



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

Coordinamento AGENZIA ENTRATE

Via Emilio Lepido n. 46 – 00175 Roma – tel. 06/715393

e-mail: entrate@uilpa.it – sito: www.entrate.uilpa.it

 @uilpaentrate

 Uilpa Entrate

Al Direttore della D.C. del Personale
Dott.ssa Margherita Maria Calabrò

Oggetto: Criticità organizzative e delle attività istituzionali nei CAM - Adeguato riconoscimento professionale ed economico. Richiesta tempestivo incontro nazionale.

Gentile Direttore,

la scrivente O.S. già in passato era intervenuta per chiedere un ampio confronto in merito all'evoluzione dell'Area Servizi dell'Agenzia delle Entrate che, in particolare in questi ultimi anni, sta determinando una trasformazione ed un incremento delle attività dirette all'assistenza dei contribuenti. Tale evoluzione ha visto anche negli attuali Centri di Assistenza Multicanali l'inevitabile sbocco verso un'assistenza sempre più qualificata in grado di fronteggiare l'esigenza ampiamente sentita di una semplificazione procedurale per il Cittadino.

Le numerose difficoltà, iniziali e successive all'istituzione dei CAM, furono proficuamente affrontate dall'Agenzia, con la piena collaborazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti sindacali, attraverso: un'organizzazione generalmente adeguata; il bilanciamento dei tempi e dei carichi di lavoro; la formazione e l'iniziale (a suo tempo proporzionata) indennità economica. Tutti elementi che hanno contribuito affinché questa tipologia di Ufficio costituisse, soprattutto nel suo genere, un'eccellenza nel sistema Paese.

Tale efficiente equilibrio già da tempo è mutato e si sta avviando verso un preoccupante "punto di non ritorno" anche a causa della recente introduzione delle ulteriori attività legate al c.d. "cambia verso" e che, non dimentichiamo, si vanno a sommare alle precedenti impegnative attività che caratterizzano i CAM (CIVIS", "dichiarazione precompilata", ecc.).

Corre l'obbligo di evidenziare che le nuove attività sono state introdotte senza una preventiva adeguata organizzazione e pianificazione; senza un preventivo confronto con le OO.SS. e senza una verifica se l'attuale modello organizzativo e lavorativo dei CAM ne potesse supportare l'introduzione. Spesso gli indirizzi "operativi" sono caratterizzati dalla sola contingenza di "fare di più e prima" ma non prevedono né un piano organizzativo complessivo che possa strutturalmente potenziare le attività dei CAM, né un approfondimento sulle criticità alle quali, con i ritmi e la professionalità richieste, i consulenti sono, loro malgrado, esposti.

In particolare l'attività legata al "cambio verso", in alcuni casi più attinenti all'attività di "controllo" che a quella dei "servizi", è stata "riversata" sulle spalle dei lavoratori senza un'adeguata e programmata visione organizzativa.

L'intensificazione delle attività oltre i limiti lavorativi accettabili (forzature sulle modalità di turnazione al *front line*); la riduzione degli spazi di formazione (sia professionale sia sulle fondamentali tecniche di comunicazione); l'indebito "trasferimento" di responsabilità professionale sugli operatori, spesso lavoratori di II area, che sono chiamati a definire atti in materia di "controllo" senza avere a disposizione strumenti sufficienti per farlo, costituiscono un'insieme di circostanze negative che risultano ancor più gravose per i lavoratori a causa dell'insufficiente riconoscimento economico e professionale.

Il tutto, inoltre, è vissuto in una fase di costante e strumentale attacco mediatico ai lavoratori dell'Agenzia che, recentemente, ha riguardato nello specifico i lavoratori dei CAM e a cui né i vertici agenziali né l'autorità politica hanno saputo contrastare adeguatamente.

Le descritte inadeguate scelte organizzative adottate unilateralmente da codesta Agenzia, spesso aggravate anche da iniziative estemporanee di qualche direttore, stanno determinando un clima lavorativo patologicamente "stressato" e conseguentemente conflittuale.

Le assemblee dei lavoratori su tali problematiche si moltiplicano ed emergono evidenti le descritte criticità e pertanto si profila il possibile avvio dello stato di agitazione del personale interessato.

Con la presente, la Scrivente **UILPA Entrate** chiede che la tematica venga seriamente ed organicamente affrontata con una rivisitazione complessiva e con riguardo ai molteplici aspetti: dell'organizzazione del lavoro, della pianificazione e consuntivazione delle attività, della idonea modulazione dell'orario di lavoro e della suddivisione tra *back office* e *front line*, dell'adeguato riconoscimento economico e professionale, della formazione, dell'assunzione di nuovo personale (esempio: idonei al concorso per 220 posti nei CAM), dell'introduzione di istituti che agevolino la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (*Telelavoro, Sharing Office – Coworking*).

La UILPA Entrate è pronta ad affrontare le tematiche in modo costruttivo e certamente si aspetta analoga disponibilità sia dall'Agenzia che da tutte le altre OO.SS..

In attesa di riscontro, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Roma, 10 ottobre 2016

Il Coordinatore Nazionale
Renato Cavallaro