



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

Il giorno 14 marzo 2022, si sono incontrati i rappresentanti dell'Agenzia delle Entrate, di seguito citata come "Agenzia", e delle Organizzazioni sindacali delle aree professionali, parte in collegamento da remoto con la modalità della videoconferenza, e parte, su base volontaria, in presenza presso la sede dell'Agenzia di via Giorgione 159, nel rispetto delle norme e misure di sicurezza imposte dal perdurante stato di emergenza sanitaria da Covid 19. L'incontro è stato convocato per definire e valutare i riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerente l'organizzazione dei servizi introdotte da settembre 2020.

A tal fine le parti:

TENUTO CONTO che a causa della grave situazione epidemiologica derivante dalla diffusione della pandemia da Covid -19, l'esigenza primaria di tutelare la salute pubblica ha reso necessario adottare tempestivamente provvedimenti volti a ridurre la permanenza in ufficio dei dipendenti, attraverso l'adozione più ampia possibile del lavoro agile, implementando, in tempi brevissimi, soluzioni tecnologiche che hanno permesso alla maggior parte dei lavoratori di poter operare da remoto in condizioni analoghe di efficacia e qualità delle prestazione;

CHE l'esperienza maturata nel periodo emergenziale ha reso più evidente la necessità di proseguire gli investimenti volti a rendere il fisco sempre più "telematico" e far evolvere

ulteriormente il rapporto con l'utenza – cittadini, professionisti e imprese – anche grazie all'utilizzo sistematico e più "intensivo" dei nuovi strumenti che la tecnologia rende disponibili;

CHE sul fronte dell'assistenza, per venire incontro all'esigenze degli utenti che non riescono ad avere accesso in autonomia ai canali telematici e salvaguardando comunque la salute pubblica, è stata avviata a livello nazionale il nuovo modello di accoglienza presso gli uffici territoriali, basato sulla prenotazione dell'appuntamento per l'erogazione dei servizi (ad eccezione di quelli ritenuti più urgenti e indifferibili) e sulla assistenza telefonica con richiamata da centralino ossia un sistema di contatto telefonico, che consente anche di offrire un'assistenza di primo livello a tutti coloro che ne hanno la necessità;

CHE in questo ambito, **a partire dal mese di settembre 2020**, sono state sviluppate nuove iniziative, come la "*pre-chiamata su appuntamento CUP* " e la "richiamata", nonché l'estensione a livello nazionale del servizio di video chiamata;

CHE in applicazione dell'art.7, comma 6, lettera v) del vigente CCNL funzioni centrali, con gli incontri del 21 luglio, del 5 agosto e 11 novembre 2021, è stata avviata la trattativa in merito ai "*riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l'organizzazione di servizi*";

CHE nell'ambito del dibattito aperto sulle nuove modalità di erogazione dei servizi, le Organizzazioni sindacali hanno evidenziato la forte carenza di personale, causata dall'elevato numero di pensionamenti, che incide in particolar modo sulle attività di assistenza e servizi all'utenza, determinando un significativo aggravio di lavorazione per il personale presente in servizio;

CHE pertanto l'attuale programmazione di nuove assunzioni è orientata al potenziamento delle risorse necessarie a mantenere elevati livelli di qualità dei servizi da rendere alla collettività;

CHE per approfondire ulteriormente le concrete modalità di erogazione dei servizi introdotte nella fase emergenziale e rivedere alcune modalità di offerta dei "servizi agili", è stato attivato un Tavolo tecnico di confronto, composto da rappresentanti delle OO.SS. e degli uffici

dell’Agenzia competenti, con l’obiettivo di supportare le parti negoziali nella valutazione delle iniziative da condividere per il miglioramento della qualità del lavoro;

PRESO ATTO delle risultanze dei lavori del tavolo tecnico, contenute nel documento di sintesi del 17 gennaio 2022;

TENUTO CONTO che, grazie all’impegno e al proficuo contributo assicurato dal personale coinvolto, le sperimentazioni condotte hanno evidenziato risultati molto positivi, registrando un elevato apprezzamento sia da parte degli utenti, permettendo di mettere a punto le nuove modalità di erogazione dei servizi;

CONSIDERATO che le nuove modalità di erogazione dei servizi, per proprie caratteristiche, ben si prestano ad essere effettuate anche da parte del personale in smart working, valorizzando l’istituto, assicurando il mantenimento di elevata qualità dei servizi, oltre che una migliore accessibilità degli stessi;

