

MINISTERO DELLE FINANZE

Dipartimento delle Entrate

Preintesa per l'esecuzione del progetto di riorganizzazione del servizio di assistenza telefonica (call center)

I rappresentanti del Dipartimento delle Entrate e le Organizzazioni sindacali

VISTO il contratto collettivo integrativo del Ministero delle Finanze, sottoscritto il 16.2.2000, attualmente in corso di formalizzazione presso gli Organi competenti;

VISTO il progetto di riorganizzazione del servizio di assistenza telefonica (call center), allegato alla presente preintesa;

CONSIDERATO che il citato progetto prevede, fra l'altro, la corresponsione al personale addetto di una indennità per giornata di funzione, che comporterà una spesa complessiva di £.5.000.000.000 (al netto dei contributi a carico dello Stato e dell'IRAP £.3.767.897.000);

VISTO l'art.16 del predetto contratto collettivo integrativo di Ministero, con il quale, al punto 9, viene stabilito che eventuali risorse assegnate al "budget d'ufficio" e non erogate con riferimento all'anno 1999 sono riassegnate al fondo unico di amministrazione per l'anno 2000 e che la relativa utilizzazione sarà definita con contrattazione a livello di delegazione nazionale,

VISTO l'allegato B all'art.16 del contratto collettivo integrativo di cui sopra, che destina un importo di £.20.119.557.000 (al netto dei contributi a carico dello Stato e dell'IRAP £.15.161.685.757) delle risorse di cui al comma 193 della legge n.549/95 per la remunerazione, previa contrattazione a livello nazionale, delle attività espletate o iniziate nel 1999 ovvero per le quali sia stata effettuata la programmazione per il loro espletamento, anche se riassegnate al Fondo unico di Amministrazione per l'anno 2000;

CONSIDERATO che il progetto di riorganizzazione del servizio di assistenza telefonica rientra tra le attività previste dal precedente comma e pertanto la spesa relativa può essere attribuita al Fondo unico dell'anno 2000, come somma ad esso riassegnata dal Fondo unico del 1999, per l'importo di £.20.119.557.000 (al netto £.15.161.685.757);

CONCORDANO

- nel condividere, in attesa della formalizzazione del contratto collettivo integrativo, sottoscritto in data 16 febbraio 2000, il contenuto del progetto di riorganizzazione del servizio di assistenza telefonica (call center), così come formulato nel testo allegato, che costituisce parte integrante della presente intesa;

- che la spesa relativa al progetto pari a £.5.000.000.000 (netto £.3.767.897.000) debba gravare a carico delle risorse, di cui al comma 193 della legge 549/95, pari a £.20.119.557.000 (netto £.15.161.685.757), relative al Fondo unico 1999, ma riassegnate al Fondo unico dell'anno 2000; eventuali somme residue verranno riutilizzate per gli scopi previsti dal contratto collettivo

integrativo, art. 16, allegato B, punto 4 della Nota in calce al prospetto di ripartizione del Fondo unico riguardante il Dipartimento delle Entrate;

- che ad avvenuta formalizzazione del contratto integrativo si provvederà alla sottoscrizione di un accordo definitivo sull'oggetto della preintesa;

- che le modalità attuative della presente intesa, ivi compresa l'articolazione dell'orario di lavoro, saranno definite con le OO.SS. in sede di contrattazione regionale e locale.

Roma

Delegazione di parte pubblica

Organizzazioni sindacali

PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

L'obiettivo E8 della direttiva per l'azione amministrativa e la gestione emanata dal sig. Ministro per l'anno 2000 prevede l'attivazione di un servizio di assistenza telefonica di nuova concezione (Call Center). Il servizio telefonico ha lo scopo di fornire informazioni ed assistenza ai contribuenti, al fine di rendere più agevole l'espletamento degli adempimenti fiscali e di evitare la necessità di accedere fisicamente agli uffici. Il servizio fornisce sia informazioni di carattere generale sugli adempimenti fiscali (scadenze, normativa applicabile, ecc.), sia assistenza sulle pratiche personali (informazioni sulle iscrizioni a ruolo, sui rimborsi, ecc.).

