

Roma, 6 agosto 2021

## NOTIZIARIO N. 91

# ENTRATE: SUL NUOVO MODELLO DI ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE L'AGENZIA (FORSE) INIZIA A RAGIONARE

*Le proposte della FLP: regole certe, carichi di lavoro, disegno delle priorità,  
formazione, strumenti e indennità, in questo rigoroso ordine.*

Era iniziata in modo pessimo la riunione di ieri tra sindacati nazionali e direzione centrale del personale sul nuovo modello di assistenza al contribuente. La dottoressa Caggegi si era infatti limitata a ripetere ciò che ci aveva già detto nella riunione precedente con qualche piccolo aggiustamento, frutto evidente della interlocuzione con la Divisione Servizi.

Come se non bastasse ci veniva detto che lo sportello virtuale, sperimentato in Sardegna con il sacrificio dei lavoratori, sarebbe potuto continuare ed essere esportato, a patto che le chiamate avvenissero dall'ufficio e non in smart working e che la formazione su tutto il nuovo modello di assistenza era prevista solo in e-learning. Insomma, una riunione che si apriva di nuovo come un'informativa laddove invece la materia è oggetto di contrattazione.

**Ed è proprio da qui che come FLP siamo partiti: abbiamo chiarito all'amministrazione che eravamo in fase di contrattazione e su questo non deflettevamo di un centimetro. Tralasciando ciò che hanno detto e altre Organizzazioni Sindacali, che per fortuna non tocca a noi, abbiamo espresso compiutamente il seguente ragionamento: e la "road map" che andiamo ad illustrarvi:**

1. Prima di tutto, abbiamo spiegato che l'idea di andare verso un Paese che non pretende dai cittadini (e non) che facciano giornate intere di fila negli uffici e che, anzi, offre possibilmente servizi senza che il contribuente si debba muovere da casa, laddove non è necessario, ci vede completamente d'accordo giacché, in base alla nostra Costituzione, siamo al servizio esclusivo della nazione. **Abbiamo però invitato l'Agenzia a fare i conti con il principio di realtà. Questa, dice che siamo diminuiti di 8.000 persone in quattro anni, la maggior parte dei quali agli uffici territoriali;**
2. Non basta farsi belli sui giornali, ci devono essere regole chiare che vengano rispettate, nel principio di autonomia dirigenziale, da Trento a Siracusa, da Torino a Trapani. Oggi non è così. A causa anche delle carenze croniche di personale, ci sono moltissimi uffici che i servizi li danno solo sulla carta; altri nei quali l'attività di front-office dura otto ore, le prima 4 o 5 di sportello e le altre di pre-chiamata. Questo crea un problema insopportabile di carichi di lavoro. Ebbene, la FLP non vuole né avere a che fare con contribuenti incavolati perché si millantano servizi che non vengono dati (e poi si rivolgono ai giornali) né tanto meno spremere fino all'inverosimile i lavoratori;
3. Le modifiche che l'Agenzia ha avviato sono indubbiamente "labour intensive" cioè richiedono lavoro aggiuntivo perché gli stessi servizi si danno in modo più efficiente ma anche con maggior utilizzo delle persone e quindi bisogna tracciare le priorità. A parere della FLP, in questo momento è fondamentale il servizio di pre-chiamata mentre non lo è quello di IVR, che si potrà anche dare in futuro, quando avremo il personale per farlo, ma che al momento risulta quasi sovrapponibile al lavoro che fanno già i SAM. E questo, viste le carenze di personale, non possiamo permettercelo;

4. La formazione non può avvenire in e-learning, che vorrebbe dire non farla perché si dovrebbe svolgere nei ritagli di tempo. Abbiamo bisogno di imparare a gestire meglio la complessità prevista dai tanti canali nuovi e quindi ci vuole necessariamente una formazione a distanza ma in streaming e con possibilità di interazione tra formatori e discenti;
5. Il problema degli strumenti - informatici e non - in nessun caso può ritenersi secondario e quindi deve essere affrontato e risolto a monte. Gli sportelli virtuali devono essere gestiti in smart working. Farli in ufficio serve a poco. Per fare ciò bisogna però fornire le dotazioni adatte a tutti i lavoratori;
6. Bisogna chiarire quali sono le regole di ingaggio e il livello massimo di impegno richiesto. Le stesse persone non possono fare sportello fisico e poi pre chiamate per il resto della giornata e comunque bisogna definire delle indennità di disagio, che per la FLP devono essere agganciate a quelle dei SAM e non essere a carico dei fondi di sede – per non depauperarli – ma, analogamente a quanto succede per i SAM, essere a carico dei fondi nazionali.

Partendo da questi presupposti, abbiamo chiesto all'amministrazione un deciso cambio di passo e di salire al piano giusto, passando dall'informazione alla trattativa vera e propria. Quella trattativa che sarebbe dovuta iniziare un anno fa e non si è mai fatta per l'inazione di chi, a quel tempo, gestiva la DC RUO, poi declassata a DC RU.

**Di questo, e lo abbiamo chiarito, non possiamo certo fare una colpa a chi è appena arrivato a gestire la direzione centrale. Però, oggi, va individuata la "road map" attraverso la quale arrivare ad un accordo e cioè: stabilire le regole esatte da osservare, tutti, nel nuovo modello di assistenza; chiarire, in base al principio di realtà, ciò che si può fare con il personale a disposizione e ciò che invece bisogna differire nel tempo; programmare immediatamente la formazione; definire le dotazioni che debbono avere coloro che sono chiamati a fare il lavoro; definire le indennità.**

Abbiamo altresì chiarito, qualora ve ne fosse bisogno, che non siamo interessati a dare semplicemente qualche euro in più a chi è coinvolto nell'assistenza ai contribuenti lasciando che tutto il resto (non) funzioni come ora, ma che i punti principali dai quali partire per la FLP sono i carichi di lavoro e fornire servizi efficaci.

La parte pubblica ha preso atto dell'incontrovertibilità di ciò che la FLP sosteneva e del buon senso che si accompagnava alle nostre proposte ed ha convenuto più o meno sul percorso, che dovrebbe iniziare ai primi di settembre.

Solo in quella fase potremo misurarci e misurare se il passo avanti che ci pare di aver visto da parte dell'Agenzia riuscirà a tradursi in fatti concreti.

#### CONCORSO A 175 DIRIGENTI

**Al termine della discussione all'ordine del giorno, la FLP (e non altri, che poi tentano di "rivendersi" le notizie) ha chiesto alla dottoressa Caggegi di mettere fine alla ridda di voci sulla data di entrata in servizio dei nuovi dirigenti. Ci è stato risposto che, salvo complicazioni, i nuovi dirigenti saranno immessi nelle funzioni il 20 settembre. la prossima settimana, in base ai dati in nostro possesso, i vincitori dovrebbero ricevere la comunicazione formale delle sedi.**

L'UFFICIO STAMPA