Attivazione del confronto sulle nuove modalità organizzative dell'attività amministrativa e dell'erogazione dei servizi all'utenza

LE PROPOSTE DI CONFINTESA FP

Premessa

Il 5 agosto 2020 si è tenuto un incontro (in video conferenza) tra le OO.SS. e l'Agenzia delle Entrate, riguardante le modalità organizzative dell'attività amministrativa e dell'erogazione dei servizi all'utenza, all'esito del quale è stato sottoscritto un **verbale d'intesa**, nel quale le parti hanno convenuto:

a) di prendere atto del contenuto di una informativa e di un allegato fornito dall'Amministrazione finanziaria;

b) di riattivare entro il 5 di settembre il confronto sindacale per la concreta regolamentazione degli istituti di conciliazione dei tempi di vita/lavoro e sulle materie oggetto della stessa informativa.

In relazione a quanto convenuto, le OO.SS. sono poi state invitate dall'Amministrazione a presentare le proprie proposte.

Contesto normativo e organizzativo

L'attivazione del confronto si è reso necessario a seguito dell'entrata in vigore (19 luglio 2020) dell'articolo 263 (*Disposizioni in materia di flessibilità del lavoro pubblico e di lavoro agile*), comma 1, del decreto-legge n. 34/2020 (cd. decreto Rilancio), così come sostituito dalla legge di conversione 17 luglio 2020, n. 77.

Nello specifico, la norma in questione ha disposto che, **fino al 31 dicembre 2020**, le pubbliche amministrazioni, in deroga alle disposizioni normative relative alla limitazione della presenza in ufficio del personale e all'esenzione dal servizio (*articolo 87, comma 1, lettera a) e comma 3, del D.L. n. 18/2020*), organizzano il lavoro dei propri dipendenti e l'erogazione dei servizi attraverso:

1. la flessibilità dell'orario di lavoro, rivedendo l'articolazione giornaliera e settimanale;
2. l'introduzione di modalità di interlocuzione programmata, anche attraverso soluzioni digitali e non in presenza con l'utenza;
3. l'applicazione del lavoro agile al 50% del personale impiegato nelle attività che possono essere svolte in tale modalità.

Inoltre, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Ministro della Pubblica Amministrazione con la circolare n. 3 del 24 luglio 2020, ed in particolare all'obbligo per le P.A. di *"aggiornare ed implementare la mappatura di quelle attività che, in base alla dimensione organizzativa e funzionale di ciascun Ente, possano essere svolte in modalità agile"*, l'Agenzia delle Entrate ha fornito alle OO.SS., unitamente al verbale d'intesa, un allegato riportante la mappatura delle attività lavorabili in *smart working*.

CONFINTESA FUNZIONE PUBBLICA

Corso del Rinascimento n.24 -00186 Roma
info@confintesafp.it info@pec.confintesafp.it www.confintesafp.it
tel. 06.4746128 – 06.4745300 fax. 06.233.225.013

La scrivente O.S. ha più volte ribadito, anche al Ministro Dadone, di non riconoscere valore pattizio al protocollo (richiamato ed allegato nella Circolare del Ministro) in quanto l'art.7 comma 6 CCNL 12/2/2018 Comparto Funzioni Centrali dispone: *"Sono oggetto di contrattazione integrativa nazionale o di sede unica" lett. k) "le misure concernenti la salute e sicurezza sul lavoro".*

In linea di massima la scrivente O.S. condivide la (mappatura) classificazione generale effettuata dall'Amministrazione, un po' meno il riferimento alla fonte dei dati (le applicazioni ARIA e PARIDE), poiché riteniamo che i processi contenuti nelle suddette applicazioni non siano esaustivi dei casi in cui sia possibile utilizzare il lavoro agile. Ad esempio: i servizi estimativi, sebbene siano stati ricompresi nel processo "*Assistere i contribuenti e fornire altri servizi*", non possono essere considerati attività *indifferibili* poiché non interagiscono, in nessun modo e in nessun caso, con il contribuente e tanto meno con l'utenza esterna, anche tecnica.