Il servizio, si rivolge prioritariamente ai contribuenti che provvedono personalmente ai propri obblighi fiscali senza avvalersi di intermediari, e non è limitato alla semplice erogazione di informazioni e/o risposte ripetitive e standardizzate: esso si inserisce nell'ambito di una più vasta attività di assistenza e consulenza al contribuente, che si estende fino alla facoltà di disporre immediatamente l'annullamento degli atti amministrativi di cui si è accertata l'illegittimità (autotutela). Gli addetti non sono pertanto dei semplici operatori, bensì dei veri e propri consulenti telefonici che possiedono le seguenti caratteristiche:

- conoscenza della normativa tributaria;
- motivazione professionale;
- capacità di comunicazione e di relazione;
- attitudine al lavoro di gruppo;
- capacità di utilizzare le apparecchiature informatiche;
- disponibilità alla flessibilità dell'orario.

Il servizio dovrebbe essere avviato nel primo semestre dell'anno. E' importante che i tempi previsti vengano rispettati, dal momento che la conclusione del progetto di recupero dell'arretrato, che interessa cinque annualità di imposta (1993-1997) è destinata a dar vita ad un numero rilevante di cartelle e di ricorsi, e dunque di richieste di informazioni da parte dei contribuenti; ad esse si aggiungeranno le comunicazioni relative all'esito della liquidazione automatizzata delle dichiarazioni 1998.

Organizzazione del servizio

Il progetto prevede che gli attuali centri di risposta (servizio Pluritel) vengano razionalizzati e ridisegnati.

Le attività saranno concentrate in sei call center distribuiti sul territorio: partiranno per primi i centri di Pescara e Venezia (maggio 2000), ai quali seguiranno, nel mese di giugno, quelli di Torino e Cagliari. A settembre verranno infine attivati i centri di Roma e Napoli; saranno inoltre attivate alcune postazioni remote sperimentali presso Uffici delle Entrate.

I call center sono allocati :

- Pescara, Venezia, Torino e Cagliari presso i Centri di servizio;
- Roma presso la Direzione regionale delle entrate;
- Napoli in una struttura appositamente individuata.

Ogni call center ha un organico di circa 90 unità ed è diretto da un responsabile, che ne assicura l'operatività e cura la gestione del personale. Gli addetti sono suddivisi in gruppi di 7-10 persone (team), coordinati da un team leader con funzioni di supervisore. Il team leader assiste gli addetti in presenza di particolari problemi ed interviene direttamente al front end durante i picchi di lavoro.

Le telefonate vengono indirizzate inizialmente al call center più vicino; se questo è occupato, la chiamata viene smistata al primo operatore disponibile sul territorio nazionale (nella prima fase, quando saranno attivi solo i centri di Pescara e Venezia, questi ultimi riceveranno solo le telefonate del proprio distretto).

Il servizio copre l'intera giornata lavorativa e viene svolto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 e il sabato dalle 9 alle 13. Il numero delle postazioni attive varia in funzione dei carichi di lavoro. Per ciascun addetto il turno al telefono non supera le quattro ore al giorno: il tempo che rimane per coprire l'orario giornaliero viene dedicato ad attività di back office (aggiornamento professionale, studio e risoluzione dei quesiti più complessi che richiedono una risposta in differita).

Selezione del personale

Gli addetti al Call Center sono selezionati tra il personale già in servizio, inquadrato nelle Aree B e C; possono comunque partecipare alla selezione, indipendentemente dalla posizione rivestita, gli attuali addetti al servizio Pluritel.

La selezione è mirata anche ad individuare i responsabili dei centri di risposta e i team leader; entrambe le figure professionali devono appartenere all'area C.

La selezione è su base regionale: gli interessati possono presentare domanda per il Call Center della regione in cui si trova l'ufficio nel quale prestano attualmente servizio. Per coloro che si trovano in posizione di distacco potrà provvedersi al trasferimento definitivo.

Le domande di ammissione alla selezione sono valutate da apposita Commissione, nominata dall'Amministrazione finanziaria.

