

Handwritten signatures and initials in the top left corner.

Verbale di Riunione sportello on-line

del giorno **12 dicembre 2023 in Roma**

tra

Agenzia delle Entrate - Riscossione

e

le Segreterie degli Organi di coordinamento delle Rappresentanze Sindacali aziendali delle OO.SS. FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA e UNISIN assistite dalle rispettive Segreterie Nazionali

Premesso che

- a seguito del diffondersi del virus COVID-19 a livello pandemico, l'Ente si è trovato nella necessità di intervenire sull'operatività delle strutture di rete per sopperire alla temporanea chiusura delle stesse, procedendo all'attivazione di ulteriori canali telematici alternativi adibiti alle informazioni e ai pagamenti automatici;
- le misure imposte dall'emergenza pandemica hanno altresì accelerato il processo di digitalizzazione e "remotizzazione" delle attività lavorative, rendendo sempre più disponibili per il pubblico canali alternativi di erogazione dei servizi in aggiunta a quelli già presenti presso le reti fisiche di uffici e sportelli aperti al pubblico;
- Agenzia delle entrate - Riscossione, in tale contesto e a questo scopo, ha avviato un progetto per la realizzazione di uno "sportello on line" che, attraverso un canale telematico, consenta di svolgere, da remoto, le medesime attività di front office erogate presso gli sportelli fisici.
- Il progetto di sperimentazione, avviato a luglio 2022 e progressivamente esteso a tutte le Direzioni Regionali, ha avuto compimento lo scorso mese di novembre con l'applicazione del nuovo modello di servizio anche alle Direzioni Regionali della Campania e della Sicilia.

Ciò premesso e considerato si conviene quanto segue

Handwritten signatures and stamps of the participating organizations at the bottom of the page.

FABI
FIRST/CISL
FISAC/CGIL
UILCA
UNISIN

- Le Parti si impegnano ad incontrarsi nel corso dei primi mesi del 2024 per valutare congiuntamente gli esiti della suddetta sperimentazione nonché individuare soluzioni condivise riguardo la nuova regolamentazione dell'adibizione allo svolgimento dell'attività di sportello on-line.
- Nel contesto delle valutazioni di cui al precedente alinea, le Parti avvieranno un confronto organico in merito agli attuali regimi orari di lavoro, di sportello, di flessibilità e pausa pranzo, introdotti durante il periodo di vigenza dello stato di emergenza sanitaria covid, tenuto conto del mutato assetto dell'organizzazione del lavoro conseguente all'accesso esclusivo ai servizi di sportello da parte dell'utenza mediante prenotazione.
- Le Parti concordano infine che, nelle more del suddetto confronto, gli attuali regimi orari saranno prorogati in via eccezionale sino al 31 maggio 2024.

L'Ente

Le OO.SS.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature] FABI
[Handwritten signature] FIRST / CISL
[Handwritten signature] FISAC / CGIL
[Handwritten signature] UILCA
[Handwritten signature] UNISIN