

## Entrate, sospensione del Servizio di assistenza sulla dichiarazione precompilata 2020



Roma, 25/05/2020

In merito al servizio di assistenza sulla dichiarazione precompilata 2020, abbiamo chiesto all'Amministrazione di fornire, ai lavoratori coinvolti, un'adeguata formazione e strumentazione necessaria per l'espletamento del servizio.

Questo il testo della richiesta che trovate in allegato:

Con comunicazione di servizio n. 6 del 13 maggio 2020, la Divisione Servizi ha disposto il Servizio di assistenza sulla dichiarazione precompilata 2020 precisando che, per effetto del periodo di emergenza, l'assistenza avverrà a distanza.

Fermo restando che la scrivente O.S. condivide la modalità di interazione a distanza al fine di decongestionare la presenza in ufficio, con la presente si evidenziano alcune criticità che stanno emergendo in relazione all'organizzazione del suddetto servizio.

In particolare, si fa riferimento alla mancanza di un adeguato piano sulla prevenzione e

sicurezza dedicato a chi svolge attività telefonica, alla mancanza di procedure di "gestione della chiamata" con i contribuenti e a software idonei a tutelare i colleghi nella gestione dei dati sensibili, nonché all'utilizzo del proprio telefono e della propria linea telefonica per espletare il servizio richiesto.

Pertanto, al fine di garantire alla cittadinanza un servizio di qualità ed ai lavoratori tutte le necessarie misure organizzative, si chiede la temporanea sospensione del servizio e la sua riattivazione dopo aver fornito ai lavoratori coinvolti adeguata formazione e tutta la strumentazione idonea alla prestazione lavorativa (telefono, cuffie, ecc.).