PRECISATO che le nuove modalità introdotte sono finalizzate alla valorizzazione del percorso volto a rendere il fisco sempre più “telematico” e far evolvere ulteriormente il rapporto con l’utenza, cittadini, professionisti e imprese, pur mantenendo la capillarità della rete periferica e il presidio del territorio garantita dalla piena operatività degli uffici territoriali;

CONSIDERATO che il CCNL FC sottoscritto il 12 febbraio 2018, all’art.7, comma 6, lettera v), affida alla contrattazione integrativa i *“riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l’organizzazione di servizi”*

CONVENGONO

Articolo 1 *Servizi*

1. Al fine di proseguire nell’obiettivo di soddisfare le esigenze dei servizi al cittadino attraverso una pluralità di canali di erogazione, nel rispetto dei vincoli organizzativi e delle

risorse disponibili, limitando l'accesso agli uffici, comunque previo appuntamento, l'Agenzia organizza l'erogazione dei diversi servizi all'utenza tenendo conto della complessiva capacità di offerta di ciascun ufficio.

2. L'attivazione di servizi innovativi è in ogni caso subordinata alla effettiva preventiva dotazione al personale coinvolto di tutti gli strumenti tecnici necessari per lo svolgimento delle nuove modalità di lavoro, nonché della preventiva erogazione di percorsi formativi da prevedere stabilmente nell'offerta formativa rivolta ai funzionari addetti ai nuovi modelli di servizio e di relazione con il contribuente a distanza.

3. Tutte le attività lavorative conseguenti alle nuove modalità di servizi all'utenza dovranno essere oggetto di puntuale monitoraggio attraverso le ordinarie metodologie previste.

Articolo 2

Ri-chiamata da centralino

1. E' confermato il presidio telefonico delle direzioni provinciali, anche in considerazione del fatto che una quota parte della domanda di assistenza è generata e può essere gestita solo dalle stesse direzioni provinciali (istanze autotutela, chiarimenti sugli atti emessi, etc.). Non è un servizio di prenotazione di appuntamenti.

2. La gestione delle chiamate riguarda unicamente le richieste inerenti pratiche in carico alla Direzione provinciale, poiché l'assistenza telefonica di carattere generale è ordinariamente garantita dalle Sezioni di assistenza multicanale.

3. Il numero di chiamate ha un tetto massimo in funzione della dimensione dell'ufficio nelle more del rilascio di un applicativo per la gestione del valore soglia delle chiamate in relazione alla capacità operativa e alla domanda dell'utenza.

4. Al fine di valorizzare e potenziare il canale di primo contatto telefonico con il centralino, il cui flusso è descritto **nell'allegato 1**, la contrattazione integrativa di posto di lavoro definisce, a valere sul Fondo risorse decentrate dell'anno in cui tale attività è svolta, i criteri di attribuzione di una indennità giornaliera, da corrispondere in ragione dell'effettivo

apporto partecipativo al servizio al personale incaricato di effettuare le ri-chiamate degli utenti che hanno contattato il centralino, oppure di curare lo smistamento delle telefonate ai funzionari preposti alla trattazione delle posizioni per le quali è richiesta assistenza.

Articolo 3 ***Pre-chiamata - CUP***

1. A seguito della progressiva attivazione presso le Direzioni provinciali del nuovo servizio di *pre-chiamata su appuntamento CUP*, le cui caratteristiche sono descritte **nell'allegato 2** al presente accordo, per valorizzare l'azione di promozione degli accessi programmati, che implica anche comportamenti proattivi da parte degli operatori dell'ufficio, il parametro presente all'interno degli accordi annuali di ripartizione del FRD relativo alle attività "Appuntamenti tramite CUP, esclusi annullati" è aumentato a 4 e l'attività è così ridenominata: "*Appuntamenti tramite CUP*".

2. Nell'ambito delle risorse del FRD complessivamente attribuite a ciascun ufficio per l'incentivazione delle attività di assistenza e informazione all'utenza, la trattativa locale valorizzerà in particolar modo le attività di *pre-chiamata su appuntamento CUP* in relazione all'impegno effettivamente prestato da ciascuno da rilevare secondo indicatori significativi nel singolo contesto locale.

