

Roma, 20 dicembre 2021

Al Capo Divisione Servizi
Dottor Paolo Savini

Al Capo Divisione aggiunto Risorse
Dottor Antonio Dorrello

Al Direttore Centrale Risorse Umane
Dottoressa Laura Caggi

All'Ufficio Relazioni Sindacali
Dottoressa Ornella Oliveri

Oggetto: Problematiche sull'uso CRM e richiesta di formazione.

La scrivente Organizzazione Sindacale nazionale ha potuto verificare i primi problemi derivanti dall'uso del software CRM nei SAM. A questo proposito, segnala due situazioni spiacevoli alle quali chiede di porre subito riparo:

1. L'uso del software non è stato preceduto da una formazione generalizzata e quindi le funzionalità dello stesso sono ogni giorno "scoperte" dai singoli operatori che, di fatto, stanno "testando" il programma. Questo però rallenta in modo sostanziale l'operatività degli stessi e si traduce in numerose perdite di tempo quando invece il tutto doveva essere preceduto da una formazione da parte di personale che conoscesse bene tutte le potenzialità del programma e ne spiegasse in modo esaustivo le modalità di funzionamento agli operatori;
2. CRM funziona con il browser Microsoft Edge mentre tutti gli applicativi dell'Agenzia delle Entrate "girano" su Internet Explorer. Questo crea un problema ai lavoratori, costretti a passare da un browser all'altro con notevoli rallentamenti del lavoro.

Pertanto, la FLP chiede un incontro sul tema, che vengano svolti nell'immediatezza corsi di formazione generalizzata che illustrino con dovizia di particolari tutte le potenzialità del nuovo software e che l'Agenzia trovi una soluzione al fatto che CRM e gli altri applicativi funzionano con browser diversi.

Nel frattempo, chiaramente, ogni ritardo nelle lavorazioni dei SAM non potrà che essere imputabile all'Agenzia delle Entrate e non ai lavoratori, che stanno facendo del loro meglio per supplire alle carenze organizzative di codesta Divisione Servizi.

In attesa di riscontro, si inviano cordiali saluti.

Il Coordinatore Generale Vicario

(Vincenzo Patricelli)
