



Alla Divisione Risorse Umane  
dell'Agenzia delle Entrate

Alla Direzione Centrale Risorse Umane  
dell'Agenzia delle Entrate

E p.c. Alle Direzioni Regionali  
dell'Agenzia delle Entrate

**Oggetto: diminuzione dei tempi di erogazione dei servizi effettuati in modalità sincrona (sportelli front office e videochiamate)**

La scrivente Organizzazione Sindacale è venuta a conoscenza del fatto che negli ultimi mesi, in moltissimi Uffici Territoriali del paese, sono stati rivisti in diminuzione i tempi di erogazione della maggior parte dei servizi erogati in modalità sincrona (sportelli front office e videochiamate).

A quanto ci risulta tale scelta organizzativa (in alcune sedi ancora in fase di sperimentazione) è stata adottata dagli Uffici che l'hanno realizzata senza fornire alcuna informativa preventiva alle organizzazioni sindacali e spesso senza l'adozione di alcun atto formale (atti dispositivi o comunicazioni di servizio), a volte semplicemente comunicando la decisione al personale oralmente o tramite e-mail (le tempistiche riguardanti l'adozione delle suddette misure da parte degli UU.TT. fanno però presumere che vi sia stato un *input* in tal senso da parte della Direzione Centrale).

Si è passati così, ad esempio, in tantissimi Uffici a riduzioni da 30 a 20-15 minuti per quanto riguarda le comunicazioni di irregolarità, le cartelle di pagamento e la registrazione di atti privati, nonché a riduzioni da 15 a 10 minuti per quanto riguarda il rilascio di codici fiscali, tessere sanitarie, partite iva e la consegna di documenti e istanze.

La riduzione delle tempistiche, evidentemente adottata con lo scopo di aumentare l'offerta dei servizi all'utenza, ha avuto gravi ricadute sul benessere del personale, poiché sottopone lo stesso a ritmi lavorativi non sostenibili.

In relazione poi ai servizi "comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento", il teorico aumento dei servizi all'utenza si è rivelato esclusivamente un'operazione "propagandistica", che ha creato una serie di macroscopiche inefficienze organizzative.

La maggior parte delle lavorazioni "comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento" che giungono al front office sono infatti di elevata complessità e la riduzione dei tempi di erogazione non consente al personale di fornire un'immediata risposta all'utenza. Accade quindi molto spesso che, dato il tempo insufficiente per lo svolgimento delle lavorazioni in modalità sincrona, si renda necessario rinviare la lavorazione in "back office" (già sovraccarico per la cronica carenza di personale che caratterizza le strutture dell'Agenzia).

Con l'evidente conseguenza che il tanto sbandierato aumento dei servizi resi all'utenza si rivela soltanto apparente.

In conclusione, secondo la scrivente Organizzazione Sindacale, l'offerta di servizi in modalità sincrona deve essere incrementata esclusivamente aumentando il personale a ciò dedicato, senza ricorrere ad "artifici contabili" che, come al solito, vanno ad impattare sul benessere delle Lavoratrici e dei Lavoratori.

Per queste ragioni si chiede l'immediato ripristino, in riferimento agli Uffici Territoriali in cui tali misure organizzative sono state adottate (in via sperimentale o definitiva), delle precedenti tempistiche di lavorazione dei servizi resi all'utenza in modalità sincrona.

In attesa di cortese riscontro si porgono distinti saluti.

*Roma, 30 ottobre 2023*

p. USB PI Agenzie Fiscali

*Paolo Campioni*  
