



Entrate, NUOVO MODELLO DI EROGAZIONE SERVIZI: NO A SOLUZIONI TAMPONE!

E' stata ancora interlocutoria la riunione che si è tenuta con l'amministrazione giovedì 5 agosto sul nuovo modello di erogazione dei servizi, ma almeno sul piano del ragionamento alcuni passi avanti sono stati compiuti.

Proprio prendendo le mosse dalle recenti dichiarazioni rese dal Direttore dell'Agenzia agli organi di stampa orientate a rappresentare un ente ultra tecnologico perfettamente funzionante, abbiamo ribadito nel nostro intervento che uscire dalla bolla mediatica autoreferenziale e distorsiva della realtà è la preconditione per avviare un ragionamento serio: è proprio nel mondo dei servizi che si concentrano, infatti, la maggior parte delle criticità e delle disfunzioni organizzative, dalle paurose carenze di organico all'esponentiale aumento dei carichi di lavoro, dall'impatto della digitalizzazione avvenuta senza investimenti e che non ha certamente alleviato le condizioni di lavoro alla mancanza di riconoscimenti professionali e salariali per il personale. Insomma gli UU.TT sono una polveriera, una eterna emergenza che va trattata con una pluralità di interventi senza mettere la testa sotto la sabbia, riconoscendo che l'attività remotizzata si è aggiunta a quella ordinaria e che, con la ripresa di alcune attività per ora sospese, la situazione, se non adeguatamente affrontata, è destinata a peggiorare.

E soprattutto abbiamo evidenziato che in questo scenario tutto è ricaduto sulla disponibilità e sul senso di responsabilità del personale, senza direttive puntuali (se non la generica e spesso pressante indicazione di ridurre al massimo gli appuntamenti in presenza al fine di indurre, attraverso i servizi di pre chiamata e l'IVR, i contribuenti ad utilizzare i servizi agili e telematici), formazione specifica, dotazioni adeguate e senza la necessaria rivisitazione dei carichi di lavoro: insomma dopo aver fatto back office e turni al Fo il personale si è trovato anche nella condizione di dover gestire 30 o 40 telefonate giornaliere!

Per tali motivi nel nostro intervento abbiamo ribadito che il discorso non può ridursi a mettere sul piatto qualche forma di incentivo economico per rendere più digeribile l'aumento dei carichi di lavoro e monetizzare la disponibilità ad accettare peggiori condizioni di lavoro. Il discorso va letteralmente ribaltato mettendo al centro un bilancio serio dei risultati di questo anno di sperimentazione e la questione dei carichi

di lavoro che costituisce il vero problema da affrontare, stante la continua erosione degli organici.

D' altronde soluzioni tampone sono state già adottate ed hanno mostrato in passato la loro inutilità: si pensi all'aumento dell'orario di sportello con qualche euro corrisposto a fronte della rinuncia ai diritti e poi prontamente scomparso senza che nemmeno si raggiungesse lontanamente l'obiettivo di decongestionare la presenza dei contribuenti in ufficio.

Fermo restando che la bussola che deve orientarci deve temperare la qualità del servizio con il rispetto delle tutele e dei diritti del personale, nello specifico abbiamo evidenziato i punti sui quali occorre aprire la contrattazione:

a) valutare serenamente ed obiettivamente quali servizi digitali è possibile rendere e quali, stante la carenza di organico, oggi non siamo in grado di fornire;

b) definire compiti e mansioni del servizio di pre chiamata chiarendo quando l'assistenza può avvenire da remoto e quando in ufficio perchè non basta indicare genericamente di annullare tutti gli appuntamenti in presenza e rendere tutti i servizi da remoto;

c) riconoscere che l'erogazione dei servizi da remoto comporta lavorazioni inevitabilmente più lunghe, con la conseguente necessità di rivedere i TUM e ridurre le altre lavorazioni;

d) fornire strumentazioni adeguate anche con cuffie modello call center al fine di ridurre l'esposizione a rischio del personale;

e) garantire una adeguata formazione, mediante apposite sessioni, anche in remoto, alla presenza di formatori, anche alla luce della complessità e della pluralità dei canali da gestire;

f) solo a questo punto discutere di incentivi con risorse aggiuntive messe dall'amministrazione.

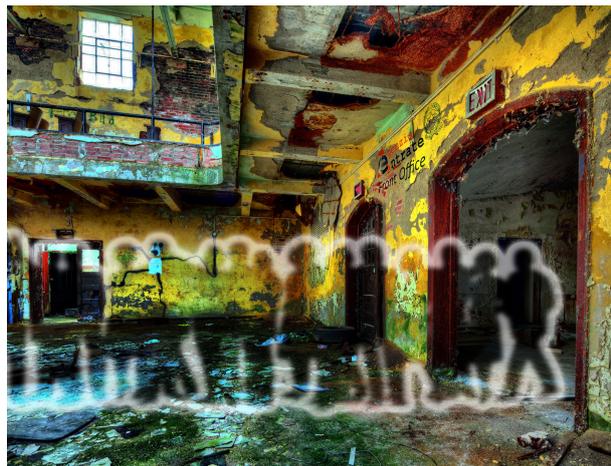
Nella sua replica la Direttrice ha mostrato attenzione per le questioni da noi sollevate.

All'informativa resa all'inizio della riunione sulla ulteriore modalità di erogazione dei servizi tramite videochiamata (servizio che secondo l'amministrazione dovrebbe essere reso in ufficio) e sulla distribuzione nelle DP di 11.550 pc dotati del sistema di soft phone (collegamento del PC al telefono di ufficio) ha aggiunto l'impegno di aprire la contrattazione sui vari aspetti a partire da un approfondimento sul contenuto delle attività e delle modalità operative del nuovo modello, su una ricognizione diretta a comprendere come sono stati organizzati i servizi digitali nel territorio, sui riflessi in termini di sicurezza e sulla disponibilità ad immaginare una formazione che vada oltre l'e learnig.

Insomma una base di partenza che dovrà essere dettagliata nei prossimi incontri che si svolgeranno a settembre.

Verificheremo passo passo l'andamento della trattativa, fermo restando che non siamo disponibili a soluzioni tampone. Chiediamo un ragionamento organico e non

più rinviabile che affronti tutte le criticità che insistono sugli uu.tt.



Roma, 08/08/2021