



Al Direttore Regionale
dell'Agenzia delle Entrate Sardegna
CAGLIARI

Ai Cordinamenti nazionali Agenzie Fiscali
Cisl Fp – Uil Pa – Salfi
ROMA

Nelle assemblee tenute di recente dai sindacati negli uffici delle Agenzie Fiscali è emerso il sempre più grave disagio dei lavoratori per la carenza di personale in tutti i reparti della Direzione Provinciale, in particolare quelli degli Uffici territoriali, che subiscono ormai da troppi mesi un aggravio di lavoro che non pare essere appieno compresa a livello centrale dall'Amministrazione.

Tutti, a partire dagli operatori del front office e del back office, per arrivare ai capi team e persino ai capi struttura, devono fare i conti con una mole di lavoro che molto semplicemente è incompatibile con la dotazione organica degli Uffici operativi. Si ragiona per obiettivi e per quantità a discapito della qualità del lavoro, che verrà poi successivamente verificata e valutata come insufficiente in sede di un futuro controllo Audit. Allora, giova anzitutto preliminarmente chiarire che non può essere pretesa una gestione delle pratiche all'insegna della conformità dell'Audit quando le persone devono contemporaneamente gestire l'utenza che si presenta fisicamente agli sportelli, le pre-chiamate, talvolta persino le videochiamate, e poi gli appuntamenti e, ovviamente, i protocolli che ogni giorno arrivano a centinaia in tutti gli Uffici, molti dei quali andrebbero gestiti celermente per espressa disposizione della Direzione Regionale. L'amministrazione ha fatto capire in maniera esplicita che la priorità è la gestione del cup, il sistema che gestisce gli appuntamenti in presenza, telefonici e in videochiamata. Perciò il grosso degli sforzi è orientato su quello, in particolar modo nel fare le prechiamate per liberare slot nel sistema degli appuntamenti. Gli slot appena liberati, però, vengono subito rioccupati, e così a ripetizione in un giro che non ha una fine. E' chiaro che, per come è organizzato il lavoro adesso, il cup rappresenta un aggravio di lavoro abnorme. Tutte le lavorazioni relative alla prechiamata, poiché come già scritto, SI AGGIUNGONO alle altre e NON LE SOSTITUISCONO, generano un arretrato nelle altre attività, che sono altrettanto importanti nel rapporto con l'utenza, poiché non è edificante per l'immagine dell'Agenzia che una istanza di sgravio in autotutela giaccia intonsa per dei mesi costringendo il contribuente a fare cautelativamente reclamo o ricorso a seguito di una mancata risposta, positiva o negativa che sia.

E' parso offensivo risolvere il problema dell'aggravio di lavoro con una riduzione temporanea dei tempi di lavorazione, (che è andata avanti per qualche settimana), perché questo approccio al problema presuppone che se si forma la fila agli sportelli, ciò derivi dalla lentezza degli addetti preposti a tale servizio e non dalla loro esiguità e, altresì, che 10 minuti per gestire un bollo auto o 15 minuti per una pratica di 36 bis siano un compromesso idoneo per la lavorazione della pratica senza considerare in alcun modo le dinamiche di stress da

lavoro correlato, atteso che già con i normali 20 minuti nel gestire l'insieme di appuntamenti, prechiamate, videochiamate, protocolli, mail e tutti gli altri canali gestiti CONTEMPORANEAMENTE si crea normalmente confusione e disservizi che nuocciono sia ai dipendenti sia all'utenza. Cotanto stress per inseguire, in concreto, una tiepida valutazione sulla piattaforma Va.Le che impietosamente non assegnerà, poiché l'algoritmo non lo permette, un giudizio positivo a tutto il personale che lavora in Uffici ai quali vengono assegnati obiettivi semplicemente irraggiungibili e sconosciuti per buona parte dell'anno.

Poiché negli ultimi anni ci sono stati numerosi pensionamenti, in taluni uffici, come la DPCA, dove fino ad ora peraltro c'è stato un ridottissimo ingresso di neo assunti, una soluzione accettabile sarebbe spostare personale o lavorazioni richieste dall'utenza da Uffici meno in sofferenza per quei servizi, come ad esempio il Cosf. a quelli più in sofferenza.

Nella assemblea è emersa una empirica riflessione:

esisteva già un Ufficio, il Sam, che si occupava di gestire l'assistenza telefonica dell'utenza garantendo il migliore servizio possibile con le massime tutele previste per i lavoratori, a partire da un'adeguata indennità e dal rispetto rigoroso degli orari di servizio all'utenza, per finire alla valorizzazione della formazione, che consente a tali lavoratori di aggiornarsi quotidianamente per servire al meglio chi li chiama; l'Amministrazione, dopo aver introdotto negli uffici operativi l'opzione delle chiamate solo per gestire l'emergenza Covid e neutralizzare gli assembramenti, superata la fase emergenziale, poiché, come è stato più volte evidenziato, questo modus operandi ha portato ad un aumento dell'efficienza in termini (come sempre) di NUMERI, (non di QUALITA', attenzione!!) ha ripristinato l'organizzazione preesistente opportunamente dimenticandosi di togliere TUTTE QUELLE LAVORAZIONI che erano solo dovute all'emergenza COVID.. Ed ecco che quindi oggi i lavoratori degli Uffici Territoriali dovrebbero gestire l'utenza dal vivo, i protocolli e le pratiche in backoffice come facevano prima, ed in più, le audio o videochiamate, gli appuntamenti (in concomitanza!!), con una indennità di front office irrisoria e la valutazione di Va.Le non adeguata a tutto l'impegno e la professionalità e fatica profusi.

Per quanto attiene ai corsi di formazione nella assemblea sindacale, sono affiorate perplessità e malumori da parte dei colleghi con riferimento alla gestione dei corsi che devono essere seguiti.

In particolare, ad esempio, per quello della sicurezza, il personale è stato convocato il 02/11 con scadenza della formazione il 16/12. senza peraltro avere connessione internet prevista per lo stesso.

Tempistica evidentemente inappropriata visto che è noto che fine anno è un periodo "caldissimo" per il raggiungimento degli obiettivi e ciò ha portato il personale a percepire un segnale di scollamento tra dirigenza e base operativa.

Inoltre tale corso è "standard" per aziende di ogni tipo e questo non è risultato di certo il meglio per il personale dell'agenzia.

Sul corso microsoft office 365 si rappresenta che il 16/10 è arrivata la lettera di convocazione per il corso, senza scadenza.

Molti lavoratori, hanno aspettato proprio perché impegnati nel raggiungimento degli obiettivi e, a sorpresa, il corso non era più disponibile.

Quanto sopra per evidenziare alcuni dei problemi rappresentati dal personale per gli uffici territoriali e ciò senza rappresentarne altri emersi per i servizi del territorio e per le altre attività degli uffici derivanti in particolare dalla grave carenza di personale della quale l'amministrazione dovrebbe tenerne conto con maggiore

importanza per la programmazione annuale degli obiettivi.

Si pone a tal punto la domanda se l'Amministrazione disponesse le visite per verificare lo stress da lavoro correlato quali esiti darebbero.

Cagliari, 22 gennaio '24

Cisl Fp Cagliari
(I.USAI)

UIL Pa
(S.GHIANI)

Confasal Unsa
(M.FRIARGIU)