



**Polizza sanitaria** - Si è tenuto oggi il previsto incontro tra le Segreterie Nazionali, la delegazione aziendale di Agenzia delle entrate - Riscossione (contraente della polizza), rappresentata dal dott. Massimo Pinzarrone, e il referente di RBM, dott. Candido, al fine di affrontare le problematiche riguardanti la polizza sanitaria.

Con particolare riferimento alle problematiche ancora irrisolte ed alle innumerevoli disfunzioni nuovamente segnalate dalle organizzazioni sindacali, il dott. Massimo Pinzarrone, nel ricordare alla Compagnia di Assicurazione che il contratto sottoscritto va onorato attraverso l'erogazione delle prestazioni, ha sollecitato alla stessa l'urgente ricerca di idonee soluzioni.

Le OO.SS., con l'obiettivo di risolvere le pratiche particolarmente complesse, hanno inoltre ribadito la necessità che la Compagnia metta loro a disposizione un numero di telefono dedicato a cui potersi rivolgere e hanno nuovamente segnalato che, il mal funzionamento sia del call center che della centrale operativa, rendono troppo spesso difficoltoso l'accesso alle prestazioni da parte dei colleghi.

Il dottor Candido, prendendo atto delle richieste delle organizzazioni sindacali, ha assunto l'impegno di analizzare, in tempi brevi, le pratiche ancora irrisolte.

Ha inoltre dichiarato che, è intenzione della Compagnia fare degli interventi sulla centrale operativa, con l'obiettivo di migliorarne complessivamente il funzionamento consigliando comunque, fin da subito, di privilegiare l'utilizzo della piattaforma o della App.

**Formazione** - La delegazione aziendale ha presentato i dati a consuntivo del piano formativo 2019 ed il piano di formazione 2020.

La formazione erogata nel 2019 ha risentito di un calo rispetto all'esercizio precedente imputabile a due fattori: il primo legato alla formazione obbligatoria somministrata in forma massiva nel 2018 sia in materia di sicurezza sul lavoro, che in materia di GDPR, anticorruzione, trasparenza; il secondo legato all'intervenuta attività di definizione agevolata TER/saldo e stralcio che ha condizionato il calendario della programmazione.

Sono state erogate n. 71.919 ore di cui 3360 con affiancamento, 24.541 attraverso formazione in aula e formazione a distanza.

Il piano formativo 2020, che prevede il coinvolgimento di circa 1.200 colleghi, oltre a porsi l'obiettivo di garantire il continuo aggiornamento delle competenze professionali, si svilupperà su cinque ulteriori obiettivi:

- Migliorare la relazione con il contribuente;
- Favorire la predisposizione dei colleghi verso la digitalizzazione;
- Sostenere i responsabili che hanno gruppi di lavoro a distanza o in smart working;
- Perseguire omogeneità e univocità interpretative e/o operative;
- Sviluppare forme più efficaci di team working.



Al termine dell'illustrazione è stato sottoscritto il verbale di verifica congiunta del piano di formazione erogato 2018/2019 e l'accordo per la formazione nel periodo 2020/2021 che prevede un incontro da tenersi nel corso dell'anno, finalizzato a verificare lo stato di avanzamento delle attività previste dal piano stesso.

Roma, 26 febbraio 2020

Le Segreterie Nazionali del Settore della Riscossione