



Entrate – Modello di accoglienza per appuntamenti: per l'amministrazione va tutto bene, per USB serve un confronto serio



Roma, 23/07/2021

*Correva il lontano 30 settembre 2020 quando l' USB chiedeva un confronto nazionale con l'Amministrazione in merito all' "Avvio di sperimentazione del modello di accoglienza per appuntamenti negli uffici dell'Agenzia delle Entrate" in cui già evidenziava diverse criticità ([vedi comunicato](#)).*

L'Agenzia convocava l'8 ottobre le organizzazioni sindacali sull'argomento nonostante l'USB avesse comunicato l'impossibilità di parteciparvi per precedenti impegni assunti in tale data e avesse richiesto il rinvio della riunione.

Ma l'amministrazione e le altre sigle, scorrettamente, mantennero la data dell'incontro ed evidentemente l'assenza di USB si è fatta sentire: da quell'incontro non emersero, infatti, tutte le criticità già evidenziate dall'USB in merito ad un modello che da sperimentale si voleva trasformare in futura organizzazione del lavoro, in merito ai problemi legati alla sicurezza, alla mancanza di formazione, all'aumento dei carichi di lavoro, alla mancanza degli strumenti tecnologici con il consueto "fai da te" adottato da ogni Direzione provinciale.

Dopo ben 10 mesi, nella giornata del 21 luglio, l'Amministrazione si è presentata alle

OO.SS. con una carrellata di slide per illustrare il “nuovo” modello di accoglienza, a cui è seguito il dibattito vero e proprio.

Nel nostro intervento abbiamo ripreso e approfondito finalmente le criticità che dovevano e devono ancora essere risolte:

- l’implementazione di servizi e canali di accesso telematico (servizi web, email, PEC cc.) ha creato un appesantimento della pressione sugli uffici, traducendosi in aumento esponenziale dei carichi di lavoro. In assenza di una definizione chiara di compiti e mansioni, il personale fronteggia giornalmente turni al F.O., servizi di chiamata e lavoro di back-office. Le ricadute in termini di benessere organizzativo e *tecno stress* iniziano ad avere dimensioni allarmanti;
- la sicurezza sul lavoro e la privacy deve essere salvaguardata e il servizio di pre-chiamata non può essere assolto con la deviazione sui cellulari dei colleghi, ma va gestito con appositi software e strumentazioni adeguate (ad es. cellulari e cuffie professionali fornite dall’amministrazione).
- il servizio di assistenza e richiamata non può essere improvvisato, ma richiede tecniche di gestione della chiamata e formazione specialistica per le molteplici attività degli UU.TT;
- il servizio di chiamata si sta configurando, in taluni casi, come un servizio di assistenza specialistica che occupa tempo significativo della prestazione lavorativa.

A quel punto anche le altre OO.SS. si sono attivate per richiedere di definire un protocollo d’intesa o un verbale di accordo su queste delicate tematiche.

Ma al di là delle singole problematiche, l’argomento ha rilevanza tale da imporre una riflessione più generale sulla fase in atto e sul *ruolo del fisco* nei confronti di cittadinanza e lavoratori.

Nel nostro intervento abbiamo “ricordato” alcuni passaggi dell’audizione del Direttore dell’Agenzia delle Entrate presso la VI Commissione Finanze e tesoro del Senato del 4 marzo 2021 in cui illustrava la “strategia digitale” dell’Agenzia, basata su interventi da porre in essere nelle seguenti direttrici: digitalizzazione dei servizi all’utenza, valorizzazione del patrimonio informativo (banche dati e flussi informativi), interconnessione digitale con attori esterni, *digital workplace* (digitalizzazione di processi e strumenti di lavoro), *cyber security*, protezione dei dati e integrazione tra le iniziative di complessiva digitalizzazione della P.A.

Nello specifico del servizio all’utenza, il progetto abbandona il concetto di “sportello fisico” e si declina verso quello di “sportello virtuale”, al quale il cittadino può accedere attraverso più canali e modalità di fruizione dei servizi fiscali. Il rapporto con l’utenza dovrà svilupparsi, quindi, attraverso l’implementazione del canale telematico, l’accesso programmato agli uffici rappresenterà il modello di accoglienza privilegiato (con l’accesso fisico riservato ai soli casi urgenti), unitamente a un sistema di assistenza telefonica diffusa: è il c.d. passaggio dalla prossimità territoriale alla prossimità digitale

Tante belle parole ammantate di modernità che da un lato nascondono il vero obiettivo diretto ad un sostanziale ridimensionamento della presenza del Fisco sul territorio con conseguenti risparmi di spesa e il rischio di dirottare ulteriormente parte della cittadinanza verso CAF e intermediari privati, e dall'altro non fanno i conti con la forte carenza d'organico (più di 7.000 pensionamenti negli ultimi 3 anni, con una tendenza destinata a non arrestarsi) e decenni di disinvestimento.

Insomma non si possono fare le nozze con i fichi secchi e la retorica sulla digitalizzazione non può e non deve eludere la necessità di un piano di investimenti proprio a partire dall'emergenza rappresentata dall'area servizi.

L'Amministrazione ha minimizzato e ha chiesto tempo per fare approfondimenti mostrando evidentemente di non avere il polso della situazione.

Noi crediamo che se le cose non cambieranno i lavoratori dovranno necessariamente essere protagonisti di una stagione di partecipazione per contrastare lo strumentale utilizzo della digitalizzazione al fine di aumentare i carichi di lavoro, le responsabilità, comprimendo diritti e salario.