Roma, 16 novembre 2021

**NOTIZIARIO N. 135**

**ENTRATE: LA FLP PROCLAMA LO STATO DI AGITAZIONE DEGLI UFFICI TERRITORIALI, DELLE CONSERVATORIE E DI TUTTO IL PERSONALE CHE LAVORA AI SERVIZI AL CONTRIBUENTE**

***Al grido di allarme dei lavoratori con carichi di lavoro assurdi, senza personale per svolgere le attività di istituto, formazione, indennità, l’Agenzia delle Entrate e tutto il sindacato propongono come soluzione un tavolo tecnico (sic!)***

Pensavamo di averle viste tutte, e invece dopo aver toccato il fondo, si può anche iniziare a scavare. Peccato che ciò stia avvenendo sulla pelle dei lavoratori.

Il silenzio che da lungo, troppo tempo, accompagna i problemi dei lavoratori degli Uffici territoriali, delle Conservatorie, dei SAM e dei COSF e di tutti coloro che si occupano di servizi al contribuente, i quali da anni non hanno più il personale sufficiente per svolgere le attività di istituto, è ormai diventato assordante.

**E quindi cosa si è scelto di fare poco più di un anno fa? Si decide una bella riorganizzazione del lavoro chiamata “nuovo modello di assistenza al contribuente”, che allunga la filiera, porta un’infinità di lavoro in più, sposta gran parte di esso su altri canali per gestire i quali nessuno è stato formato, non si stanziano nemmeno fondi a tale scopo e si pretende che gli stessi lavoratori che non riuscivano a fare 100, ora facciano addirittura 150 o di più. Pazzesco e irreale, eppure sta succedendo. E, come se niente fosse, nelle ultime settimane si è aggiunta una quantità abnorme di pratiche CIVIS derivanti dalla notifica di altrettante comunicazioni di irregolarità.**

E tutto ciò mentre Sua evanescenza il direttore dell’Agenzia non riesce nemmeno a far rispettare una sua circolare (la n. 4/2021) che imponeva agli uffici di spostare la capacità operativa concentrandola sui servizi all’utenza.

Fin dalla sua presentazione la FLP denuncia le criticità legate al nuovo modello di assistenza al contribuente, in massima parte dovute al fatto che negli ultimi cinque anni la maggior parte delle quasi diecimila uscite per pensionamento è andata via proprio dal settore dei servizi, poiché è lì che per anni si è concentrata la parte più anziana del personale, ritenuta a torto dall’Agenzia delle Entrate la parte meno importante, mentre i neo assunti (tranne che per l’ultimo concorso, finalmente) venivano concentrati al controllo.

**Con il nuovo modello ci si è spinti sulla digitalizzazione (se possiamo chiamarla così) e si sono aggiunti i servizi di prechiamata per gli appuntamenti e il famigerato IVR, cioè la possibilità per il contribuente di chiamare l’ ufficialmente solo per fissare degli appuntamenti. Peccato che così non è, i contribuenti chiedono assistenza vera e propria anche su quel canale, che così risulta un vero e proprio duplicato dei SAM.**

L’aumento dei canali di accesso in luogo dell’unico canale che era prima lo sportello, le prechiamate, l’IVR hanno aggravato il carico di lavoro di persone che sono già allo stremo delle forze.

Nei mesi scorsi questo non è emerso con sufficiente chiarezza perché non venivano notificati altri atti le cui ricadute erano di competenza degli uffici territoriali. Ma non appena sono state notificate le comunicazioni di irregolarità, il sistema è esploso. Peccato che la FLP avesse avvertito da almeno 10 mesi l’Agenzia di ciò che si è puntualmente verificato.

Per mesi abbiamo chiesto senza successo un incontro alla presenza del Capo Divisione Servizi, ma i cambi continui alla guida della Direzione Centrale del Personale prima, e la pervicacia a negarli da parte della nuova direttrice del personale poi, hanno fatto sì che si arrivasse ad agosto di quest’anno.

Eravamo ancora in tempo a fare qualcosa, ma da allora sono passati altri tre mesi senza che nulla si muovesse. E si è arrivati alla riunione dell’11 novembre, durante la quale la FLP ha riproposto le stesse questioni di sempre, con l’aggravante della mole di CIVIS che rende impossibile continuare a lavorare in questo modo.

