

Il giorno 20 marzo 2013 nei locali della Direzione Provinciale di Catania sono presenti il Direttore Provinciale dott.ssa Laura Caggegi e i rappresentanti delle seguenti OOSS regolarmente convocate:

CGIL Arena Anna Maria, Florio Giovanna, Garufi Santi Armando
CISL Morando Milena, Di Napoli Luigi
UIL Gagliano Emilio, Guarnera Stefano, Di Marco Carmelo
SALFI Campanella Aldo, Morace Paolo, Di Marco Carmelo
USB Quattrone Floreana
FLP Messina Rodolfo, Morreale Concetta
RSU Majeli Gianluca, Tornitore Rocco, Ciletta Alfio, Famulari Maria Rita
Di Mauro Salvatore, Palazzo Concetta, Bonaccorso Santina,
Caruso Leonardo, Giudice Carmela.

La riunione, convocata con nota prot. n. 32325 del 15 marzo 2013, ha inizio alle ore 9.30

Ordine del giorno: Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività anno 2013 – Definizione dei criteri di remunerazione al personale addetto all'erogazione dei servizi al contribuente.

In relazione all'o.d.g. il **Direttore** illustra l'accordo nazionale del 23 gennaio 2013 in merito all'anticipazione del 60% della quota di risorse da attribuire, già nel corso del 2013, al personale addetto all'attività di assistenza e informazione al contribuente e invita al confronto per individuare i criteri per la remunerazione.

In particolare, in questa sede siamo chiamati a dare attuazione all'accordo nazionale e stabilire i criteri per remunerare il personale che, nell'ambito delle attività relative ai servizi ai contribuenti, svolge le attività di assistenza e informazione gestendo direttamente il rapporto con l'utenza. Le somme assegnate alla DP sono finalizzate a remunerare l'impegno e la professionalità espressi dal personale addetto alle attività di assistenza al contribuente nel corso dell'anno 2013 tenendo conto del lavoro effettivamente svolto.

Propone che può essere remunerato chi fa un orario di assistenza e informazione almeno di 4 ore giornaliere e si potrebbe pensare ad una remunerazione aggiuntiva per chi svolge il servizio anche nelle ore pomeridiane. In merito alla modalità di individuazione degli addetti aventi diritto alla remunerazione accessoria si può utilizzare la procedura informatica per la gestione degli utenti che accedono al front office, quindi ARGO.

USB fa presente che può succedere che le pratiche non possono essere completate in presenza del contribuente ricevuto per appuntamento, ma si completano successivamente in presenza dello stesso contribuente che viene ricevuto senza appuntamento.

Il **Direttore** risponde che tramite ARGO è possibile quantificare l'attività lavorativa di assistenza al contribuente che potrà essere verificata giornalmente dal coordinatore di front office.

UIL fa presente che il controllo tramite ARGO potrebbe trasformarsi in un controllo sul dipendente e chiede se si possa adottare un altro metodo di controllo.

CISL fa presente che si potrebbe fare riferimento all'accordo per il 2010.

CGIL fermo restando che ARGO realizza un monitoraggio di servizi e non un controllo sui lavoratori, fa presente che esiste una differenziazione tra le attività relative all'erogazione di servizi, quindi, sarebbe importante individuare quali sono i servizi costantemente sotto pressione dell'utenza (bollo auto.....) anche non rilevabili da ARGO.

FLP posto che tutte le attività dell'UT sono riconducibili all'assistenza al contribuente e considerato che le procedure informatiche sono necessarie per una migliore organizzazione dei servizi, si dovrebbe però stabilire che l'attività di assistenza è tale anche se non è svolta al front office, quindi si deve definire con chiarezza quali siano le attività da definire come servizi di "sportello" e stabilire quali sono i criteri che fanno scattare il diritto alla remunerazione.

SALFI ribadisce che la quota massima di remunerazione di cui si parla dovrà essere distribuita a chi svolge attività effettiva di front office. Ribadisce la contrarietà alla produzione di autocertificazione da parte dei dipendenti di avere svolto attività di sportello. Propone che sia il capo team a verificare chi all'interno dei team svolge attività di ricevimento del pubblico.