CRITERI ORGANIZZATIVI OGGETTO DI CONFRONTO SINDACALE E PROPOSTE

L'Amministrazione, nell'informativa allegata al verbale d'intesa del 5 agosto 2020, ha suddiviso gli argomenti oggetto di confronto nei punti che seguono, in corrispondenza dei quali la scrivente Organizzazione sindacale, intende formulare le seguenti rispettive proposte.

PUNTO N. 1: FLESSIBILITÀ DELL'ORARIO DI LAVORO

1.a) Articolazione dell'orario di lavoro: intanto, apprezziamo l'impegno dichiarato formalmente dall'Amministrazione di "dare attuazione alla massima flessibilità possibile sulle tipologie di orario di lavoro in presenza"; in proposito, augurandoci che l'Amministrazione tenga davvero fede all'impegno preso, proponiamo che ai dipendenti sia garantita non solo la flessibilità dell'orario di lavoro (giornaliera, settimanale, mensile), ma anche la flessibilità delle richieste dei singoli dipendenti (soddisfare il più possibile le esigenze dei dipendenti dando precise disposizioni ai responsabili degli uffici);

1.b) Coworking: modificare le procedure di assegnazione delle postazioni di *coworking* (direttive n. 114419 del 06.03.2020 e n. 121562 del 10.03.2020), estendendo l'utilizzo di postazioni in uffici più vicini alla propria dimora abituale del dipendente, anche, e soprattutto, al di fuori della regione;

1.c) Istituti del rapporto di lavoro: prevedere una specifica disciplina degli istituti correlati alla prestazione lavorativa: ad esempio profilo orario, banca delle ore e/o riposo compensativo, straordinario, permessi (retribuiti e non), assenze, etc. aggiornando di conseguenza l'applicativo "Presenze Assenze – Self service".

PUNTO N. 2: MODALITÀ DI INTERLOCUZIONE PROGRAMMATA, ANCHE ATTRAVERSO SOLUZIONI DIGITALI E NON IN PRESENZA CON L'UTENZA

2.a) Front-office: assicurare, anche in questa nuova fase di riavvio graduale delle attività istituzionali, di ridurre quanto più possibile la presenza di utenti al *front-office* per presentare pratiche che possono

essere presentate anche attraverso soluzioni digitali (PEC, canali telematici, etc..), a tal fine proponiamo che la Direzione centrale impartisca precise indicazioni operative agli uffici, affinché forniscano una adeguata informazione agli utenti e potenzino l'utilizzo delle soluzioni digitali già collaudate durante la fase emergenziale;

2.b) Servizi all'utenza: escludere i servizi tecnici estimativi dal processo "*Assistere i contribuenti e fornire altri servizi*", ricompreso tra i 4 quattro processi che secondo l'Amministrazione non possono essere svolti in *smart working*;

2.c) Assistenza agli utenti: bisogna ridurre l'afflusso degli utenti che vengono in ufficio perché trovano difficoltà ad avere informazioni dai *call center* (alla scrivente Organizzazione sono pervenute molte segnalazioni di questo tipo dai lavoratori), a tal fine proponiamo che ogni ufficio deve adoperarsi per potenziare i canali di comunicazione con l'utenza, sia professionale che non professionale, attraverso un maggior utilizzo della posta elettronica (*e-mail*) e prevedere la possibilità per alcuni dipendenti di poter gestire le telefonate da casa.

PUNTO N. 3: LAVORO AGILE

3.a) Ripartizione quota del 50%: assicurare che, almeno fino al 31 dicembre 2020, la quota del **50%** del personale impiegato in *smart working* venga applicata in base alle attività mappate dall'Amministrazione e con riferimento alle singole unità organizzative;

3.b) Rotazione del lavoro agile: nel caso in cui le richieste di lavoro agile dovessero superare la percentuale prevista dalla legge, prevedere la rotazione del personale affinché tutti i dipendenti ne possano usufruire, tenendo altresì conto che, in ogni caso, dal prossimo anno la percentuale di lavoro agile dovrà arrivare al **60%** (*articolo 263, comma 4-bis, lettera a), del D.L. n. 34/2020*);

3.c) Criteri di selezione: predeterminare criteri oggettivi per l'assegnazione del lavoro agile (ad esempio: distanza della propria abitazione dall'ufficio, presenza di figli minorenni, figli in età scolare con didattica differenziata, assistenza di familiari con particolari disabilità, familiari conviventi ultrasettantenni, etc..);

3.d) Lavoro in presenza: garantire, anche durante lo stato di emergenza sanitaria (cioè fino al 15 ottobre 2020), che per le attività espletabili in modalità agile il dipendente possa, su richiesta, ritornare a lavorare in presenza.

