Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione
SEGRETERIA TERRITORIALE SASSARI
Via Muroni N° 5/C *Sassari* Tel.- Fax 079 298766
e-mail sassari@uilpa.it C.F. 80014250908

AL DIRETTORE PROVINCIALE AGENZIA DELLE ENTRATE
SASSARI

AL DIRETTORE REGIONALE AGENZIA DELLE ENTRATE
CAGLIARI

AL COORDINATORE REGIONALE DELLA UILPA ENTRATE SARDEGNA
SABRINA GHIANI

AL COORDINATORE NAZIONALE DELLA UILPA ENTRATE
RENATO CAVALLARO

Oggetto: Criticità sala sportelli - Direzione Provinciale di Sassari.
Emergenza sanitaria covid-19

Signor Direttore,

a seguito dell'ordine di servizio emanato in data 28.10.2021 n. prot. 2998 sull'**Organizzazione servizio di prima accoglienza utenti del Front Office dell'Ufficio Provinciale Territorio** con il quale si dispone che *"Per fornire un adeguato supporto al servizio di prima accoglienza ai contribuenti occorre approntare una postazione al Front-Office per il rilascio dei ticket riguardanti i servizi catastali e di pubblicità immobiliare ([...]) che deve intendersi esclusivamente limitato al solo rilascio del ticket, tenuto conto che il personale addetto dovrà assicurare le lavorazioni cui normalmente è destinato"* e della disposizione seguente emanata dal Direttore dell'ufficio territorio che dispone i turni del personale da impiegare alla postazione front-office per la consegna dei ticket agli utenti **territorio,** la scrivente segreteria, ritenendo profondamente ingiusta tale disposizione, chiese un incontro che si tenne con il Direttore provinciale, il Direttore dell'ufficio territorio, il capo area servizi catastali, e dopo aver ascoltato le motivazioni di tale decisione evidenziò che:

alla postazione di prima accoglienza è già presente un addetto che si occupa unicamente degli utenti dell'ufficio territoriale e pertanto potrebbe consegnare i pochi ticket dell'ufficio territorio;
il distributore di ticket dovrebbe essere a servizio di tutta la sala front-office, non solo dell'ufficio territoriale diretto dal dr. Luca Ursillo con coordinatrice di sala Sig.ra Rita Pala i quali hanno inspiegabilmente fagocitato il distributore di numeri, c.d. totem, posizionandolo a proprio piacimento;
impiegare 13 tecnici a rotazione con mansione "consegna ticket all'utenza", appare quantomeno inopportuno anche in considerazione dello stato di emergenza da covid-19, seppur dotati di dpi;

impiegare **due** risorse per la consegna dei ticket a un'utenza contingentata, **considerati i pesanti carichi di lavoro e la carenza di personale dell'ufficio** è una soluzione incomprensibile, consegnare ticket e contemporaneamente lavorare le pratiche assegnate nella postazione di prima accoglienza è invece **impossibile** sia per la peculiarità delle lavorazioni sia per motivi logistici, sia per le continue richieste degli utenti;

le risorse individuate sono tutte inquadrate nella seconda area F/5, tecnici e tecnici con abilitazione professionale che si occupano da oltre due decenni di lavorazioni ben diverse, senza i quali l'ufficio territorio sarebbe collassato da tempo, e pertanto, con tutto il dovuto rispetto per gli addetti normalmente preposti al servizio richiesto, mai impiegate con incarico di consegnare ticket agli utenti.

A seguito delle suesposte osservazioni è stato preso un impegno da parte della Direzione di trovare una soluzione al problema, dispiace dirlo, inventato di sana pianta **all'ufficio territoriale**, forse dimenticando che l'ex Agenzia del territorio è stata incorporata nell'Agenzia delle entrate con il decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95 - convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, che nel caso della DP di Sassari l'incorporamento si è concretizzato anche fisicamente.

Premesso che tutti i lavoratori hanno rispettato il controverso ordine di servizio ad oggi ancora vigente, la segreteria territoriale UILPA Sassari propone di valutare la possibilità, già messa in pratica dall'ufficio territoriale nei mesi scorsi con dei nastri divisori e particolari modalità di gestione dell'utenza, di costituire di fatto due sale pubblico realizzando pareti divisorie e creando un ingresso indipendente per l'ufficio territorio che sarà dotato pertanto di un nuovo distributore di ticket, oppure, **come il buon senso raccomanda**, **ruotare il distributore di ticket in uso alla DP** come già posizionato fino a qualche mese addietro, prima della nomina del Dr. Luca Ursillo a capo dell'ufficio territoriale, e come avviene **in migliaia di uffici pubblici in Italia,** permettere agli utenti di richiedere il numero autonomamente; chiede inoltre per quanto riguarda i servizi allo sportello territorio di recepire il **documento di sintesi regionale sull'emergenza covid-19, in fase di revisione, che al punto "a" riporta:**

"La limitazione degli accessi: l'accesso dell'utenza al *front office* è infatti consentito solo in funzione degli appuntamenti prenotati (CUP e *web ticket*), fatta salva l'erogazione di servizi con carattere d'urgenza, che dovranno essere gestiti secondo le regole di sicurezza attualmente adottate";

Si chiede pertanto la risoluzione del "problema" e di rivedere l'ordine di servizio ripristinando l'originaria attività dei lavoratori al fine di consentire una serena prosecuzione del proficuo lavoro.

Si propone, sentita l'ipotesi circolata di approntare uno sportello URP che potrebbe interessare un **funzionario tecnico** di terza area competente su tutte le lavorazioni dell'ufficio, vista la carenza di personale, che sia realizzato solo se strettamente necessario in quanto l'assistenza agli utenti è già garantita via e-mail e telefono dal personale dei rispettivi reparti.

Chiediamo inoltre al coordinatore regionale UILPA Entrate Sabrina Ghiani e al coordinatore nazionale UILPA Entrate, Renato Cavallaro, di intraprendere, ognuno per le proprie competenze, tutte le azioni ritenute utili e necessarie per favorire la soluzione del problema a tutela dei lavoratori della DP di Sassari.

Sassari li 03/12/ 2021

Il Segretario Territoriale UILPA
Stefano Calvia