

In data odierna le Organizzazioni Sindacali hanno incontrato la Delegazione Aziendale della Holding Equitalia per confrontarsi in merito alle iniziative da questi preannunciate in materia di efficientamento della riscossione, e mirate a migliorare il servizio reso ai contribuenti.

Gli interventi che ci viene detto saranno messi in campo sono:

- nuovo applicativo "Scrivania di sportello". Entro il mese di giugno sarà disponibile su tutta la rete sportellare e consentirà di facilitare e velocizzare le procedure, riducendo i tempi delle singole operazioni
- codometri di nuova generazione
- una Applicazione, per Android e IOS, oggi ancora in fase di studio, consentirà di accedere ai servizi della riscossione direttamente da cellulare, smartphone, tablet...
- uno sportello per i contribuenti Over 65 sostituirà lo Sportello Amico
- applicazione della soluzione organizzativa dell'Alta Affluenza -inizialmente su alcune piazze, già identificate, di Milano e Torino a partire dal 18 aprile, dove è già stata fornita la prevista informativa alle RR.SS.AA. e su alcuni sportelli delle città di Roma e Napoli, la cui informativa sarà fornita nell'incontro già calendarizzato per la prossima settimana -.

Con riferimento all'applicativo "Scrivania di sportello", dal 14 al 21 aprile si terranno le sessioni di addestramento che coinvolgeranno 56 colleghi individuati tra i responsabili di sportello; tali colleghi dovranno, a loro volta, trasferire le conoscenze acquisite agli operatori.

E' intenzione aziendale dotare gli operatori di front-office di un cartellino di riconoscimento che sarà di differente colore a seconda del ruolo svolto - informatore, cassiere, responsabile - e che riporterà il nome e la lettera iniziale del cognome.

Le Segreterie Nazionali, preso atto delle iniziative rappresentate dall'Azienda, hanno proposto, prioritariamente, i seguenti interventi necessari a migliorare le condizioni quotidiane di lavoro dei colleghi, sempre più esposti a ritmi ormai intollerabili ed a forte stress:

- messa in protezione per coloro che operano a diretto contatto con i contribuenti - postazione di prima accoglienza/info-point -;
- ampliamento dell'organico;
- rispetto delle previsioni in materia di rotazione del personale, ai sensi dell'art. 97 del CCNL vigente;
- formazione e valorizzazione delle risorse addette al front-office;
- rispetto degli orari di lavoro e di sportello, anche con riferimento alla pausa pranzo;
- rispetto delle ferie e delle previsioni contrattuali in materia di utilizzo della banca delle ore e dei permessi retribuiti.

Ancora nella logica di miglioramento delle condizioni di lavoro le Segreterie Nazionali hanno ribadito la necessità che tutte le sedi, ed in particolare gli sportelli, siano rese idonee dal punto di vista logistico e della sicurezza.

LE SEGRETERIE NAZIONALI

Roma, 6 aprile 2016

[comunicato](#)