3.e) Orario di lavoro: essendo una modalità di prestazione lavorativa basata su un accordo con il lavoratore occorre impedire sovraccarichi ingiustificati della prestazione lavorativa;

3.f) Diritti sindacali: prevedere una camera virtuale attraverso la quale sia possibile garantire ai dipendenti di esercitare i loro diritti sindacali (assemblee e riunioni di interesse sindacale), a tal fine si

Corso del Rinascimento n.24 -00186 Roma
info@confintesafp.it info@pec.confintesafp.it www.confintesafp.it
tel. 06.4746128 – 06.4745300 fax. 06.233.225.013

propone inoltre di creare, sulla pagina *intranet* dell'Agenzia, un *link* di collegamento ad una bacheca virtuale dedicata alle informative sindacali;

3.g) Accordo individuale e bonus: introdurre nel modello di accordo individuale (da utilizzare dopo la fase di emergenza sanitaria) maggiori tutele per i lavoratori in tema, ad esempio, di riconoscimento di un bonus/indennità per il rimborso delle spese sostenute dal dipendente (ad esempio: mobili, sedie, stampanti, carta, costi di connessione, etc.);

3.h) Benessere lavorativo: prevedere periodiche riunioni di coordinamento e/o aggiornamento, anche in video conferenza, tra il personale ed i responsabili degli uffici, per evitare che possa accadere ciò che è stato segnalato da molti lavoratori durante il c.d. *lockdown*, e cioè che diversi dirigenti e responsabili di unità organizzative (posizioni organizzative di ogni ordine, grado e tipo) siano letteralmente scomparsi, non si sono fatti né sentire e né vedere dai dipendenti;

3.i) Coordinamento generale: la Direzione centrale del personale deve fornire linee guida generali chiare e precise alle strutture periferiche al fine di impedire che singoli direttori e/o responsabili di unità organizzative possano disporre, a loro piacimento, le modalità di gestione del lavoro agile e che si crei, così facendo, una disomogeneità e una disparità di trattamento sul territorio nazionale;

3.l) Sicurezza sul lavoro e coperture assicurative: proponiamo che vengano adeguati tutti i piani di sicurezza degli uffici e aggiornate le schede di valutazione dei rischi, adottando le opportune misure di sicurezza a tutela del dipendente (esposizioni da video terminale, postazioni domestiche ergonomiche, sicurezza informatica) e fornire i dispositivi di protezione individuale anche anti Covid; prevedere una copertura assicurativa specifica nel caso di infortuni o danni che possono verificarsi sul luogo del lavoro agile.

PUNTO N. 4: LAVORATORI C.D. "FRAGILI"

In merito a questa nuova e indefinita figura di lavoratore, la scrivente Organizzazione, tenuto conto dell'assoluta vaghezza delle disposizioni normative e dei provvedimenti amministrativi emanati sull'argomento, propone quanto segue:

4.a) l'Amministrazione deve assicurare, **fino al 15 ottobre 2020** (cioè fino a quando persiste lo stato di emergenza sanitaria), una adeguata *sorveglianza sanitaria eccezionale* a tutti i dipendenti maggiormente esposti a rischio di contagio al virus Covid-19 (ai sensi dell'articolo 83, comma 1, del D.L. n. 34/2020);

4.b) definire con chiarezza i casi in cui i dipendenti possono considerarsi lavoratori "fragili" e garantire agli stessi tutte le tutele di legge parimenti dei lavoratori che conviventi con persone anziane o malate

Roma, lì 04 settembre 2020

CONFINTESA FUNZIONE PUBBLICA

Corso del Rinascimento n.24 -00186 Roma
info@confintesafp.it info@pec.confintesafp.it www.confintesafp.it
tel. 06.4746128 – 06.4745300 fax. 06.233.225.013