



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione
COORDINAMENTO AGENZIA delle ENTRATE

via Soderini 2 – 00186 Roma – www.entratesuilpa.it - entratesuilpa.it

*Al Dott. Paolo Savini
Direttore D.C. Servizi ai Contribuenti*

*Al Dott. Girolamo Pastorello
Direttore D.C. del Personale*

Gentile Direttore,

l'evoluzione dell'Area Servizi dell'Agenzia delle Entrate ha conosciuto un'accelerazione finalizzata a maggiori servizi ai contribuenti sia in termini quantitativi che qualitativi. Tale evoluzione, nel corso degli anni, ha visto anche negli attuali Centri di Assistenza Multicanali l'inevitabile sbocco ad un'esigenza sempre crescente di assistenza qualificata e di semplificazione procedurale rivolta al Cittadino.

Le numerose difficoltà, iniziali e successive all'avvio dei CAM, sono state proficuamente affrontate dall'Agenzia con la piena collaborazione dei lavoratori attraverso: un'organizzazione generalmente adeguata, il bilanciamento dei tempi e dei carichi di lavoro, la formazione e l'iniziale proporzionata indennità economica. Tutti elementi che hanno contribuito affinché questa tipologia di Ufficio costituisse, soprattutto nel suo genere, una eccellenza nel Sistema Paese.

Tale efficiente equilibrio però sta mutando!!

L'esigenze di fornire maggiori servizi all'utenza è stata "riversata" sulle spalle dei lavoratori senza un'adeguata e programmata visione organizzativa.

Numerose nuove lavorazioni sono state assegnate ai CAM in aggiunta a quelle già negli anni istituzionalizzate. Al contempo la richiesta da parte dell'utenza di avere riscontri qualitativamente e quantitativamente superiori si è scontrata con l'imposizione ai lavoratori, da parte dell'Amministrazione, di tempistiche di risposta sempre più ridotta.

La contingenza di "fare di più e prima" non ha visto nascere un piano organizzativo complessivo che potesse strutturalmente potenziare le attività dei CAM a favore dei contribuenti. Atti unilaterali ed autoritari, in alcuni casi intrapresi con iniziative estemporanee di qualche direttore, stanno determinando un clima lavorativo assolutamente "stressato" e conflittuale senza peraltro raggiungere risultati apprezzabili.

L'assunzione di nuovi colleghi attraverso il recente concorso, aspetto senz'altro positivo anche se insufficiente, non può costituire l'unica risposta da poter dare alle problematiche emerse.

Intensificazione delle attività oltre limiti lavorativi accettabili, eliminazione degli spazi formativi, inutile clima di "caccia alle streghe", riduzione o eliminazione del *budget* di straordinario, blocco ultra decennale dell'indennità, ecc., oltre ad esasperare in modo inaccettabile il clima lavorativo, non stanno evitando il declino del servizio verso l'utenza come servizio valutabile solo sotto il profilo "quantitativo".

In tal senso, quindi, anche l'ipotesi di rilevazione della "*Customer satisfaction*", oltre ad essere difficilmente applicabile per la natura delle attività svolte, risulterebbe negativamente influenzata dalle descritte criticità.

Per un'analisi più puntuale, La scrivente O.S. rinvia all'allegato documento predisposto dai propri dirigenti sindacali che operano e lavorano attivamente in tutti i CAM d'Italia e che hanno inteso, quanto più possibile, evidenziare il comune sentire dei colleghi.

Con la presente nota e con il documento allegato, la UILPA Agenzia delle Entrate chiede che la tematica fosse seriamente ed organicamente affrontata con una rivisitazione complessiva sotto i molteplici aspetti: dell'organizzazione del lavoro, della pianificazione e consuntivazione delle attività, della idonea modulazione dell'orario di lavoro, delle turnazioni e della suddivisione tra *back office* e *front line*, dell'aspetto economico delle indennità, della formazione.

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

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

Roma, 20 febbraio 2013

Il Coordinatore Generale
UIL PA Agenzia delle Entrate

Renato Cavallaro