La selezione prevede due fasi: l'esame delle domande pervenute e un colloquio con i candidati. Sulla base delle informazioni contenute nelle domande, la Commissione redige la graduatoria di ciascuna regione.

A tal fine, un peso particolare viene dato alla pregressa esperienza nel servizio Pluritel, al fine di valorizzare la professionalità acquisita nello specifico settore. Viene inoltre dato risalto alle esperienze presso i Centri di servizio - in particolare per quanto riguarda le attività di liquidazione delle dichiarazioni - ed ai periodi di servizio allo sportello, in quanto si tratta di attività in un certo senso analoghe a quelle che formano oggetto dell'attività del Call Center. Un punteggio più basso viene invece attribuito alle attività meno attinenti allo specifico servizio di informazione telefonica, quali l'accertamento, la riscossione, il contenzioso e le attività di segreteria e affari generali. E' infine previsto un punteggio aggiuntivo per i candidati che utilizzano regolarmente apparecchiature informatiche; quest'ultimo punteggio non è tuttavia particolarmente elevato, in quanto tale utilizzo può ormai ritenersi di dominio comune.

Le esperienze lavorative prese in considerazione sono quelle svolte negli ultimi cinque anni; il punteggio viene graduato in base alla durata di ciascuna di esse nel predetto arco temporale.

Specifici punteggi vengono poi attribuiti al titolo di studio posseduto.

Un punteggio a sé stante viene infine assegnato in base all'esito del colloquio, che mira a verificare non solo le competenze professionali dei candidati, ma anche le loro attitudini (capacità di comunicazione e di relazione e propensione al lavoro di gruppo). In base al colloquio, la Commissione individua anche i responsabili dei centri ed i team leader.

Al colloquio è ammesso un numero di concorrenti aumentato del 50% rispetto agli addetti previsti per ciascun Call Center.

Alla luce di quanto precede, si indicano i seguenti punteggi massimi attribuibili:

a) Attività svolte negli ultimi cinque anni

Precedente esperienza nel servizio Pluritel	50 punti
Precedente esperienza presso i Centri di servizio	10 punti
Attività di liquidazione delle dichiarazioni	25 punti
Attività di informazione allo sportello	30 punti
Attività di accertamento/contenzioso/riscossione	10 punti
Attività di segreteria e affari generali	5 punti
Utilizzo di apparecchiature informatiche	10 punti

Qualora le parti ne ravvisino la necessità, in sede di contrattazione regionale si potranno concordare modifiche ai suddetti punteggi massimi nelle sottoelencate fasce di oscillazione:

Precedente esperienza nel servizio Pluritel	da 40 a 50
Precedente esperienza presso i Centri di Servizio	da 8 a 10
Attività di liquidazione delle dichiarazioni	da 20 a 25
Attività di informazione allo sportello	da 24 a 30
Attività di accertamento/contenzioso/riscossione	da 8 a 10
Attività di segreteria e affari generali	da 4 a 5
Utilizzo di apparecchiature informatiche	da 8 a 10

I punteggi massimi verranno attribuiti in misura intera quando l'attività è stata svolta per almeno due anni negli ultimi cinque; i punteggi verranno ridotti al 60% per l'attività svolta per almeno un anno e al 30% per meno di un anno.

b) Titolo di studio

Sono previsti i seguenti punteggi:

- laurea: 15 punti;
- diploma superiore: 10 punti;
- licenza media: 5 punti

c) Esito del colloquio

Al colloquio attitudinale è attribuito, a giudizio della Commissione, un punteggio massimo di 20 punti.

Formazione degli addetti

Prima dell'immissione in servizio, i candidati selezionati seguono uno specifico corso di formazione, articolato in tre aree:

- giuridico-tributaria (competenze legate al contenuto tecnico professionale proprio del ruolo del consulente telefonico: conoscenza delle norme e della modulistica; autorutela; sanzioni);

- tecnica (capacità tecniche legate all'uso della strumentazione informatica e delle procedure di supporto all'attività di consulenza telefonica);
- relazionale (modalità di approccio con il contribuente e - solo per i responsabili e i team leader - gestione di gruppi di lavoro).

