

Roma, 11 marzo 2026 – Prot. 12

Alla Direttrice Centrale Risorse Umane

Dott.ssa Laura Caggegi

dc.risorseumane@agenziaentrate.it

e p.c.

Al Capo Divisione Servizi

Dott. Paolo Savini

div.servizi@agenziaentrate.it

Oggetto: Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM) – assemblee del personale delle SAM dell'11 marzo 2026 e sollecito apertura tavolo di confronto

La scrivente Organizzazione Sindacale richiama la propria **nota del 15 gennaio 2026 – Prot. 5**, con la quale sono state portate all'attenzione dell'Amministrazione le criticità relative all'organizzazione e al funzionamento delle Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM), trasmettendo contestualmente una piattaforma sindacale e chiedendo la riattivazione del tavolo nazionale di confronto.

Nonostante la rilevanza delle questioni sollevate e la loro evidente incidenza sull'organizzazione del lavoro e sulla qualità dei servizi resi alla cittadinanza, a tale comunicazione non è ad oggi seguito alcun riscontro da parte dell'Amministrazione.

Tale prolungato silenzio su una materia così rilevante non può che alimentare incertezza e preoccupazione tra i lavoratori delle SAM, che attendono legittimamente dall'Agenzia un chiarimento sulle scelte che riguardano queste strutture. Per questo riteniamo non più rinviabile l'apertura di un tavolo di confronto sulle SAM.

Proprio alla luce di questa situazione, **nella giornata dell'11 marzo 2026, dalle ore 11:00 alle ore 12:00, si sono svolte assemblee dei lavoratori delle SAM in contemporanea su tutto il territorio nazionale**, con un'ampia partecipazione da parte delle strutture interessate.

Nel corso delle assemblee è emersa con chiarezza la necessità, non più rinviabile, di aprire un confronto strutturato con l'Amministrazione sulle questioni che riguardano l'organizzazione e l'attività delle SAM, rispetto alle quali i lavoratori attendono risposte e chiarimenti.

In particolare, è stata ribadita la necessità di intervenire su alcuni aspetti fondamentali, tra cui:

- la definizione di linee guida operative chiare e uniformi per tutte le Sezioni di Assistenza Multicanale;
- l'individuazione di un perimetro di assistenza definito e coerente con il ruolo delle SAM;

- l'attivazione di percorsi di formazione specifici e di qualità, adeguati alla complessità delle attività svolte;
- l'adeguamento dell'indennità di servizio ferma da oltre vent'anni;
- il riconoscimento di una maggiore valorizzazione per i capi team;
- il miglioramento delle condizioni di benessere lavorativo, anche attraverso strumenti di supporto psicologico e la previsione di percorsi di mobilità in uscita.

Alla luce di quanto emerso dalle assemblee svoltesi in tutto il territorio nazionale e facendo seguito alla citata nota del 15 gennaio 2026 – Prot. 5, la scrivente Organizzazione Sindacale sollecita l'apertura di un tavolo di confronto dedicato alle SAM, affinché si faccia piena chiarezza sulle scelte che riguardano l'assetto e il ruolo di queste strutture.

In questo quadro, appare quanto mai necessario avviare un confronto serio e trasparente su una materia che incide direttamente sull'organizzazione del lavoro e sulla qualità del servizio reso alla cittadinanza.

Le Sezioni di Assistenza Multicanale rappresentano infatti una componente fondamentale dell'organizzazione dei servizi dell'Agenzia e del rapporto quotidiano con la cittadinanza; per questo riteniamo che una materia di tale rilevanza meriti risposte chiare e un confronto adeguato con le organizzazioni sindacali e con i lavoratori che, a tutti i livelli, garantiscono il funzionamento di queste strutture.

Si resta pertanto in attesa di un sollecito riscontro e della convocazione del tavolo di confronto.

Cordiali saluti

Il Coordinatore Nazionale

Mariacristina Montone

