



## Toscana - Entrate, incentivazione Front Office alla DP di Lucca



Lucca, 06/05/2022

Martedì 10 maggio ci sarà il prossimo incontro sull'incentivazione del Front Office, invitiamo come sempre le colleghe ed i colleghi a rappresentarci qualsiasi osservazione o criticità

Lo scorso venerdì 29 aprile 2022 le OO.SS. sono state convocate per un incontro da remoto con la Direttrice Provinciale di Lucca, con ordine del giorno l'avvio della contrattazione decentrata per l'incentivazione del personale addetto all'erogazione dei servizi all'utenza relativi all'anno 2021.

Noi dell'USB ancor prima di tale incontro abbiamo richiesto di produrre in anteprima una bozza di accordo e di fornire i dati provenienti dalle varie articolazioni degli Uffici Territoriali e dell'Ufficio del Territorio.

Essendo un incontro prodromico al momento la direttrice Provinciale ha provveduto ad illustrare quali sono le quattro grandi macro aree dell'erogazione dei servizi di assistenza al contribuente, quali il contatto diretto allo sportello, il canale telefonico, il canale mail e pec ed infine il canale CIVIS.

Fin da subito come USB noi abbiamo focalizzato la questione di riconoscere la quota incentivante in funzione del maggiore contatto con il pubblico per tenere conto oltre che dell'impegno profuso anche della maggiore esposizione al rischio sanitario pandemico

rappresentato dal covid-19.

In buona sostanza abbiamo richiesto una maggiore incentivazione in prima istanza agli operatori allo sportello del front office, a seguire chi ha svolto comunque attività di back office in ufficio e chi ha peraltro profuso impegno anche in modalità *smartworking* / lavoro agile.

Come USB riconosciamo il grande contributo dei colleghi che hanno garantito i servizi al contribuente tanto in presenza quanto da remoto, mentre restiamo di conoscere i dati in feed back provenienti dalle varie articolazioni della DP per attribuirne la giusta ponderazione.

Grazie a USB è stata preannunciata l'introduzione di un altro importante argomento non all'ordine del giorno relativo all'accordo per l'adeguamento delle misure di prevenzione e sicurezza dei dipendenti in relazione al nuovo Accordo Nazionale sottoscritto il 28 aprile, che anche presso la DP LUCCA troverà applicazione da lunedì 2 maggio 2022, e che prevede il mantenimento di almeno due metri tra i vari soggetti presenti negli edifici, sia dipendenti che utenti esterni e la fornitura di 2 mascherine ffp2 al giorno a tutti i lavoratori in presenza.

Nelle more di un nuovo accordo sulla sicurezza a livello locale la flessibilità in entrata attuale permane fino alle ore 9,30, mentre la flessibilità in uscita e le pause pranzo saranno oggetto di definizione nel prossimo incontro per verificarne la compatibilità con i nuovi orari di apertura al pubblico pomeridiani.

### ***USB Agenzie Fiscali Lucca***