



Accordo cornice regionale sui criteri di adeguamento da adottare in sede locale dei riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti all'organizzazione del nuovo modello di accoglienza negli Uffici dell'Agenzia

VISTO l'“*Accordo nazionale sui riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti all'organizzazione del nuovo Modello di accoglienza negli Uffici dell'Agenzia*”, tra l'Agenzia delle Entrate e le Organizzazioni sindacali delle aree professionali, siglato il 14 marzo 2022;

CONSIDERATO che, a causa dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione della pandemia da Covid-19, per tutelare prioritariamente la salute pubblica, sono stati tempestivamente adottati provvedimenti volti a ridurre la permanenza in ufficio dei dipendenti, attraverso il ricorso al lavoro agile nella misura più ampia possibile, implementando, in tempi brevissimi, soluzioni tecnologiche che hanno permesso di poter operare da remoto, in condizioni analoghe di efficacia e qualità delle prestazioni rispetto al lavoro reso in presenza;

CHE sul fronte dell'assistenza ai contribuenti, per venire incontro all'esigenze degli utenti che non riescono ad avere accesso in autonomia ai canali telematici, nella necessità di salvaguardare comunque la salute pubblica, è stato avviato a livello nazionale il nuovo Modello di accoglienza presso gli Uffici territoriali, basato sulla prenotazione dell'appuntamento per l'erogazione dei servizi (ad eccezione di quelli ritenuti più urgenti e indifferibili) e sulla assistenza telefonica con richiamata da centralino, ossia un sistema di contatto telefonico, che consente di offrire anche un'assistenza di primo livello a tutti coloro che ne hanno la necessità;

CHE in questo ambito, **a partire dal mese di settembre 2020**, sono state sviluppate nuove iniziative, come la “*pre-chiamata su appuntamento CUP*” e la “*richiamata*”, nonché l’estensione a livello nazionale del servizio di videochiamata;

CHE il nuovo Modello di assistenza consente di organizzare in maniera più efficiente i servizi ai contribuenti, considerate le attuali carenze degli organici degli Uffici territoriali, riscontrate anche dalle Organizzazioni sindacali e che pertanto le prossime assunzioni di personale andranno a potenziare le risorse assegnate ai servizi da rendere alla collettività, per mantenere elevati livelli di qualità degli stessi;

CHE per approfondire ulteriormente le concrete nuove modalità di erogazione dei servizi agili, introdotte nella fase emergenziale, e in parte rivederle, è stato attivato un Tavolo tecnico di confronto, composto da rappresentanti delle OO.SS. e degli uffici dell’Agenzia competenti, le cui risultanze sono confluite nel citato Accordo del 14 marzo 2022;

TENUTO CONTO che, grazie all’impegno e al proficuo contributo assicurato dal personale coinvolto, le sperimentazioni condotte hanno evidenziato risultati molto positivi, registrando un elevato apprezzamento anche da parte degli utenti, permettendo di perfezionare le nuove modalità di erogazione dei servizi;

CONSIDERATO che la proficua esperienza maturata nel periodo emergenziale ha reso evidente la necessità di proseguire negli investimenti volti a rendere il fisco sempre più “*telematico*”, così da far evolvere ulteriormente il rapporto con l’utenza (cittadini, professionisti e imprese), anche grazie all’utilizzo sistematico e più “*intensivo*” dei nuovi strumenti che la tecnologia rende disponibili;

CHE le nuove modalità di erogazione dei servizi, per le caratteristiche intrinseche, ben si prestano ad essere effettuate anche da parte del personale in *smart working*, valorizzandone l’istituto con una efficiente allocazione delle risorse, e assicurando il mantenimento di elevata qualità dei servizi e di migliore accessibilità degli stessi;

PRECISATO che le nuove modalità di resa “*agile*” dei servizi, istituzionalizzate con il citato Accordo del 14 marzo 2022, sono finalizzate alla valorizzazione del percorso volto a rendere

il fisco sempre più “*telematico*”, pur mantenendo la capillarità della rete periferica e il presidio del territorio, garantita dalla piena operatività degli Uffici territoriali;

VISTO il CCNL Funzioni Centrali, sottoscritto il 12 febbraio 2018, e in particolare l’art. 7, comma 7, che prevede che “*sono oggetto di contrattazione integrativa di sede territoriale, i criteri di adeguamento, presso la sede, di quanto definito a livello nazionale relativamente alle materie di cui al comma 6, lett. v)*” (riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti all’organizzazione di servizi);