Il corso è preceduto da un convegno (workshop) di presentazione, della durata di un giorno; seguono 12 giornate di aula, l'ultima delle quali dedicata ad una simulazione del servizio.

Più specificatamente, il corso è così articolato:

Convegno di presentazione	1 giorno
Aspetti relazionali e gruppi di lavoro	4 giorni
Il personal computer come strumento di lavoro; le applicazioni informatiche a disposizione degli operatori e le interrogazioni all'Anagrafe tributaria; gli strumenti di supporto	5 giorni
L'autonutela, il ravvedimento operoso, le sanzioni	2 giorni
La simulazione del servizio	1 giorno

Un percorso specifico di cinque giorni è previsto per i responsabili dei centri; tale ultimo corso riguarda aspetti gestionali (leadership e gestione delle risorse umane; gestione del tempo; customer satisfaction).

Il percorso prevede anche una parte da svolgere in autoformazione, destinata ad agevolare il processo di apprendimento in aula. L'autoformazione verte specificatamente su aspetti tributari, ed in particolare sulla modulistica.

Inquadramento del personale

Si prevede, in linea di massima, un periodo di permanenza nel call center di due anni.

Il servizio dei call center è coordinato dalla Direzione Centrale per gli Affari Amministrativi, a cui il decreto ministeriale 3 dicembre 1999, recante la riorganizzazione delle Direzioni centrali e regionali, attribuisce le competenze in materia di coordinamento dell'attività dei centri.

Il personale dei call center di Pescara, Venezia, Torino e Cagliari dipende dai rispettivi centri di servizio, mentre quello di Roma e Napoli dalle Direzioni regionali delle entrate per il Lazio e la Campania. In ciascuna regione interessata, gli impiegati che attualmente prestano servizio in una sede diversa da quella dei call center vengono distaccati presso i Centri di servizio e le Direzioni regionali sopra nominate e hanno diritto al trattamento di missione per i primi tre mesi.

Incentivi economici

L'attività di consulenza telefonica richiede agli addetti un particolare impegno lavorativo, in quanto presuppone

- la turnazione a copertura del servizio;
- il continuo aggiornamento professionale;
- l'utilizzo costante di apparecchiature informatiche;
- la pressione psicologica derivante dal colloquio con il contribuente;

In considerazione di quanto precede, appare necessario prevedere un'incentivazione economica degli addetti, a tal fine utilizzando una quota del fondo unico di cui agli artt. 31 e 32 del C.C.N.L.

L'importo dell'incentivo è quantificato, per ciascun addetto, per il team leader e per il responsabile, in 25.000 lire per ogni giorno di effettivo servizio nel Call Center.

Tale incentivo remunera il grado di penosità e i livelli di responsabilità delle particolari tipologie di lavoro.

Funzionamento del servizio

L'addetto, dopo essersi presentato e aver fornito il proprio numero identificativo, chiede al contribuente il suo codice fiscale o la sua partita IVA (ovvero il nome, il cognome e la data di nascita); tali dati vengono inseriti a sistema. Sulla base di una precodifica delle tipologie di richieste, l'addetto classifica il quesito posto e fornisce la risposta, anche tramite l'ausilio di supporti cartacei e automatizzati. La durata media delle telefonate è prevista in cinque minuti.

In generale tutti gli addetti rispondono a tutti i quesiti posti. In caso di quesiti particolarmente complessi, gli addetti possono richiedere il supporto dell'esperto del proprio team, o ricorrere al team leader.

Si stima che circa l'80% delle chiamate possono dar luogo ad una risposta immediata. Per quesiti che richiedono uno studio più accurato è previsto che l'utente venga richiamato in un momento successivo.

I quesiti ritenuti più rilevanti e di interesse generale sono registrati in apposito database. Tali dati saranno utilizzati al fine di rendere omogenee le risposte, indirizzare i corsi di formazione e migliorare la qualità del servizio.

Come rilevato all'inizio, il Call Center verrà abilitato anche all'annullamento in autotutela degli atti (cartelle di pagamento) riconosciute illegittime.