**Riepiloghiamo: carenza di personale mai vista prima, aumento dei canali di comunicazione con i contribuenti che ha portato all’aumento dei carichi di lavoro, nuove modalità di lavorazione per le quali non c’è stata nessuna formazione, nessuna proposta di riconoscimenti economici, nessun aggiustamento dell’organizzazione del lavoro che avrebbe dovuto misurare prima cosa si poteva fare e cosa no con la quantità di personale a disposizione. Questo abbiamo riportato per l’ennesima volta all’Agenzia, chiedendo di stilare un disciplinare e poi chiarire come intervenire su ciascuno dei punti elencati dalla FLP.**

Il Capo Divisione Servizi, che ci ha dichiarato candidamente di essere stato sempre disponibile ad incontrarci – e noi gli crediamo – ha presentato un’onesta strategia, che passa per la diminuzione dei contribuenti presso gli uffici, vista anche la pandemia, e l’ampliamento dei canali per arrivare, senza chiudere sedi fisiche, ad un rapporto più equilibrato con i contribuenti.

E chi potrebbe mai essere contrario ad evitare che i contribuenti non facciano ore e ore di fila per accedere all’Ufficio ma che tutto avvenga per appuntamento? Chi mai può essere contrario e semplici principi di civiltà nei rapporti tra Stato e cittadini?

**Il problema è che non si sono misurate le forze necessarie per fare ciò perché manca la programmazione, ed è mancata proprio dalla Divisione Risorse, che si è dilettata in riorganizzazioni varie anziché preoccuparsi di misurare e pianificare ciò che è fattibile e rinviare a tempi migliori ciò che non lo è.**

**Ora, cosa propone la Direzione Centrale Risorse Umane ai lavoratori che stanno letteralmente scoppiando negli uffici? Un bel tavolo tecnico che si trascini per qualche mese in attesa delle nuove assunzioni, che però saranno operative tra un anno perché non si possono certo mettere i tirocinanti a svolgere lavoro specializzato prima ancora che siano assunti definitivamente.**

**Cosa fanno i sindacati al tavolo? Mugugnano un pochetto e poi si rassegnano, tanto mica ci sono loro in prima linea.**

**Cosa fa la FLP? Decide che basta così! Non ne possiamo più di dilettanti allo sbaraglio, sembra di essere alla Corrida e invece si sta gestendo una delle più importanti amministrazioni del Paese. Abbiamo dichiarato stamattina lo stato di agitazione degli Uffici Territoriali, delle Conservatorie e di tutto il personale addetto all’erogazione di servizi all’utenza.**

Lo facciamo innanzitutto perché rispettiamo i lavoratori che non meritano di lavorare in queste condizioni; lo facciamo per salvaguardare la nostra reputazione di lavoratori dell’Agenzia delle Entrate, perché quando si promettono mirabilie e poi non si hanno le possibilità di mantenere alta la qualità dei servizi resi si fa un gran danno all’Agenzia *in primis*; lo facciamo per tutelare i contribuenti e i cittadini, perché la Costituzione ci pone al servizio esclusivo della nazione e noi non vogliamo prendere in giro nessuno promettendo servizi che non possiamo riuscire a dare.

Sino ad ora siamo stati collaborativi, forse fin troppo. Adesso è arrivato il momento di rendere palese il disagio. Non possiamo più fare contemporaneamente front office e back office non già nella stessa giornata, ma nello stesso momento, come ci stanno chiedendo.

**E siccome siamo tutti pieni straboccanti di lavoro la prima iniziativa sarà quella di chiedere ai nostri superiori gerarchici OGNI GIORNO un ordine servizio che ci dica cosa dobbiamo lavorare per primo, cosa ha la priorità e lasceremo indietro tutto ciò che non riusciamo fisicamente a fare.**

Basta con le minacce, con i termini perentori comunicati a voce dagli scherani dei capi, ora devono metterci tutto per iscritto perché il lavoro è degli uffici, non nostro personale e i carichi di lavoro assurdi non si possono più sopportare.

**Il fac-simile di richiesta di ordine scritto giornaliero è allegato al presente notiziario, se siamo uniti dovranno scendere a patti e non negare che ci sia un problema agli uffici territoriali.**

Dimostriamo loro che siamo in grado anche di dire NO alle richieste impossibili da soddisfare. Riprendiamoci i nostri diritti e la nostra dignità di lavoratori, troppe volte calpestata dal datori di lavoro e talvolta anche da chi dovrebbe tutelarci e si gira poco opportunamente dall’altra parte.

 L’UFFICIO STAMPA