



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione
Coordinamento AGENZIA ENTRATE

Via Soderini, 2 - 00186 Roma - tel. 06/32652551
entrate.uilpa.it - entrate@uilpa.it

Alla Direzione Centrale del Personale
Ufficio Relazioni sindacali

Oggetto: Proposta di verifica dell'attualità delle finalità del Protocollo d'Intesa Nazionale del 23 gennaio 2013.

Con la sottoscrizione del protocollo d'intesa del 23 gennaio u.s., le OO.SS. firmatarie e codesta Agenzia hanno convenuto di erogare in via "anticipata" un acconto dell'indennità di *front office* al personale addetto ai servizi nei confronti dei contribuenti di tutti gli Uffici Territoriali.

Ulteriore previsione del protocollo d'intesa ha riguardato la specifica incentivazione, dei lavoratori degli Uffici Territoriali delle aree metropolitane, a fronte di un particolare impegno conseguente all'ampliamento, in via sperimentale, dell'orario di apertura al pubblico.

Si è cercato, quindi, di coniugare le esigenze, in generale condivisibili, di fornire un adeguato servizio all'utenza con istituti di incentivazione e tutela del personale chiamato a tale aggravio lavorativo.

Oggi, a distanza di un congruo lasso di tempo, consta rilevare alla scrivente O.S. che codesta Agenzia ha proceduto, diffusamente, nell'ambito delle contrattazioni territoriali, a discostarsi notevolmente da quelle che sono state le linee guide dell'intesa nazionale e le finalità che furono condivise con il richiamato protocollo del 23 gennaio 2013.

La Scrivente ritiene che sono stati molteplici i fattori, in alcuni casi legittimi in altri assolutamente in contrasto con le previsioni del protocollo d'intesa e di quelle contrattuali, che hanno portato codesta Agenzia a disattendere, di fatto, all'impegno assunto con il suddetto Protocollo.

Con estrema sintesi, la Scrivente evidenzia le circostanze oggettive rilevate su tutto il territorio nazionale dai propri rappresentanti sindacali regionali e territoriali. In particolare:

- **Con riferimento all'anticipo di un acconto dell'indennità di *front office*** da erogare in corso d'anno a beneficio dei lavoratori addetti ai servizi nei confronti dei contribuenti, si evidenzia l'inaccettabile diffusa sistematicità di atteggiamento della parte pubblica tendente a non applicare o a distorcere illegittimamente le previsioni del Protocollo d'intesa, cosicché si registra:
 - La mancata convocazione delle OO.SS. e delle RSU competenti in molti posti di lavoro affinché si possa giungere all'accordo e alla conseguente erogazione delle somme spettanti ai lavoratori.
 - Mancati accordi derivanti da proposte (sistematiche e diffuse) della dirigenza tendenti a trasformare illegittimamente l'indennità di *front office* in un "improponibile premio di produttività".

- **Con riferimento all'incentivazione nelle aree metropolitane**, si evidenzia che in tutte le aree metropolitane, ad eccezione di Roma, le esigenze rappresentate dall'Agenzia stanno trovando positivo riscontro senza l'applicazione del Protocollo d'intesa.

Per quanto riguarda l'area metropolitana di Roma e le tre Direzioni Provinciali, registriamo, invece, in seno alle proposte della parte pubblica, un atteggiamento in controtendenza rispetto alle altre realtà metropolitane.

In particolare, le trattative sono state negativamente influenzate dalle inaccettabili proposte della parte pubblica e dal suo discostarsi da quelle che sono stati i punti condivisi del richiamato Protocollo. A titolo esemplificativo:

- L'immotivata riduzione, rispetto alla previsione del Protocollo, della specifica indennità (10 euro) a fronte della disponibilità alla "rotazione/turnazione" di quattro ore dei lavoratori.
- L'abnorme proposta di orario di apertura al pubblico/*front office* che, sebbene riferibile ad un'ipotesi di gravosa richiesta di servizi propria dell'utenza di Roma, non giustifica comunque l'entità della richiesta per le tre Direzioni Provinciali e che, più "semplicemente", potrebbe essere risolta con un incremento del numero degli sportelli esclusivamente in determinate ore di maggiore afflusso dei contribuenti.
- La completa chiusura della parte pubblica in merito alla previsione di un piano di confronto con le OO.SS., così come previsto dal Protocollo, affinché possano essere opportunamente bilanciati i carichi di lavoro da smaltire nel *back office*.
- L'assenza di disponibilità della parte pubblica ad attuare i previsti piani di formazione.

Si coglie l'occasione, infine, per richiamare l'ulteriore criticità riguardante le molte Direzioni Provinciali, a cui non è applicabile il Protocollo d'intesa, ed in cui la dirigenza ha assunto decisioni unilaterali (peraltro lesive della normativa contrattuale) che, nel tempo, si sono dimostrate inadeguate. In particolare, i provvedimenti unilaterali, motivati con il fine di fornire un servizio migliore all'utenza, hanno fatto registrare addirittura, in alcuni casi, il peggioramento del servizio stesso.

Tali circostanze, fra l'altro, sono comprovabili attraverso atti ed analisi fornite dalle stesse Direzioni Provinciali.

Tutto ciò premesso ed esposto, **La scrivente O.S. propone a codesta Agenzia di voler programmare un indispensabile incontro nazionale con le OO.SS. al fine di verificare l'attualità delle finalità perseguite dal Protocollo d'Intesa nonché per verificare le "distorsioni applicative", a cui è giunta la dirigenza in molte realtà territoriali, nell'aver introdotto, con disposizioni unilaterali, controproducenti modifiche dell'orario di lavoro e di apertura al pubblico.**

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

Roma, 7 ottobre 2013

Il Coordinatore Generale
UIL PA Agenzia delle Entrate
Renato Cavallaro