

# AGENZIA DELLE ENTRATE

## Verbale di riunione

In data 1 febbraio 2005 i rappresentanti dell'Agenzia delle Entrate e le Organizzazioni Sindacali si sono incontrati per esaminare le problematiche relative all'assetto organizzativo dei centri di assistenza telefonica. In particolare, i rappresentanti dell'Agenzia hanno fatto presente che:

- ☐ l'innovazione tecnologica, la riforma fiscale e l'evoluzione dei bisogni dell'utenza rende necessario il continuo miglioramento dell'organizzazione dei servizi dei CAT;
- ☐ a seguito di tali processi di cambiamento, l'originaria configurazione dei CAT muta in quella di Centri e mini centri di assistenza multicanale (CAM), di seguito denominati Centri e mini Centri, con il compito di fornire risposta a singoli contribuenti e a professionisti, imprese, associazioni di categoria, CAF, tramite il telefono (risposta diretta, differita o a seguito di richiamata *call-back*) o il p.c. (*web-mail, fax server, sms, posta elettronica*) e altre modalità di risposta rese possibili dalla continua evoluzione tecnologica;
- ☐ il processo di adeguamento flessibile dei servizi alle esigenze funzionali comporta ricadute sull'organizzazione del lavoro e sui rapporti e i carichi lavorativi, la cui regolazione s'inquadra nel sistema di partecipazione sindacale previsto dal CCNL del comparto delle Agenzie fiscali.

I rappresentanti dell'Agenzia fanno inoltre presente quanto segue:

### **1. Contenuti professionali del lavoro presso i CAM**

I CAM forniscono informazione e assistenza nelle materie fiscali di competenza dell'Agenzia delle Entrate e provvedono all'annullamento di atti illegittimi o comunque errati, nei casi previsti dagli atti direttoriali e dalle circolari.

Attesa la necessità di garantire condizioni generali di omogeneità nell'informazione fiscale (le risposte fornite impegnano l'Agenzia, nel rispetto del principio della tutela dell'affidamento e della buona fede sancito dallo Statuto del Contribuente all'art. 10 della legge n. 212 del 2000), l'operatore ha il compito di discernere le questioni che gli vengono sottoposte e di individuare quelle che possono agevolmente trovare risposta attingendo ai repertori degli orientamenti e delle risoluzioni già adottati dall'Agenzia. Tale attività richiede, per la vastità e la difficoltà della materia trattata, impegno di studio e adeguata capacità cognitiva di combinare tra loro molteplici nozioni, pur se già sufficientemente strutturate in quanto oggetto di delucidazioni ufficiali. Su fattispecie che sfuggano invece, per la loro complessità o per il loro carattere inedito, a tale inquadramento l'operatore dovrà invitare il contribuente ad attivare la prevista procedura di interpello, illustrandogli le modalità da seguire a tal fine.

Il personale che opera nei Centri deve conoscere la normativa relativa ai tributi, la modulistica e l'organizzazione degli uffici e deve saper utilizzare le apparecchiature e le procedure informatizzate di cui dispone. Le principali competenze distintive sono il dinamismo intellettuale, vale a dire la capacità di attingere al patrimonio delle proprie conoscenze tecniche e di utilizzarle al momento opportuno per identificare, mettere a fuoco e risolvere i problemi, e il dinamismo relazionale, cioè la capacità di costruire relazioni positive e di saper gestire con successo situazioni potenzialmente conflittuali con l'utenza. Ad esse si aggiunge, per i *team*

*leader*, la capacità di pianificare e coordinare l'attività di un gruppo di persone per raggiungere gli obiettivi assegnati (*leadership*).

L'attività svolta nei CAM, fornendo una visione panoramica “a tutto campo” sulle diverse materie trattate dall'Agenzia, assume anche una forte valenza formativa. I CAM possono pertanto essere individuati come una possibile sede di svolgimento del percorso formativo e di apprendistato previsto nell'ambito delle procedure di assunzione o di prima assegnazione di personale neo assunto.

## **2. Organici e organizzazione del lavoro**

Ogni Centro ha un organico di 100 unità, eccetto quello di Salerno che ha invece un organico di 200 unità. I consulenti sono suddivisi in *team* di 7-10 persone, ognuno dei quali è coordinato da un supervisore (*team leader*). Il *team leader*, oltre a coordinare l'attività del *team*, assiste i consulenti in presenza di particolari problemi, valida le risposte fornite per iscritto ed interviene direttamente al *front end* durante i picchi di lavoro.

Il *team leader* è responsabile dello sviluppo formativo dei consulenti assegnati al proprio *team* e collabora al raggiungimento degli obiettivi di produzione assegnati al Centro. Il *team leader* è individuato secondo criteri oggetto di confronto a livello locale, tenendo conto del grado di preparazione tecnico-professionale, dell'esperienza maturata nel Centro e della capacità di gestione di gruppi di lavoro.

I mini Centri operano nell'ambito degli uffici locali. Sono dotati, in relazione alle dimensioni dell'ufficio ospitante e della regione d'appartenenza, di un numero di postazioni variabile da 4 a 8, alle quali sono addetti da 6 a 12 consulenti.

Per quanto riguarda i mini Centri, il personale che vi opera è alle dipendenze del direttore dell'ufficio in cui ciascun mini Centro è ubicato. Ogni mini Centro è coordinato da un *team leader*.