RITENUTA LA NECESSITA’ di promuovere modalità di comunicazione, confronto e contrattazione con le Organizzazioni sindacali sulle “*ricadute delle innovazioni tecnologiche e organizzative dei processi di riqualificazione dei servizi, sulla qualità del lavoro e sulla professionalità dei dipendenti, in base alle esigenze dell’utenza*”, al fine di addivenire allo scambio di informazioni e azioni, volte a contemperare la necessità di tutela del personale e dell’utenza, con quella di garantire la più efficace erogazione dei servizi;

SI PREVEDE CHE

In relazione a quanto stabilito dall’Accordo nazionale del 14 marzo 2022 citato in premessa, fatte salve le ulteriori eventuali direttive delle strutture centrali dell’Agenzia delle Entrate, fermo restando che le determinazioni per l’organizzazione degli uffici, sono assunte in via esclusiva dagli organi preposti alla gestione, la Direzione regionale della Sardegna, quale organo di livello gerarchico sovraordinato, si impegna a svolgere una efficace, pronta e frequente azione di indirizzo, coordinamento, monitoraggio, e controllo di tutte le strutture organizzative sotto ordinate, nelle materie oggetto del presente documento, per garantire omogeneità di comportamenti tra gli uffici.

Servizi

Le Direzioni provinciali organizzano l’erogazione dei diversi servizi all’utenza, tenendo conto della complessiva capacità di offerta di ciascun ufficio, con ciò perseguendo l’obiettivo di soddisfare le esigenze dei servizi del cittadino attraverso una pluralità di canali di

erogazione, nel rispetto dei vincoli organizzativi e delle risorse disponibili, limitando l'accesso dei contribuenti agli uffici, che rimane comunque possibile previo appuntamento. L'attivazione di servizi innovativi è in ogni caso subordinata all'effettiva preventiva dotazione al personale coinvolto di tutti gli strumenti tecnici necessari per lo svolgimento delle nuove modalità di lavoro, nonché alla 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.

A questo proposito, la Direzione regionale della Sardegna, alla fine del 2021, ha disposto che tutti i dipendenti addetti alle nuove modalità di erogazione dei servizi, e prioritariamente quelli resisi disponibili ad effettuare videochiamate, venissero dotati di nuovi personal computer portatili. Da inizio pandemia, la Direzione regionale ha inoltre consegnato agli Uffici territoriali 108 Sim e 114 telefoni, per la gestione delle prechiamate, e 52 cuffie microfonate, per la gestione di videochiamate e prechiamate. Inoltre sono state date disposizioni all'Ufficio Risorse Materiali, per la richiesta di certificato di firma digitale, affinché tutto il personale coinvolto sia provvisto di firma digitale, per poter siglare le ricevute e inoltrarle al contribuente, previa verifica ed eventuale aggiornamento da parte delle Direzioni provinciali delle rispettive deleghe di firma, per l'assistenza da fornire sulle linee di attività individuate.

Considerata l'*expertise* maturata sul campo, la Direzione regionale della Sardegna ha svolto nel mese di marzo c.a. un incontro di formazione rivolto a tutti i funzionari e ai rispettivi Capi ufficio, impegnati nelle videochiamate. I dipendenti impossibilitati a partecipare all'incontro, hanno potuto recuperare l'appuntamento, partecipando alla formazione nazionale prevista per la Direzione regionale del Lazio. In ogni caso, la formazione d'ora in avanti sarà progressivamente estesa a tutto il personale degli Uffici Territoriali, affinché i dipendenti conoscano le potenzialità e il funzionamento del nuovo modello di accoglienza, in ragione della sua definitiva istituzionalizzazione. La medesima riguarderà tanto la videochiamata, quanto la prechiamata, attraverso la predisposizione di un programma formativo unitario, che comprenda:

1. la resa al contribuente dei nuovi servizi agili;

2. il corretto utilizzo delle dotazioni informatiche e delle piattaforme di interlocuzione delle videochiamate;
3. la relazione nella comunicazione, l'ascolto attivo e la scelta del linguaggio da utilizzare nelle prechiamate e nelle videochiamate, compresa l'interlocuzione con il contribuente "problematico";
4. La corretta consuntivazione delle attività nelle procedure.

Per garantire la formazione e l'aggiornamento capillare del personale, la Direzione regionale della Sardegna si impegna inoltre a organizzare incontri di formazione/riunioni operative con cadenza almeno bimestrale, che consentano oltre che la formazione di nuovo personale, il confronto sulle problematiche tecnico/operative riscontrate, l'aggiornamento sullo stato delle lavorazioni, il superamento delle criticità e l'inoltro dei necessari *feedback* alla Direzione centrale Servizi fiscali, Settore Assistenza.

