



Entrate, USB chiede un incontro urgente sull'avvio della sperimentazione modello di accoglienza per appuntamenti negli uffici



Roma, 01/10/2020

Abbiamo scritto al Direttore dell'Agenzia, alla Direzione Centrale Risorse Umane e organizzazione e al Capo Divisione Servizi la seguente richiesta urgente di incontro:

OGGETTO: Richiesta di incontro urgente su “Avvio sperimentazione modello di accoglienza per appuntamenti negli uffici dell’Agenzia delle Entrate”

Con la presente la scrivente O.S. chiede un incontro urgente in merito all’“Avvio di sperimentazione del modello di accoglienza per appuntamenti negli uffici dell’Agenzia delle Entrate”, sulla base delle considerazioni che seguono.

La Circolare 3/2020 del Ministero per la Pubblica Amministrazione emanata il 24 luglio 2020 a seguito della conversione in Legge (77 del 19 luglio 2020) con modificazioni del D.L. 19 maggio 2020, n. 34, ha stabilito che, a decorrere dal 19 luglio 2020 viene richiesto alle Amministrazioni Pubbliche di adeguare l'operatività di tutti gli uffici alle esigenze dei cittadini e delle imprese connesse al graduale riavvio delle attività produttive. Nella considerazione di ciò, l'Agenzia delle Entrate ha avviato il percorso per il ripristino dell'apertura dei Front Office degli uffici, con una fase di sperimentazione di un modello di accoglienza per appuntamento dell'utenza. Tale modello prevede la programmazione flessibile degli accessi presso i F.O., modulando l'utilizzo degli strumenti CUP e *Webticket*, e con l'affiancamento di un servizio di assistenza telefonica che sarà svolto dai colleghi degli UT.TT.

Il nuovo modello di accoglienza, seppur funzionale alla gestione dell'attuale fase di emergenza, è tuttavia destinato ad andare a regime quale futura organizzazione normale del lavoro. Si sottolinea pertanto come, ad oggi, non sia stato avviato un adeguato confronto a livello nazionale tra OO.SS. e Amministrazione, su un modello organizzativo complesso che ha riflessi sui piani della sicurezza sul lavoro, della tecnologia e l'innovazione, della formazione specialistica del personale, delle dotazioni informatiche e tecniche (pc, connessioni Internet, telefoni e cuffie, software di gestione della chiamata ecc.), dell'uguale accesso di tutti i dipendenti allo smartworking.

In assenza di un confronto di livello nazionale sull'argomento sono in corso confronti locali con l'Amministrazione, da cui stanno emergendo tutte le difficoltà di adeguare il nuovo modello organizzativo alle singole realtà territoriali, con particolare riferimento alle forti carenze di personale, formazione e strumentazioni di cui soffre da tempo l'Agenzia delle Entrate.

Si sottolinea, inoltre, come le campagne stampa che l'Agenzia sta lanciando a livello territoriale rischiano di creare false aspettative presso la cittadinanza, in assenza di un piano massiccio di investimento e assunzioni per il settore del fisco. D'altro canto il modello organizzativo, così come annunciato, potrebbe avere ricadute negative per l'accesso ai servizi della popolazione più disagiata, colpita dal divario tecnologico, da barriere linguistiche, con meno strumenti culturali. L'incontro tra le parti sarà pertanto l'occasione per confrontarci sul *ruolo sociale del fisco*, l'unica vera bussola che dovrebbe orientare l'operato della Pubblica Amministrazione.

Si resta in attesa di essere convocati in merito a quanto rappresentato,

Distinti saluti.

Roma, 30 settembre

USB - P.I. Esecutivo Nazionale Agenzie Fiscali