



DICHIARAZIONE CONGIUNTA



Il 1 febbraio 2005, alle ore 10,00, ha avuto luogo presso la Direzione Centrale del Personale un incontro tra i rappresentanti dell'Agenzia delle Entrate e le Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative per l'esame delle procedure denominate "profilo utente" e "gestione reclami".

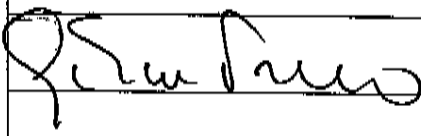
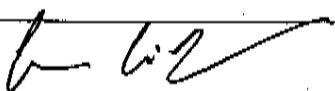
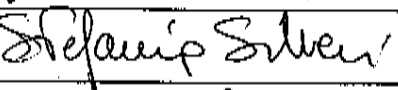
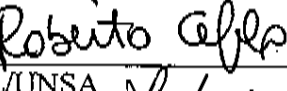
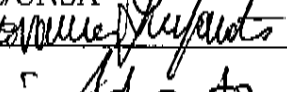
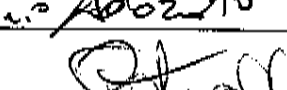

In relazione alle osservazioni formulate dalle Organizzazioni sindacali sulle procedure in questione e in particolare sulla procedura "profilo utente", l'Agenzia ha fornito i seguenti chiarimenti.

1) La procedura "profilo utente" ha avuto una fase di sperimentazione presso gli Uffici locali di Magenta, Arezzo e Roma 4.

2) La finalità di tale procedura è unicamente quella di creare un mappatura dell'utenza che si rivolge agli uffici locali e della relativa richiesta di servizi. Inoltre l'evidenziazione di tutti i servizi richiesti permette alla procedura in questione di rilevare i tempi di attesa per accedere allo sportello e i tempi di erogazione dei servizi stessi. Tale rilevazione permetterà, inoltre, di elaborare delle strategie mirate al miglioramento del servizio fornito all'utenza da parte dell'Agenzia.

3) Le rilevazioni statistiche conseguenti alla procedura di cui sopra, essendo finalizzate esclusivamente agli obiettivi sopradescritti, saranno predisposte in modo da consentire il monitoraggio, a livello di ufficio, a livello regionale ed a livello nazionale, unicamente dei flussi di utenza, della tipologia dei servizi erogati e dei relativi tempi di attesa ed erogazione. La procedura quindi non riguarderà la rilevazione dei tempi di lavorazione dei singoli operatori. Ne consegue che l'Agenzia, prima dell'avvio di detta procedura, apporterà idonee modifiche alle funzionalità della stessa, che dovessero confliggere con tali presupposti, e assumerà idonee iniziative per informare l'utenza delle sue finalità. Dell'avvio della procedura sarà fornita preventiva informativa alle Organizzazioni sindacali.

L'Agenzia si impegna, infine, ad aprire un tavolo di confronto con le Organizzazioni sindacali sull'andamento e sui risultati della procedura, anche in termini di rilevazioni statistiche della distribuzione dei carichi di lavoro nell'area servizi. Il primo incontro si terrà entro il mese di maggio 2005.

AGENZIA DELLE ENTRATE	ORGANIZZAZIONI SINDACALI
	CGIL/FP 
	CISL/FP 
	UIL/PA 
	CONFSA/UNSA 
	RDB/PI 
	FLP 
	CISAL/INTESA

