

Riunione del 27 aprile 2005

Oggetto: I° riunione del Comitato Tecnico Congiunto sui Centri di assistenza Multicanale

Lista dei Partecipanti

Cognome e Nome	Funzione	Mail
Calabrò Margherita Maria	Capo Settore Servizi ai Contribuenti DCGT	margheritamaria.calabro@agenziaentrate.it
Marinelli Fausto	Capo Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale DCGT	fausto.marinelli@agenziaentrate.it
Giacomoni Stefano	Funzionario terza area Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale	stefano.giacomoni@agenziaentrate.it
Capaldo Tiziana	Direttore CAM di Pescara	tiziana.capaldo@agenziaentrate.it
Pezzali Alessio	Capo ufficio Organizzazione e Qualità DCP	alessio.pezzali@agenziaentrate.it
De Salvia Rossella	Funzionario terza area ufficio Organizzazione e Qualità	rossella.desalvia@agenziaentrate.it
Casciani Piero	Funzionario terza area ufficio Relazioni Sindacali DCP	piero.casciani@agenziaentrate.it
Rucco Carmine	CGIL/FP CAM Venezia	carmine.ruocco@agenziaentrate.it
Garagnani Giuliana	CISL/FPS CAM Salerno	giuliana.garagnani@agenziaentrate.it
Biggio Carlo	UIL/PA CAM Cagliari	carlo.biggio@agenziaentrate.it
Milo Giuseppe	CONFSAL/UNSA CAM Pescara	giuseppe.milo@agenziaentrate.it
Manzi Maria	FLP CAM Roma	maria.manzi@agenziaentrate.it
Ortoleva Enrico	CISAL/INTESA	ortoleva@federazioneintesa.it
Campagna Giorgio	RDB/PI CAM Roma	giorgio.campagna@agenziaentrate.it

Argomenti discussi:

- Nomina del coordinatore del comitato;
- Individuazione del metodo operativo per l'organizzazione degli incontri successivi.

La riunione si è aperta con la partecipazione di tutti i rappresentanti sia dell'Agenzia delle Entrate che delle OO.SS.

In via preliminare, i rappresentati sindacali hanno chiesto di sapere se la partecipazione al suddetto comitato costituisca normale attività di servizio ovvero se debbano usufruire di permesso

sindacale e se è a loro dovuto il trattamento di missione. I rappresentanti dell'Agenzia, appartenenti al Comitato, si sono riservati di chiedere alle strutture competenti e riferire appena in grado.

Data lettura del provvedimento istitutivo del Comitato, ai sensi del punto 5, si è provveduto alla nomina del coordinatore nella persona della dott.ssa Margherita Maria Calabrò, Capo Settore Servizi ai Contribuenti della Direzione Centrale Gestione Tributi.

A seguito del dibattito sulle problematiche che riguardano i CAM, si è convenuto di procedere esaminando le modalità operative (risposte telefoniche e scritte) dei Centri di Assistenza Multicanale in relazione al tipo di utenza (contribuenti e professionisti) e al servizio reso. Nell'esame delle modalità operative si farà riferimento alle problematiche del personale, della formazione e dell'organizzazione. Tuttavia, se la trattazione non sarà ritenuta esaustiva si dedicherà un incontro a questi specifici argomenti. In ogni riunione verrà determinato l'argomento della successiva sulla base della suddetta modalità.

La prossima riunione sarà dedicata alla risposta telefonica, distinta per interlocutori, con specifico riferimento ai servizi offerti.

La successiva riunione è stata fissata per il giorno 19 maggio c.a. alle ore 10.00 con il seguente ordine del giorno:

- Esame della modalità di risposta telefonica distinta per interlocutori in relazione ai servizi resi.

L'Agenzia provvederà a far pervenire, in tempo utile, a tutti i partecipanti del Comitato Tecnico gli obiettivi pianificati in Convenzione per la suddetta modalità operativa, e i risultati raggiunti negli anni 2003-2005 e nei primi 3 mesi dell'anno in corso.