rapporto con l'utenza (**mail o PEC**). Inoltre, sono state concordate delle modifiche che impattano da un lato sulle somme da erogare per l'attività svolta nel 2021 e dall'altro su quelle che riguarderanno il 2023 e gli anni seguenti.

Per l'anno riguardante la contrattazione 2021 è stabilito che la somma attribuita agli uffici sarà distribuita al personale interessato, in relazione all'impegno effettivamente prestato nell'attività di assistenza misurato secondo i seguenti parametri:

1. Per l'attività di assistenza e informazione all'utenza al front-office, rilevata attraverso i sistemi gestionali in uso, la remunerazione avviene tenendo conto dei seguenti parametri giornalieri:

a) Parametro 1: assistenza prestata da 2 a 4 ore e 30 minuti al giorno;

b) Parametro 0,5: assistenza prestata da mezz'ora a due ore al giorno;

c) Parametro 1,5: assistenza prestata per più di 4 ore e 30 minuti al giorno.

2. Per l'attività di assistenza e informazione all'utenza tramite appuntamenti telefonici CUP e in videochiamata, la remunerazione avviene moltiplicando il numero di appuntamenti svolti a distanza da ciascun addetto su base annuale, come rilevati dai sistemi gestionali, per il valore medio unitario pari a venti minuti, rapportato ad una giornata di 4 ore (**totale appuntamenti annuali diviso 12, che si assume corrispondente al numero di appuntamenti erogabili in una giornata di 4 ore**), con arrotondamento all'unità superiore, nel limite massimo delle giornate lavorate dal singolo addetto.

3. La trattativa locale può definire una differente valorizzazione dell'assistenza asincrona, rilevata con i sistemi di monitoraggio localmente adottati, rispetto a quella diretta, modificando il valore dell'indennità giornaliera del singolo addetto, calcolata con i parametri di cui alle lettere a), b), c) di cui al punto 1, nel limite di un più o meno 5%.

4. Nel caso in cui l'attività asincrona di cui al punto 3, sia svolta nella stessa giornata dell'attività sincrona di cui ai precedenti punti 1 e 2, l'indennità giornaliera è calcolata, separatamente per le due attività, nel limite massimo del parametro di cui al punto c) (parametro 1,5).

La novità più importante ed impattante, però, è quella che prevede che: "A decorrere dall'anno 2023, il compenso incentivante connesso allo svolgimento delle attività di assistenza e informazione che comportano il contatto diretto o sincrono con l'utenza, sarà corrisposto esclusivamente sulla base delle risultanze dei sistemi gestionali (ARGO - Statistiche) ordinariamente in uso presso gli uffici, tenendo conto dell'effettivo apporto partecipativo di ciascun addetto".

Questa regola si scontra profondamente con le modalità organizzative adottate nelle articolazioni della DP di Oristano. Infatti, risulta che ad oggi esclusivamente gli **operatori "sportello"** dell'Ufficio Territoriale utilizzino regolarmente ARGO e che, quindi, solo per queste lavoratrici e questi lavoratori sia consuntivabile quotidianamente l'effettivo apporto partecipativo, da cui scaturirà l'assegnazione della quota di fondo destinata al personale addetto all'attività di assistenza e informazione all'utenza. Per quanto riguarda gli operatori addetti all'accoglienza (prima informazione) ed agli sportelli dell'UPT, non vi è un utilizzo di ARGO e, conseguentemente, non sono rilevabili le risultanze dei sistemi gestionali che serviranno dal 2023 in poi.

Già in passato la DP di Oristano, in assenza di dati certi ed incontrovertibili, in sede di contrattazione ha fornito certificazioni fatte ad hoc da parte dei vari responsabili pro tempore dell'UPT; ciò in quanto esclusivamente presso l'Ufficio Territoriale si aveva e si ha una rilevazione quotidiana e costante tramite un foglio firme che, oltre agli addetti all'attività di sportello ricomprende i colleghi della prima informazione (accoglienza). Adesso, se non verranno apportate le correttive del caso, sarà impossibile remunerare chi svolge attività di assistenza ed informazione ad eccezione degli operatori degli sportelli dell'UT.

Pertanto, la **FLP** chiede alla S.V. di assumere ogni misura più adatta onde assicurare rapida soluzione alle problematiche rappresentate e di diramare precise direttive atte a rimediare a quest'annoso problema al quale, d'ora in poi, non si potrà porre rimedio con autocertificazioni fornite dalla POER di turno.

In attesa di un Suo gradito riscontro si porgono cordiali saluti.

p. il Coordinamento Territoriale FLP Ecofin/Agenzie Fiscali

(Emanuele Gentile)

