

Milano 29 novembre 2019

Alla DP II di Milano

Alla RSU della DP II di Milano

Alle OO.SS. territoriali di Milano

**Ai coordinamenti aziendali
FLP della DP II di Milano**

e.p.c A tutto il personale dell'UT di Milano 2

Buongiorno,
a seguito della comunicazione dell'atto dispositivo 2/2019, si ritiene opportuno dar voce alle **segnalazioni giunte allo scrivente**, in merito a diverse criticità relative all'organizzazione del front-office dell'UT di Milano 2.

È ben noto che la riduzione del personale che ha interessato l'UT di Milano2, nonché il cambiamento degli orari di ricevimento del pubblico, ha comportato un prolungamento dell'attività dei funzionari impegnati allo sportello, i quali sono spesso costretti a permanere allo sportello ben oltre le 4 ore previste dagli accordi.

In tale quadro si inserisce l'atto citato il quale al suo punto 3, rubricato "ARTICOLAZIONE DEI TURNI", recita: *"Il numero degli sportelli per l'apertura ordinaria potrà variare in dipendenza dell'afflusso dell'utenza.*

Fermo restando quanto previsto dagli accordi sui tempi di permanenza allo sportello, il servizio comincia con la prima chiamata e termina effettivamente quando i ticket rilasciati risultano tutti chiamati e serviti. I ticket, rilasciati secondo un criterio di normale ragionevolezza, risultano serviti alla prima chiamata a vuoto effettuata dall'operatore in prossimità dell'orario di chiusura.

Il personale addetto agli sportelli dovrà garantire la propria presenza con la massima puntualità all'orario del proprio turno. Tutte le postazioni di lavoro del personale di turno dovranno essere operative all'orario di apertura previsto"

L'inconciliabilità tra gli accordi sui tempi di permanenza allo sportello e l'effettuazione della prima "chiamata a vuoto" appare evidente, in realtà, il dover attendere che tutti i ticket rilasciati siano chiamati e serviti impedisce che il funzionario di turno possa allontanarsi allo scadere delle quattro ore.

Il richiamo ad imprecisati “criteri di ragionevolezza” nel rilascio dei ticket è talmente indeterminato da non lasciar spazio ad una risoluzione del problema evidenziato.

La precisazione di tali criteri rappresenterebbe un passo in avanti ipotizzando, ad esempio, che in prossimità delle 13.00, ora prevista per la chiusura dell’applicativo ARGO, l’utenza potrebbe essere informata della possibile non erogazione del servizio, misura quest’ultima adottata da altre pa.

Nell’ottica, infine, di una proficua collaborazione e con l’intento di trovare una soluzione condivisa si potrebbe valutare la possibilità di istituire nuovamente, su base volontaria come in passato, l’apertura posticipata di alcuni sportelli, in modo di dare la possibilità a chi apre alle ore 09,00 di poter terminare il servizio alle ore 13,00.

Tale apertura “sfalsata” consentirebbe oltretutto una migliore organizzazione delle pause, garantendo l’effettuazione delle stesse ogni due ore, così come previsto dalle disposizioni normative in modo da non gravare ulteriormente il responsabile del Front Office della regolamentazione di questo aspetto, di concerto con i capi team o con il direttore dell’ufficio.

Si auspica, pertanto, una correzione all’atto dispositivo n°2/2019, diversamente ci rendiamo sin d’ora disponibili ad un incontro per la trattazione e la risoluzione delle problematiche evidenziate sia per l’Ufficio Territoriale di Milano 2 che per tutte le articolazioni territoriali della città metropolitana.

Distinti saluti

Il Coordinatore Provinciale
FLP Ecofin Agenzie Fiscali Milano
Paolo Cocozzello