Il servizio viene svolto, con opportuna turnazione, dal lunedì al venerdì con orario 9-17 e il sabato con orario 9-13. In periodi particolari (ad esempio, a ridosso della scadenza della presentazione della dichiarazione dei redditi) il servizio può essere prolungato fino alle ore 20, previa informazione alle OO.SS.

Il numero delle postazioni attive varia in funzione dei carichi di lavoro. Per ciascun addetto il turno al telefono non può superare le quattro ore giornaliere. Le ore rimanenti per coprire l'orario giornaliero sono dedicate alle risposte in *back office* e all'aggiornamento professionale.

All'interno dell'orario di servizio, per ogni singolo Centro la negoziazione decentrata di posto di lavoro stabilisce l'articolazione dell'orario di lavoro secondo quanto previsto dal CCNL.

Il dimensionamento del servizio nella mattinata del sabato deve tenere conto del ridotto afflusso di telefonate che caratterizza la giornata. I mini Centri non operano il sabato. Nel mese di agosto il servizio del sabato può essere sospeso anche nei Centri in relazione alla situazione locale.

Per aumentare la capacità di risposta e l'efficienza del servizio e rendere più agevole il lavoro degli addetti, l'attività dei consulenti potrà essere organizzata anche per aree tematiche, garantendo comunque, mediante la rotazione tra le diverse aree, la massima diffusione delle conoscenze tra gli operatori, in un'ottica di progressiva crescita della polivalenza funzionale.

**Per quanto riguarda invece i seguenti aspetti, i rappresentanti dell'Agenzia e le Organizzazioni sindacale concordano quanto segue:**

## **1. Selezione degli addetti e mobilità**

Il personale che abbia già maturato due anni nei Centri e che ne faccia richiesta ha diritto alla riassegnazione alla sede di provenienza entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del presente accordo. Ove le istanze di riassegnazione siano superiori al 10% del personale in servizio nei Centri, si procederà ad uno scaglionamento delle uscite secondo criteri e modalità da concordare in sede di contrattazione regionale. Il personale che ha in corso la maturazione di due anni di servizio nei Centri potrà avvalersi, al compimento della permanenza minima, della medesima opportunità secondo tempi e modalità concordati in sede di contrattazione regionale.

Il criterio base di assegnazione del personale ai CAM è quello della volontarietà. Pertanto, man mano che si manifesterà la necessità di coprire posizioni resesi vacanti, verrà prevista la possibilità – su base regionale o anche, previo accordo con le Organizzazioni sindacali, su base provinciale o cittadina – di presentare domanda di assegnazione al CAM. Il Direttore regionale può stabilire che tale assegnazione sia subordinata all'accertamento della propensione del candidato a svolgere il servizio, eventualmente anche mediante un colloquio con esperti in materia di selezione attitudinale. I posti che non sia possibile coprire con le modalità suddette saranno coperti con le ordinarie procedure di mobilità volontaria, secondo criteri concordati con le Organizzazioni sindacali locali. Per la selezione del personale da destinare ai mini centri, il Direttore regionale può avvalersi della procedura precedentemente descritta per i Centri.

## **2. Formazione**

Al personale dei CAM è assicurata una formazione continua, con le seguenti modalità:

- ☐ affiancamento;
- ☐ *training on the job*;
- ☐ iniziative di aggiornamento a cura dei CAM;
- ☐ corsi curati dalle Direzioni regionali.

La formazione riguarda sia gli aspetti giuridici (conoscenze delle norme e della modulistica, autotutela, sanzioni) che quelli tecnici (conoscenza delle diverse modalità di contatto, utilizzo delle apparecchiature informatiche e delle procedure automatizzate di supporto all'attività) e comportamentali (modalità di approccio con il contribuente, tecniche di comunicazione verbale e scritta e – per i *team leader* - gestione dei gruppi di lavoro).

Le iniziative curate dai CAM riguardano l'aggiornamento professionale (utilizzo di nuove funzionalità operative e illustrazione di modifiche normative) e si svolgono nell'orario che eccede le quattro ore giornaliere di servizio al telefono.

Per approfondimenti tematici di maggiore complessità e per la ricostruzione e l'inquadramento complessivo di processi di evoluzione normativa vengono periodicamente organizzati corsi di formazione a cura delle Direzioni regionali. La partecipazione a tali corsi esenta dal servizio nei giorni in cui si svolge. Al termine dei corsi viene rilasciato un attestato di frequenza.

### 3. Sviluppo professionale

In sede di contrattazione integrativa di Agenzia le Parti si impegnano a definire, in un quadro più generale di costruzione delle prospettive e dei percorsi di sviluppo professionale e retributivo riferiti a tutte le categorie di personale dell'Agenzia, itinerari di carriera che valorizzino la professionalità richiesta agli operatori dei CAM e riconoscano le conoscenze e capacità acquisite, al fine di incrementare la produttività e la qualità dei servizi resi alla collettività.

Roma, 1 febbraio 2005

<b>AGENZIA DELLE ENTRATE</b>	<b>ORGANIZZAZIONI SINDACALI</b>
FIRMATO	CGIL/FP FIRMATO
	CISL/FP FIRMATO
	UIL/PA FIRMATO
	CONFSAL/UNSA FIRMATO
	RDB/PI NON FIRMA
	FLP NON FIRMA
	CISAL/INTESA