Tutte le attività lavorative conseguenti alle nuove modalità di servizi all'utenza dovranno essere oggetto di puntuale monitoraggio e consuntivazione, attraverso le ordinarie metodologie previste, anche per consentirne l'adeguata remunerazione a valere sul Fondo risorse decentrate dell'anno in cui l'attività è svolta. In considerazione della specifica innovazione, che riguarda nel suo complesso tutti i servizi all'utenza, a decorrere dal 2020, la contrattazione integrativa nazionale incrementerà la percentuale del FRD, già destinata al personale addetto all'assistenza e informazione all'utenza.

Ri-chiamata da centralino

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 da centralino, secondo la nuova qualificazione introdotta dall'Accordo nazionale del 14 marzo 2022, non è un servizio di prenotazione di appuntamenti. La gestione delle chiamate riguarda unicamente le richieste inerenti pratiche in carico alla singola Direzione provinciale, dal momento che l'assistenza telefonica di carattere generale è ordinariamente garantita dalle Sezioni di assistenza multicanale. Come definito nell'allegato 1 all'Accordo nazionale, se l'utente sceglie l'opzione ri-chiamata, l'addetto richiama il contribuente e fornisce le informazioni di base e se necessario mette in contatto l'utente con

l'articolazione interna che ha in carico la pratica. La fascia oraria di erogazione del servizio coincide con gli orari di apertura al pubblico dalle 9.00 alle 13.00.

Il numero di chiamate ha un tetto massimo in funzione della dimensione dell'ufficio, nelle more del rilascio, da parte delle strutture centrali dell'Agenzia, di un applicativo per la gestione del valore soglia delle chiamate, in relazione alla capacità operativa e alla domanda dell'utenza. Allo stato attuale, il tetto massimo stabilito dalla Direzione centrale è di 50 ri-chiamate per struttura al giorno.

Finora la ri-chiamata aveva costituito un servizio di prenotazione appuntamenti, ma al fine di valorizzare e potenziare il canale di primo contatto telefonico con il centralino, il cui flusso è descritto nell'allegato 1 all'Accordo nazionale, il medesimo Accordo prevede che la contrattazione integrativa di posto di lavoro definisca, a valere sul Fondo risorse decentrate dell'anno in cui tale attività è svolta, i criteri di attribuzione di una indennità giornaliera, da corrispondere - in ragione dell'effettivo apporto partecipativo al servizio - al personale incaricato di effettuare le ri-chiamate degli utenti che hanno contattato il centralino, oppure di curare lo smistamento delle telefonate ai funzionari preposti alla trattazione delle pratiche per cui è richiesta assistenza. Nelle more della modifica dei centralini da parte della Direzione Centrale, che consentirà di recepire la nuova modalità di ri-chiamata, il servizio sarà svolto nella attuale versione e nel limite giornaliero di ri-chiamate di cui sopra. Si evidenzia peraltro che in Sardegna dal settembre del 2021, è in fase di sperimentazione nelle Direzioni Provinciali di Cagliari e Sassari¹, un nuovo sistema che offre all'utente che contatta il centralino diverse opzioni (1. dichiarazioni e rimborsi/ 2. codice fiscale e certificati/ 3. atti e successioni/ 4. prenotare un appuntamento). In questo modo il funzionario addetto alla richiamata conosce preventivamente la materia per la quale l'utente chiede di essere richiamato. Tale sperimentazione, tuttora in essere, recepisce parzialmente l'innovazione introdotta dall'Accordo nazionale, rendendo meno gravose le criticità riscontrate nell'originaria versione.

¹ A livello nazionale, la medesima sperimentazione è svolta dalla Direzione Provinciale di Varese.

Pre-chiamata - CUP

Gli Uffici territoriali della Sardegna dall'ottobre 2020, con l'avvio del nuovo Modello di assistenza all'utenza, caratterizzato dalla prenotazione dell'appuntamento, hanno adottato il sistema di "*prechiamata*", con il quale l'utenza prenotata viene contattata da un funzionario nei giorni precedenti all'appuntamento. Tale servizio ha consentito, nel corso del 2021, il dimezzamento delle presenze fisiche negli Uffici territoriali, grazie ad una efficiente gestione telefonica delle prechiamate, attraverso la quale è stato possibile erogare il servizio all'utente in quella sede o canalizzarlo verso altre forme di erogazione (Pec, mail, servizi telematici). Nel 2021 in Sardegna sono stati prenotati oltre 98 mila appuntamenti. A fronte di questi, le effettive presenze negli Uffici con una prenotazione CUP sono state poco meno di 43 mila. Quasi il 64% degli appuntamenti prenotati non sono stati erogati in presenza. L'effetto di tale riduzione è sicuramente da attribuire al servizio di prechiamata.