Articolo 4 ***Appuntamenti a distanza – videochiamata***

1. Al fine di agevolare il più possibile l'interazione a distanza tra i cittadini e l'Agenzia riducendo al minimo gli accessi fisici presso gli Uffici, è prevista la possibilità di erogazione dei servizi attraverso l'utilizzo dello strumento della videochiamata/videoconferenza, le cui caratteristiche sono descritte **nell'allegato 3** al presente accordo, coinvolgendo il personale adeguatamente e preventivamente formato.

2. Il servizio non incrementa gli appuntamenti offerti, il cui numero complessivo, in presenza, telefonico e in videochiamata, viene determinato in funzione delle risorse umane disponibili.

3. Il servizio di videochiamata è attivato prioritariamente negli uffici Capoluogo di provincia. Solo previa verifica dell'effettiva sostenibilità organizzativa, il servizio potrà essere progressivamente esteso, con gradualità, anche presso gli altri uffici/sportelli, in base alle risorse umane e strumentali disponibili, alla propria capacità di offerta di appuntamenti all'utenza.
4. Nelle more del completamento del percorso formativo specifico, e comunque nei prossimi tre mesi, il personale da adibire alle videochiamate è individuato tra coloro che manifestano disponibilità a svolgere tale servizio, preventivamente formati e dotati della necessaria strumentazione tecnologica.
5. Il personale sarà adibito al servizio per non più di quattro ore giornaliere.
6. È necessario che l'attivazione del servizio vada di pari passo con il monitoraggio della dotazione tecnica e la verifica dell'effettiva e preventiva assegnazione al personale coinvolto negli uffici interessati delle strumentazioni necessarie.
7. Lo svolgimento della suddetta attività, che si configura quale evoluzione del concetto di sportello fisico verso quello virtuale, rientra a tutti gli effetti tra quelle di assistenza e informazione all'utenza e dà diritto alla corresponsione della relativa indennità a valere sulle risorse del Fondo risorse decentrate, anche nei confronti del personale coinvolto, in alcune strutture, nella fase di sperimentazione del servizio. A tal fine si stabilisce che i servizi resi attraverso l'utilizzo della modalità videochiamata saranno valorizzati con un parametro maggiorato del 50% rispetto a quelli resi con diverse modalità.

Articolo 5 ***Formazione***

1. Per affrontare i cambiamenti che incidono sul piano delle regole organizzative, l'Agenzia assicura apposite sessioni formative orientate ai funzionari addetti ai nuovi modelli di servizio e di relazione con il contribuente a distanza. Le iniziative formative avranno ad oggetto anche i temi specifici inerenti il nuovo servizio della videochiamata e della gestione della comunicazione con l'utente in relazione al canale utilizzato (per esempio la gestione della *telefonata critica*, la scrittura efficace via mail nella comunicazione).

Articolo 6
Clausola finale

1. In considerazione della specifica innovazione, che riguarda nel suo complesso tutti i servizi all'utenza, a decorrere dal 2020, la contrattazione integrativa incrementerà la percentuale del FRD già destinata al personale addetto all'assistenza e informazione all'utenza.
2. Tenuto conto che le modalità di erogazione di servizi agili sono state moltiplicate durante la fase iniziale della pandemia in risposta alla necessità di limitare la presenza degli utenti presso gli Uffici Territoriali e che il proliferare dei canali di accesso all'Ufficio ha comportato un maggiore assorbimento di risorse per gli Uffici, le parti si impegnano ad incontrarsi entro sei mesi dal presente accordo al fine di valutare l'adeguatezza dei servizi agili complessivamente offerti e al fine di un opportuno monitoraggio dell'andamento degli stessi, nonché dell'applicazione di quanto previsto all'articolo 4, punti 2 e 3.
3. In ogni sede di contrattazione decentrata è avviata la trattativa per l'adeguamento in sede locale di quanto definito con il presente accordo, ai sensi dell'articolo 7, comma 7, del CCNL Funzioni Centrali 2016/2018.

Roma, 14 marzo 2022

AGENZIA DELLE ENTRATE	ORGANIZZAZIONI SINDACALI	
FIRMATO	CISL FP	FIRMATO
	FP CGIL	NON FIRMATO
	UIL PA	FIRMATO
	CONFSAL UNSA	FIRMATO
	FLP	FIRMATO
	USB PI	NON FIRMATO
	CONFINTESA FP	FIRMATO