

Genova, 8 febbraio 2023

### NOTIZIARIO N. 3

## **AGENZIA DELLE ENTRATE. LA FLP SCRIVE AI DIRETTORI PER AVERE INFORMAZIONI SUI SERVIZI AGILI DI ASSISTENZA ALL'UTENZA.**

Nella giornata di venerdì abbiamo avuto contezza della comunicazione di servizio n. 1 della Divisione Servizi – Direzione Centrale Servizi Fiscali che, oltre ad illustrare le novità dell'interfaccia grafica delle applicazioni riservate ai contribuenti, contiene, in linea con il P.I.A.O., l'implementazione dell'offerta dei nuovi servizi agili (pre-chiamata, videochiamata e appuntamenti telefonici) di assistenza all'utenza. In data odierna abbiamo scritto ai Direttori la nota, allegata al presente notiziario, per chiedere di avere informazioni non tanto perché interessati a “mettere becco” in materia di organizzazione del lavoro, ma perché ha ripercussioni su materie squisitamente sindacali.

In primo luogo, visto che non siamo stati minimamente informati, ad esempio, sul numero di persone coinvolte o sul quale sia l'ammontare dei servizi agili erogati, **non sappiamo quanto le nuove modalità impattino sul complessivo carico di lavoro.** Possiamo soltanto ipotizzare. Viste le segnalazioni che ci sono giunte dagli UUTT, sul finire dello scorso anno, in merito al *back office* accumulato tra PEC, mail, autotutele, etc, siamo portati a concludere che i nostri uffici non siano in grado di reggere un aumento, anche minimo, dell'offerta all'utenza. Per questo è importante sapere quale sia la strada che, negli uffici della Liguria, si vuole intraprendere. Purtroppo, il concorso appena concluso non è assolutamente risolutivo: i nuovi ingressi sono insufficienti a colmare i vuoti in organico. Decidere di implementare i servizi all'utenza, sia in presenza che in modalità agile, potrebbe comportare il collasso degli UUTT. **Ma se rimanesse invariata l'offerta, vorremmo capire a quale delle due modalità di assistenza si darebbe la preferenza. La risposta è di vitale importanza per comprendere quale sia il futuro del lavoro agile nella nostra regione.** FLP da anni si batte per l'ammodernamento delle amministrazioni statali e il lavoro agile costituisce uno dei fattori di modernità. Ma lo *smart working* (o meglio: tutte le forme di lavoro intelligente) rappresenta soprattutto un formidabile strumento di conciliazione vita-lavoro che, come abbiamo avuto modo di sperimentare in questi tre anni, **non ha minimamente influito sulla efficienza dell'Agenzia delle Entrate.** Non vogliamo che, per colpe non proprie, i lavoratori siano costretti a rinunciare, o vedersi limitare, nella fruizione importanti diritti.

Come abbiamo scritto nella nota indirizzata ai Direttori, auspichiamo il non reiterarsi di errori di valutazione commessi nel passato. Tante volte abbiamo assistito a lodevoli e apprezzabili iniziative

che, scontratesi con la realtà dei nostri uffici, hanno prodotto conseguenze negative per i dipendenti e per i loro diritti. E tante volte abbiamo notato una certa miopia, una mancanza di visione prospettica che ha ostacolato il percorso di ammodernamento. **Siamo consapevoli della complessità dell'argomento e del fatto che ci stiamo avventurando su di un terreno impervio e accidentato. Che qualsiasi passo compiuto sia quello sbagliato.**

**Potevamo nascondere la testa sotto la sabbia, girarci dall'altra parte per poi scrivere notiziari roboanti a cose fatte, stracciandoci le vesti e facendo ricadere la colpa sull'amministrazione o sulle altre OO.SS. Ma ci saremmo snaturati. Noi di FLP, i problemi preferiamo affrontarli e tentiamo di risolverli.**

Come sempre vi terremo informati.

Cordiali saluti

La Delegazione trattante.

f.to Michele A. Di Martino