Il suo corretto utilizzo, oltre a ridurre la pressione allo sportello, limitando al minimo le presenze dell'utenza in ufficio, ha il grosso vantaggio di consentire una più razionale gestione quotidiana delle presenze, anche in rotazione, del personale che fornisce assistenza negli Uffici territoriali.

A seguito della progressiva estensione in ambito nazionale a tutte le Direzioni provinciali, del nuovo servizio di *pre-chiamata su appuntamento CUP*, le cui caratteristiche sono descritte nell'allegato 2 all'Accordo nazionale, per valorizzare l'azione di promozione degli accessi programmati, che implica anche comportamenti proattivi da parte degli operatori dell'ufficio, il parametro presente all'interno degli accordi annuali di ripartizione del FRD relativo alle attività "*Appuntamenti tramite CUP, esclusi annullati*" è aumentato a 4 e l'attività è così ridenominata: "*Appuntamenti tramite CUP*".

L'Accordo nazionale del 14 marzo 2021 prevede che, nell'ambito delle risorse del FRD complessivamente attribuite a ciascun ufficio per l'incentivazione delle attività di assistenza e informazione all'utenza, la trattativa locale valorizzi in particolar modo le attività di *pre-chiamata su appuntamento CUP* in relazione all'impegno effettivamente prestato da ciascuno, da rilevare secondo indicatori significativi nel singolo contesto locale. L'impegno effettivamente prestato da ciascuno potrà essere opportunamente valorizzato attraverso l'analisi dei monitoraggi risultanti dall'applicativo "*Interfaccia Web Prechiamate e*

videochiamate”, sviluppato dalla Direzione regionale della Sardegna, e il tracciamento su “*Profilo utente*” dei servizi erogati in pre-chiamata. Il primo software consente di:

1. assegnare tutti gli appuntamenti visibili nell’applicativo “*Nuovo CUP*” agli addetti per effettuare le pre-chiamate e le videochiamate;
2. di aggiornare quotidianamente le ulteriori prenotazioni effettuate dall’utenza in modo semplice e veloce, senza sovrapposizione con le prenotazioni già assegnate;
3. di esitare il servizio al termine della pre-chiamata e videochiamata;
4. di ottenere un monitoraggio costante delle effettive presenze fisiche giornaliere, necessario, per il Coordinatore di *front office* o per il Direttore dell’Ufficio territoriale, a garantire la puntuale copertura degli sportelli;
5. di effettuare una analisi quali-quantitativa per indirizzare al meglio eventuali correttivi da apportare sul modello di accoglienza.

Il secondo applicativo, “*Profilo Utente*”, è stato implementato dalla Direzione Centrale con l’inserimento di due ulteriori opzioni di risoluzione del servizio: “*Servizio erogato in prechiamata*” e “*Servizio erogato in Videochiamata*”. Il primo esito dovrà essere utilizzato per profilare tutti i contatti sugli appuntamenti, tramite il relativo numero di Ticket, che si concludono con la disdetta della prenotazione per servizio erogato.

L’Accordo ha ufficializzato, estendendolo a livello nazionale, un servizio che è stato principalmente un’iniziativa locale nello scenario nazionale. L’istituzionalizzazione del nuovo servizio di assistenza impone la necessità di stimolare gli Uffici Territoriali a proseguire nella ormai consolidata gestione dello stesso. L’obiettivo che la Direzione Regionale intende perseguire nella sua funzione di indirizzo e coordinamento, è quello di coinvolgere il maggior numero possibile di addetti, al fine di evitare che carichi di lavoro eccessivamente sbilanciati su pochi possano ridurre l’efficienza e appesantire le attività dei singoli. Alla luce della ripresa economica, gli Uffici territoriali dovranno far fronte a un incremento di lavorazioni su tutte le linee, che inevitabilmente aumenterà la richiesta di assistenza anche in presenza. Il ruolo fondamentale delle pre-chiamate, nel limitare gli accessi fisici dell’utenza, può essere svolto solo con il coinvolgimento di tutto il personale degli Uffici Territoriali, compatibilmente con i carichi di lavoro di tutte le altre linee. Anche per tale servizio, nelle more che la Direzione Centrale individui criteri specifici di corresponsione dell’indennità sulla pre-chiamata, la Direzione Regionale propone che la parametrizzazione dell’indennità su tale servizio sia erogabile al raggiungimento di 10/15 pre-chiamate. Tale

numero rappresenta, tendenzialmente, il limite massimo che l'addetto debba sopportare in presenza di ulteriori carichi di lavoro.

