



Entrate - Uffici territoriali e carichi di lavoro, smart working, progressioni economiche, anticipazione del front office



Nazionale, 16/03/2022

Di seguito proponiamo un resoconto del confronto tenutosi in data 14 marzo 2022 tra OO.SS. e la Direzione Centrale su diversi temi di interesse.

## **UFFICI TERRITORIALI, UN ACCORDO CHE ELUDE IL PROBELMA DEI CARICHI DI LAVORO**

Il giorno 14 marzo 2022, a termine di una lunga riunione tra OO.SS. e vertici dell’Agenzia, è stato siglato l’*“Accordo sui riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l’organizzazione del nuovo modello di accoglienza degli uffici dell’Agenzia”*. Un confronto tra le parti che è durato mesi, iniziato nel corso dell’estate 2021 a seguito dell’iniziativa della parte sindacale che, vale la pena ricordarlo, in quella sede denunciava con forza la situazione degli Uffici Territoriali, gravati da **cronica carenza di organico e carichi di lavoro ormai insostenibili**.

Crediamo che sottolineare questo assunto di partenza sia determinante per valutare la bontà, o meno, dell’Accordo del 14 marzo. Ma andiamo per ordine.

Dopo i primi incontri di tipo generale sulla situazione degli UU.TT., dove la parte sindacale

tutta chiedeva all'Amministrazione delle decisioni di impatto sui carichi di lavoro, la discussione tra le parti si spostava nei mesi seguenti nell'ambito dei "tavoli tecnici".

Nel corso degli incontri tecnici sono state affrontate in dettaglio le nuove modalità di assistenza e erogazione dei servizi, con attenzione alle criticità legate alla "1) *Prenotazione delle richiamate*" (IVR Interactive voice response), alle "2) *Prechiamate*" e agli "3) *Appuntamenti a distanza*" (telefonici e videochiamate), ai "4) *Servizi agili*".

I lavori dei tavoli tecnici avrebbero dovuto fornire analisi sull'intero mondo dei servizi, da subordinare alle decisioni del Tavolo "politico" avuto con l'Agenzia il 14 marzo. In quella sede, tuttavia, non abbiamo assistito alle tanto attese decisioni coraggiose da parte dell'Amministrazione. Il tema dei carichi di lavoro e della carenza di personale ha solo fatto da sfondo a tutta la discussione, con semplici manifestazioni di principio inserite nel testo dell'Accordo senza mai toccare la sostanza del problema. Giusto perché così *fa' fine e non impegna*, verrebbe da pensare.

L'Accordo si sofferma su aspetti parziali degli UU.TT., come la *Prenotazione delle richiamate*", le *Prechiamate*" e gli *Appuntamenti a distanza*" (telefonici e videochiamate), eludendo l'importante tema di tutti gli altri "*Servizi agili*" (che però era stato trattato ai tavoli tecnici) con le problematiche che ne derivano in termini di moltiplicazione dei canali di accesso e appesantimento dei carichi di lavoro.

L'Amministrazione ha invece colto l'occasione per inserire a regime il nuovo servizio di videochiamata, un servizio che era già stato presentato agli organi di stampa quale strumento per meglio raggiungere i cittadini, senza coinvolgere preventivamente la parte sindacale per un disciplinare serio in termini di formazione, sicurezza del dipendente e tutela della privacy. L'Accordo non dà inoltre garanzia sul fatto che tale servizio non si traduca in un ulteriore carico lavorativo, e poco valgono le rassicurazioni inerenti la volontarietà per i prossimi tre mesi, che, dopo questo lasso di tempo, si trasformerà in obbligatorietà

In sostanza l'Accordo non contiene elementi che possano incidere in modo sensibile sui carichi di lavoro, sul multi-tasking esasperato, sulle ricadute in termini di benessere organizzativo e rischio professionale, sul problema della condivisione di personale tra diverse aree aziendali. Una criticità, quest'ultima, destinata a esplodere a causa della ripresa a regime di tutte le altre attività istituzionali.

L'Accordo resta inoltre insoddisfacente anche nella sua parte indennitaria, poiché a fronte delle nuove attività non vengono stanziati risorse economiche ad hoc, ma si resta nell'ambito del fondo di tutto il personale. L'organizzazione del lavoro resta in sostanza a carico di tutto il personale.

L'Accordo del 14 marzo è pertanto un'intesa monca, che elude il vero problema dei carichi di lavoro e della carenza di personale, ma "aggiusta" la macchina dell'Amministrazione e ratifica l'entrata a regime del nuovo modello organizzativo dell'Agenzia. Un modello che ha

sì delle potenzialità, che potrebbe fornire anche nuove professionalità ai dipendenti, ma poggia sui piedi di argilla della carenza di personale. Con il concreto rischio che la retorica sulla tecnologia vicino al cittadino possa tradursi da opportunità a copertura per nuove chiusure di uffici sul territorio.

Per i motivi sopra esposti come USB, unitamente ad altra sigla, non abbiamo siglato l'Accordo del 14 marzo, ritenendolo carente di garanzie proprio su quegli aspetti che avevano guidato tutta la vertenza sui carichi di lavoro e sulla carenza di personale.

**SMARTWORKING E FINE DELLO STATO DI EMERGENZA:** a margine di riunione l'Amministrazione ha annunciato che a breve le OO.SS. saranno convocate a livello nazionale, per un confronto avente ad oggetto il tema dello *Smart working dopo lo scadere dello stato di emergenza*.

**PROGRESSIONI ECONOMICHE:** si comunica che il Dipartimento della Funzione Pubblica e il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato hanno certificato la compatibilità economico-finanziaria e giuridica dell'ipotesi di Accordo del 29 dicembre 2021 (siglata da USB), relativa alla procedura selettiva di sviluppo economico anno 2021 per complessivi 12.421 passaggi di fascia economica delle aree professionali.

Nel corso della riunione abbiamo pertanto sottoscritto l'Accordo definitivo sulla procedura selettiva di sviluppo economico 2021.

Si ricorda che sono in programma, per il 2022 e il 2023, altre due procedure di sviluppo economico tese a completare il ciclo di progressione economica per tutto il personale.

**INCENTIVAZIONE DEL FRONT-OFFICE:** nel corso della riunione del 14 marzo abbiamo sottoscritto il "*Protocollo di Intesa sull'incentivazione del personale addetto all'erogazione dei servizi nei confronti dell'utenza per l'anno 2021*".

L'intesa prevede che al personale che nell'anno 2021 è stato addetto all'attività di assistenza e informativa all'utenza, è attribuita una anticipazione della quota di risorse destinate alla remunerazione delle predette attività. A tal fine la quota assegnata alle DP e agli UPT è pari ad euro 5.933.700,00, pari al 95% della somma complessiva di euro 6.246.000,00.

**USB Pubblico Impiego - Agenzie FisCALI**

*In allegato trovi gli accordi*