Il **Direttore** ribadisce che non si può standardizzare per tutto l'anno quanti sportelli siano necessari per determinate attività (36/bis, 36/ter), ma anche nell'ambito delle attività che devono essere svolte per tutto l'anno non si può a priori stabilire quanti servizi e quali persone siano adibite ai servizi di assistenza ma sarà rilevabile solo a posteriori. Si può intanto fare una mappa di tutti i servizi e inserirli nella procedura ARGO, poi in ragione delle esigenze e dell'organizzazione dell'ufficio si stabiliranno gli sportelli da associare a ciascun servizio che non devono essere per forza nella sala front office. Anche se l'attività non è svolta nella sala front office potrà essere valutata come di sportello se l'assistenza degli utenti viene canalizzata attraverso ARGO. Ovviamente sarà remunerata l'assistenza al pubblico che viene svolta in modo continuativo con i criteri che oggi definiremo.

UIL ribadisce che bisogna chiarire con precisione quali siano le attività da definire come servizi di "sportello", posto che anche nell'ambito degli altri Uffici della DP ci sono delle attività che possono ricondursi a ricevimento pubblico quali ad esempio Ufficio legale Sgravi e rimborsi su sentenza per i giorni in cui viene esercitata l'attività e su indicazione dei capi team. Questo tipo di attività dovrebbe essere incentivata per tutti i tipi di "sportello" atteso che l'accordo nazionale non fa alcuna differenziazione rispetto al luogo dove lo sportello è situato fermo restando che prende atto che per quanto riguarda lo sportello sito all'Ufficio legale prende atto della risposta della Direzione.

Il **Direttore** ricorda che l'accordo nazionale del 23 gennaio 2013 che dobbiamo attuare in questa sede riguarda l'incentivazione del personale delle DD.PP. addetto all'informazione, all'assistenza e all'erogazione dei servizi nei confronti dei contribuenti. E' un accordo teso all'incentivazione del front office e riguarda una particolare quota del premio di produttività individuale destinata alla remunerazione del personale che, nell'ambito delle attività relative ai servizi ai contribuenti, svolge le attività di assistenza e informazione gestendo direttamente il rapporto con l'utenza. Trattasi di una particolare remunerazione indirizzata al personale che si occupa di "servizi ai contribuenti" restando esclusi gli addetti alle attività di supporto, alle attività di contenzioso e alle attività di prevenzione e contrasto all'evasione per le quali sono previste altre forme di remunerazione accessoria.

USB ribadisce che il controllo tramite le procedure non sempre risponde a verità perché il dipendente comunque svolge attività di sportello anche quando non è verificabile attraverso le procedure stesse. L'accordo nazionale non prevede che il compenso sia legato alle 4 ore di attività bensì alle ore di sportello effettivamente svolte.

Il **Direttore** ribadisce che tutte le attività possono essere verificabili tramite le procedure basta solo usarle impostandole correttamente.

CISL per evitare sperequazioni relative all'attribuzione del salario accessorio, propone che tale salario prescindano da un numero ben definito di ore lavorate e che il quantum venga ripartito in funzione delle ore effettivamente lavorate e quindi in proporzione alle ore effettivamente svolte allo sportello. Pertanto considerato il fatto che l'attività di sportello non viene più remunerata con un'indennità pari a quella prevista nei precedenti accordi (9 euro) e dove non sono previste delle ore standard da effettuare si propone comunque di remunerare attività di sportello anche di durata inferiore.

CGIL non si deve confondere sportello e front office in quanto l'attività di front office va remunerata in misura maggiore considerata la situazione ambientale in cui gli addetti sono obbligati ad operare e quindi propone una parametrizzazione più alta rispetto a chi opera nelle proprie stanze.

Il Direttore propone una possibile differenziazione delle attività in base a parametri, p.es. valorizzando di più chi fa l'orario al pubblico sia di mattina sia di pomeriggio, e valorizzando un po' meno chi fa assistenza al pubblico per metà dell'orario mattutino.

RSU approva lo schema di accordo, che prevede misure potenzialmente più precise nell'attribuzione dell'incentivo al personale adibito ai servizi nei confronti del contribuente. La RSU, inoltre, auspica che la parametrizzazione condivisa possa contribuire a migliorare i servizi al cittadino e ad incentivare una più agevole turnazione al front office del personale.

Traendo spunto dall'ampia discussione il **Direttore** e le **parti sindacali convengono** di remunerare le attività svolte nell'ambito dei servizi ai contribuenti a diretto contatto con il pubblico differenziando, però, la prestazione resa nel salone front office dalle prestazioni rese ai piani, posto che tale differenziazione ossia l'organizzazione dei servizi all'utenza sia per quantità sia per modalità è demandata all'Amministrazione.