Appuntamenti a distanza – videochiamata

Per 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 all'Accordo nazionale, coinvolgendo il personale adeguatamente e preventivamente formato.

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.

Il servizio di videochiamata è attivato prioritariamente negli uffici Capoluogo di provincia. Solo previa verifica dell'effettiva sostenibilità organizzativa, il servizio potrà essere progressivamente esteso, con gradualità, anche presso gli altri uffici/sportelli, in base alle risorse umane e strumentali disponibili, nonché alla propria capacità di offerta di appuntamenti all'utenza.

Il personale da adibire alle videochiamate, nelle more del completamento del percorso formativo specifico e comunque per i primi tre mesi, è individuato tra coloro che manifestano disponibilità a svolgere tale servizio, preventivamente formati e dotati della necessaria strumentazione tecnologica, come ampiamente descritto nel paragrafo iniziale dedicato ai *Servizi*, salva l'ulteriore e preventiva assegnazione delle dotazioni tecnologiche necessarie al personale, che successivamente dovesse essere adibito a tale servizio.

Allo stato attuale, le videochiamate riguardano tre linee di attività (Area Imposte Dirette: *“Dichiarazioni e rimborsi”*; Area Registro: *“Atti e successioni”*; Area identificazione del contribuente: *“Codice fiscale e duplicato Tessera sanitaria”*). Le videochiamate saranno effettuate, tendenzialmente, dalle postazioni dell'Ufficio Territoriale, sulla base di un'agenda che prevede un numero di appuntamenti non superiori a 9 giornalieri nella prima fase di rodaggio, su due/tre giorni a settimana, secondo una calendarizzazione stabilita discrezionalmente da ciascun Ufficio Territoriale, per poi, successivamente, anche in considerazione dell'esperienza maturata, incrementare l'offerta di appuntamenti sostituendo

quei servizi per i quali non è necessaria la presenza in Ufficio dell'utente. Il personale, in ogni caso, sarà adibito al servizio per non più di quattro ore giornaliere.

Lo svolgimento della suddetta attività, che si configura quale evoluzione del concetto di sportello fisico verso quello virtuale, rientra a tutti gli effetti tra quelle di assistenza e informazione all'utenza e dà diritto alla corresponsione della relativa indennità a valere sulle risorse del Fondo risorse decentrate, anche nei confronti del personale coinvolto, in alcune strutture, nella fase di sperimentazione del servizio. A tal fine, l'Accordo nazionale stabilisce che i servizi resi attraverso l'utilizzo della modalità videochiamata saranno valorizzati con un parametro maggiorato del 50% rispetto a quelli resi con diverse modalità.

Anche per questa modalità di erogazione dell'assistenza all'utenza, l'impegno effettivamente prestato da ciascuno potrà essere opportunamente valorizzato dal tracciamento su "*Profilo utente*" dei servizi erogati in Videochiamata. Anche per tale nuova modalità di interlocuzione la Direzione Regionale propone, quale parametro standard, una indennità giornaliera da erogare al raggiungimento di 5 videochiamate².

Come sopra descritto, la Direzione Centrale ha infatti implementato l'applicativo, con l'inserimento dell'opzione di risoluzione del servizio "*Servizio erogato in Videochiamata*". L'esito sarà utilizzato per profilare tutti i contatti sugli appuntamenti, tramite il relativo numero di Ticket, che si concludono con la disdetta della prenotazione per servizio erogato.

