



*Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione*

**COORDINAMENTO AGENZIA delle ENTRATE**

## **ANALISI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEI CAM**

L'esigenza sentita da parte di tutti di un'Amministrazione fortemente impegnata a semplificare la vita del cittadino, onde consentirgli la più ampia adesione possibile ai propri doveri fiscali, costituisce una premessa imprescindibile per uno Stato moderno, che unisce il modello del lavoro a quello di quanti sono chiamati a dirigerlo.

Ma se è giusto dare atto all'Agenzia delle Entrate di avere comunque operato in favore di una riorganizzazione più efficiente e moderna delle sue funzioni, soprattutto puntando in largo anticipo rispetto ad altre Amministrazioni sull'informatizzazione estesa di ampia parte delle procedure e dei servizi al Contribuente, riteniamo sia un fatto storico e meritorio per i lavoratori avere fatto propria la stessa esigenza, fin dall'inizio.

Le Organizzazioni Sindacali più rappresentative degli stessi, hanno concorso non poco al cambiamento, con l'adesione a costrutti normativi e contrattuali che hanno fatto dell'efficienza e professionalità del lavoro in Agenzia uno dei punti di forza.

Merita in questo caso di essere citato il contributo ad una transizione del rapporto di lavoro da uno di tipo pubblicistico ad uno privatistico; la collaborazione offerta dalle OO.SS. ad una ridefinizione totale delle funzioni a cui, nel tempo, sono state impiegate le forze lavoro: fino all'estrema esigenza, particolarmente attuata dalla nostra Amministrazione, di impiegare il personale senza eccessivi vincoli legati al mansionismo privilegiando, ancora una volta, la produttività nei servizi, nella convinzione, da parte dei lavoratori, **di una collaborazione con l'Amministrazione che però tenesse in debito conto anche il sacrificio loro richiesto.**

Sempre la nostra Amministrazione, alla nostra disponibilità dimostrata, sta rispondendo, nel caso dei CAM, con atti autoritari ed unilaterali con i quali spesso ha imposto nuove lavorazioni (controllo qualità, CIVIS, etc. etc....) in aggiunta e non come si potrebbe pensare in sostituzione a quelle già precedentemente istituzionalizzate. Un modello organizzativo sempre più basato su inadeguate nonché vessatorie disposizioni che tentano di imporre regole al limite della legittimità e sicuramente sempre più lontane da quella utile ricerca della reciproca collaborazione.

I CAM dalla loro nascita all'attuale forma evolutiva possono essere considerati come una delle "Vetrine" dell'Agenzia delle Entrate, come qualcosa in grado di rappresentarne cioè le prerogative migliori di trasparenza ed affidabilità che i contribuenti si aspettano da un'Amministrazione finanziaria efficiente.

Le richieste di informazioni e consulenza afferenti ai CAM, si sono enormemente modificate negli anni, sia in termini qualitativi che in termini quantitativi, con una progressiva riduzione di domande di tipo "semplice" provenienti da contribuenti tipici ad una evidente amplificazione di informazioni e servizi di tipo più "complesso" perlopiù proveniente da un'utenza riconducibile a professionisti del settore, che rendono il livello di risposta doverosamente più "professionale" e che rendono il livello di stress di questo lavoro sempre maggiore.

Oggi, invece, l'approccio dell'Amministrazione si sta spostando verso l'appiattimento di questa multiforme attività ad un'analisi quantitativa, misurata con l'unico metro del



numero di telefonate "lavorate" che si rivela sempre più un indicatore inconcludente e fuorviante per la sua valutazione/comprendimento.

I livelli di produttività richiesti, perfino a fronte di un aumento di quesiti complessi, risultano essere sempre meno gestibili dai Consulenti se non a discapito della qualità, potendosi ormai dedicare ad ogni richiesta per un numero limitato di minuti.

Si deve essere consapevoli che sono ormai stati già superati i limiti numerici, in grado di consentire all'andamento della cosiddetta telefonata un grado ottimale di comunicazione.

Nel corso degli anni, la struttura lavorativa, già fortemente critica per lo stress ingenerato da questo lavoro era, inizialmente, più o meno riassumibile in: 4 ore di telefono + 3,12 ore di approfondimento delle problematiche lasciate in sospeso (lavorazione delle comunicazioni di irregolarità, simulazioni software, ma anche di formazione, aggiornamento sulle ultime novità riguardanti il lavoro, le problematiche riguardanti la gestione dell'Ufficio, le relazioni personali, l'aggiornamento software, il confronto su tematiche riguardanti altri colleghi, la partecipazione alle periodiche riunioni di team, la lettura della Posta elettronica e tutte le mille criticità che concernono la vita d'ufficio...).

Successivamente è stata ulteriormente sottoposta ad un ulteriore "stress test", caratterizzata da compiti aggiuntivi, concernenti altre attività fatte rientrare e come tali assimilati al *back office* comprimendo ulteriormente, in questo modo, ogni necessario tempo di recupero.

In questo contesto i lavoratori meritano di essere ascoltati e consultati, allorché si ritiene di voler rivedere l'organizzazione del lavoro... e questo sia a propria tutela, sia a tutela della qualità del Servizio, cioè, in ultima istanza, a tutela dell'Amministrazione.

Ciò che ci sembra opportuno è improntare tale approfondimento ad un clima di concordia e di interesse comune, oltrepassando conflittualità crescente, in realtà produttive che già operano al meglio.

A nostro parere, sarebbe opportuno da parte dell'Amministrazione definire con maggiore chiarezza se intende "puntare" verso funzioni limitate, compatibili quindi anche con una produttività dagli alti numeri, ma da una discutibile efficacia o precisione... o, come avvenuto fin qui, con una professionalità adeguata ad una mole normativa estesa, di tipo fortemente specialistico, nonché in costante rapida evoluzione.

In questo caso, si impone di necessità o la riduzione cospicua degli ambiti ai quali il CAM deve fornire risposta o la creazione di un primo contatto "leggero" con una moltiplicazione di aree tematiche, paragonabili a quelle che tipicamente caratterizzano l'operato degli Uffici. Se tuttavia, si ritiene che l'esperienza dei CAM sia utile, cosa di cui noi siamo profondamente convinti poiché lo verificiamo più volte nel corso di una stessa giornata, per la gratitudine che spesso accompagna le nostre risposte, non esistono scorciatoie ad un lavoro che deve darsi tempi di produzione più umani.

Crediamo che sia giunto il momento, a distanza di oltre 10 anni dall'attivazione dei primi CAT, di fare il punto della situazione, analizzare l'esperienza che fin qui ha dato importanti risultati ai contribuenti ed all'Amministrazione ed apportare opportune modifiche con lo scopo di migliorare il servizio e, perché no, in un momento storico ed economico di piena crisi economica e di tensioni sociali come quello che stiamo vivendo andare a migliorare anche il rapporto tra Fisco e Contribuenti.

Roma, 20 febbraio 2013