



AGENZIA DELLE ENTRATE Segreteria Nazionale

e-mail: entrate@uilpa.it

Agenzia delle Entrate CIVIS? NO, GRAZIE!!

E' ORA DI ASCOLTARE ANCHE I LAVORATORI DEI CAM!!

La problematica all'ordine del giorno nei CAM è il servizio CIVIS che, introdotto dall'Agenzia come strumento strategico, in realtà baserebbe la sua "strategia", ancora una volta, sul sovraccarico lavorativo dei colleghi dei CAM.

Di questo vulnus di fondo sembra esserne cosciente anche chi in Agenzia ha inteso concretizzare questo servizio tant'è che viene introdotto in pieno mese di Agosto e poi avviato ancora con una nota del fine settimana dello scorso 18 novembre.

Sembrerebbe un sintomo di chi ha paura di un vero confronto, cosciente delle difficoltà che dovranno incontrare i lavoratori, pertanto sceglie date "poco visibili" quali le ferie estive e i fine settimana.

Ma i problemi, quello di CIVIS non fa eccezione, si presentano ai lavoratori quotidianamente e non spariscono nei fine settimana.

Perché CIVIS sta rilevandosi un problema?

Perché per l'ennesima volta uno strumento ideato per migliorare il servizio ai contribuenti viene introdotto unilateralmente dall'Amministrazione per poi essere però "scaricato" sempre e solo sulle spalle dei lavoratori.

Perché viene introdotto senza una effettiva pianificazione dell'impatto che potrà avere in concreto sulle già molteplici attività svolte nei CAM, tanto più che è prevedibile che il carico lavorativo per CIVIS crescerà in modo esponenziale.

Perché CIVIS viene a sommarsi e gravare sui lavoratori che già oggi sono sottoposti a stringenti tempistiche lavorative per fornire riscontro ai quesiti telefonici dei contribuenti su tutta la materia tributaria, dare riscontro ai quesiti e richieste proveniente dagli "intermediari", ed ancora, le web mail, Call Back, provvedere all'autoformazione, le precomunicazioni, ecc..

Perché le implementazioni delle attività di competenza dei CAM hanno di fatto ridotto i tempi di Back Office con la conseguente contrazione dei tempi da dedicare alla formazione.

E' evidente, quindi, che quelle descritte risultano tutte circostanze che rischiano di provocare la riduzione della qualità dei servizi offerti con grave danno di immagine della stessa Amministrazione e una palese ed inutile lesione della dignità dei lavoratori.

Sono proprio i lavoratori che oggi sembrano essere i più responsabilizzati e preoccupati per il servizio che potrà essere offerto; addirittura più di quanto, sin ad oggi, abbia dimostrato la stessa Agenzia.

E' per questi motivi che oggi:

I LAVORATORI DEI CAM DICONO "NO"!!

Questa volta i lavoratori dei CAM, coesi tra loro e uniti anche con le loro rappresentanze sindacali, dalle RSU di posto di lavoro all'unitarietà pressoché totale delle OO.SS. territoriali, **dicono no!... in tutte le sedi CAM d'Italia.**

A seguito delle varie assemblee svoltesi nei giorni scorsi è stato proclamato nelle varie sedi lo stato di agitazione e una richiesta su tutte è emersa: quella di essere ascoltati!!

Di non essere considerati dei numeri o degli automi su cui scaricare *tout court* idee teoricamente buone ma che si pretende di realizzare a costo zero per l'Agenzia.

Di essere ascoltati perché invece si tratta di lavoratori responsabili che ormai da anni hanno portato i livelli dei servizi offerti all'utenza a standard di tutto rispetto, con i pochi mezzi messi a loro disposizione e con compensi specifici ormai bloccati da una decina d'anni.

E' per tali ragioni che, ancor prima che si definiscano i nuovi obiettivi per il 2012, è necessario attivare un tavolo nazionale in cui si affronti, non solo la problematica CIVIS, ma anche l'organizzazione dei CAM, del ruolo effettivo che dovrà avere nella complessiva "offerta" dei servizi che l'Agenzia intende dare all'utenza, delle peculiari funzioni che i lavoratori dei CAM assolvono e dei relativi carichi lavorativi che anziché tener conto di "grandi numeri" devono aver riguardo a "grande qualità".

In tal senso la UIL PA Agenzia delle Entrate lavorerà: disponibile all'immediato confronto con l'Agenzia sulle tematiche, pronta a sostenere le iniziative unitarie che sono nate in questi giorni.

Roma, 6 dicembre 2011

Il Coordinatore Generale UIL PA
Agenzia delle Entrate
Renato Cavallaro