Come riportato nell'allegato 3 all'Accordo nazionale, a cui si rimanda integralmente, questa modalità di erogazione del servizio fa emergere l'esigenza di porre particolare attenzione al tema della trasparenza nei rapporti tra l'Agenzia e i cittadini. L'utente, sia nel caso di prenotazione della videochiamata tramite CUP, sia nel caso in cui la stessa sia proposta dall'ufficio, deve preventivamente accettare l'informativa e le condizioni generali del servizio, affinché la videochiamata possa avere corso. Il mancato conferimento dei dati personali richiesti durante la videochiamata comporterà in ogni caso l'impossibilità di usufruire dell'interazione a distanza e, pertanto, l'interlocuzione con l'Ufficio dovrà avvenire secondo i caratteri ordinari. Inoltre, per tutelare la riservatezza di tutte le persone coinvolte e *in primis* del proprio personale, l'Agenzia delle Entrate non effettua alcuna

² Considerata la maggiore complessità, tecnica e di relazione, di questa prima fase di assistenza da remoto si ritiene infatti che una videochiamata media attualmente effettuabile nell'arco di 30 minuti possa rappresentare un primo riconoscimento economico da rivalutare nei prossimi anni, in funzione delle implementazioni tecniche e dell'esperienza che ne deriverà.

videoregistrazione, né registrazione audio, né acquisizione di immagini durante il collegamento e chiede al contribuente di impegnarsi a fare altrettanto, mediante l'accettazione delle condizioni di svolgimento del servizio, che devono essere rese prima di poter fissare l'appuntamento per l'interazione a distanza.

Il personale dell'Agenzia partecipa alla videoconferenza come "ospite" senza indicare il cognome, ma solo il nome e l'iniziale del cognome, in modo analogo a quanto già è riportato ordinariamente sui cavalieri presenti in Ufficio o al lato del badge che è visibile al pubblico. Durante la videochiamata, deve essere altresì prestata particolare attenzione alle inquadrature, in modo da evitare di cogliere aspetti non indispensabili al colloquio e devono essere utilizzati gli sfondi virtuali, resi disponibili dalla Direzione Regionale sulla piattaforma Microsoft Teams.

Anche la mancata "presa visione" dell'informativa da parte del dipendente assegnato al servizio di videochiamata/videoconferenza comporta l'impossibilità di svolgere l'interazione a distanza.

Formazione

Per affrontare i cambiamenti che incidono sul piano delle regole organizzative, l'Agenzia assicura apposite sessioni formative destinate ai funzionari degli Uffici territoriali, in relazione ai nuovi modelli di servizio e di relazione con il contribuente a distanza. Le iniziative formative avranno ad oggetto anche i temi specifici inerenti al nuovo servizio della videochiamata ed alla 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), come già esposto nel paragrafo dedicato ai *Servizi* del presente documento. Attualmente l'Ufficio Formazione della Direzione centrale Risorse Umane ha già avviato un corso in aula virtuale "*La comunicazione in videochiamata nel nuovo modello di interazione con il contribuente*", con l'obiettivo di fornire gli strumenti teorici e pratici, comprese le tecniche di comunicazione, necessari alla gestione ottimale della videochiamata, come nuovo strumento di interlocuzione con il contribuente.

L'iniziativa formativa è stata destinata, nella sua prima edizione, al personale delle Direzioni regionali che segue, in qualità di referente, la gestione del progetto e che, in Sardegna, ha già curato una prima formazione a cascata inizialmente circoscritta ai funzionari che hanno manifestato la propria disponibilità al nuovo servizio. Le successive 4 edizioni del corso

nazionale sono state destinate al personale referente dell'attività presso ciascuna Direzione provinciale, individuato tra coloro che sono stati coinvolti direttamente nell'attività di assistenza in videochiamata. I corsi sono organizzati dalla Direzione Centrale con la disponibilità e la partecipazione del Capo Ufficio Servizi Fiscali della Direzione Regionale della Sardegna, del Capo Progetto della sperimentazione “*Sportello Virtuale*”, attualmente Capo Ufficio APSR della Direzione Provinciale di Cagliari e di due dei funzionari, che dal 12 novembre 2020 effettuano il servizio di videochiamata in Sardegna, rispettivamente negli Uffici Territoriali di Sassari e Iglesias.

Il corso a cascata a seguito di quello nazionale, come sopra rappresentato, è già stato effettuato in una prima edizione direttamente ai funzionari coinvolti di tutti gli Uffici Territoriali della Sardegna e le successive edizioni sono in corso di predisposizione, anche alla luce del primo mese di esperienza maturata, in vista della progressiva estensione a tutto il personale dei medesimi uffici.

Tempo complessivo da dedicare alle attività oggetto dell'accordo.

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.

D.R. SARDEGNA	OO.SS. REGIONALI
F.to Giampasquale Luigi Rodriquens	CGIL assente
	CISL non firma *
	UIL non firma *
	CONFINTESA FP assente
	F.to CONFSAL-UNSA
	F.to FLP
	USB assente

* cfr. nota all'Accordo

Cagliari, 6 maggio 2022