Sulla base di questo presupposto convengono ancora di remunerare in modo differenziando le prestazioni rese al pubblico tra due ore continuative, tutto l'orario mattutino in modo continuativo, tutto l'orario mattutino e pomeridiano.

Quindi, si concordano i seguenti parametri:

- prestazione resa nel salone front office o tramite CUP :
 - o per l'orario mattutino in modo continuato: 1
 - o per due ore continuative: 0,5
 - o per tutto l'orario mattutino e pomeridiano: 1,5
- prestazione resa fuori dal salone front office:
 - o per l'orario mattutino in modo continuato: 0,8
 - o per due ore continuative: 0,4
 - o per tutto l'orario mattutino e pomeridiano: 1,2

La rilevazione delle condizioni che danno luogo alla remunerazione sarà effettuata tramite la procedura informatica di gestione delle code di pubblico e dei servizi. Il sistema ARGO sarà arricchito con tutti i servizi previsti presso l'ufficio e a seconda dell'organizzazione dell'ufficio e delle disposizioni interne, ciascun servizio sarà collegato ad uno o più sportelli che possono essere dislocati all'interno del salone front office o in altre stanze. Ogni

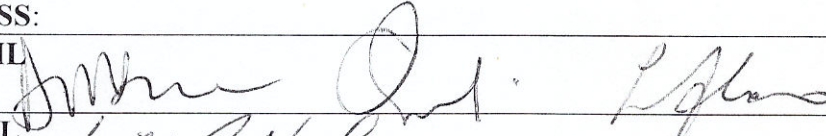
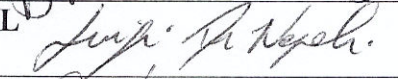
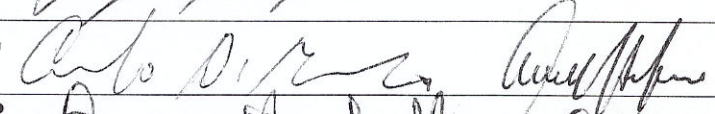
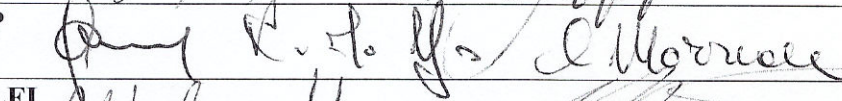
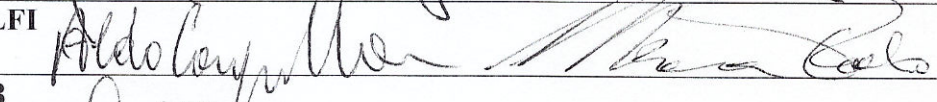
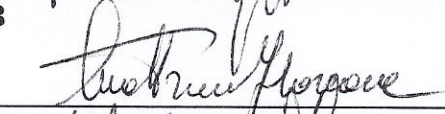
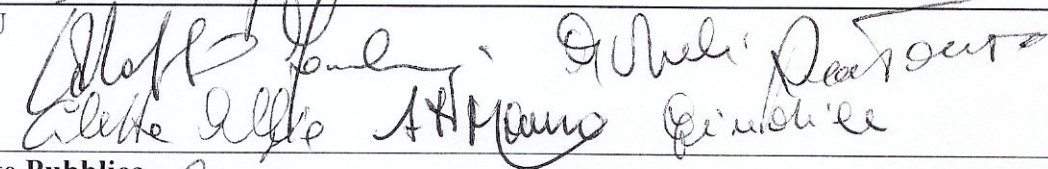
settimana ciascun Ufficio comunicherà i dati rilevanti per il pagamento della remunerazione accessoria sulla base delle rilevazioni effettuate dal coordinatore di front office e dai capi team che dovranno associare al numero di sportello il nome dell'addetto e verificare le condizioni per la remunerazione di cui sopra.

CGIL CISL FLP SALFI USB RSU sono d'accordo sui parametri, la **UIL** è d'accordo sui parametri escluso il mancato inserimento delle altre attività.

La riunione si chiude alle ore 13.00

Letto, confermato e sottoscritto.

OSS:

CGIL	
CISL	
UIL	
FLP	
SALFI	
USB	
RSU	
Parte Pubblica	