



**Settore Agenzie
fiscali e D.F.**

00187 ROMA - Via Piave, 61
Tel. 06/59600687
fax 06/50545464

Coordinamento Nazionale FLP Finanze



sito internet: www.flp.it/finanze
e-mail: flpfinanze@flp.it flpfinanze.giorgione@tiscali.it

Segreteria Nazionale

Prot. 308/SN/RM2012

Roma, 19 dicembre 2012

NOTIZIARIO N° 130

Ai Coordinatori Provinciali
Ai Componenti delle RSU
A tutto il Personale

LORO SEDI

FRONT-OFFICE, APERTURA AL PUBBLICO E ORARIO DI LAVORO: IL CORAGGIO DELLA VERITÀ E DELLE PROPRIE SCELTE!

Offrire servizi adeguati e funzionali ai cittadini e allo stesso tempo garantire condizioni di lavoro dignitose e professionali agli addetti, evitando la contrazione di diritti e carichi di lavoro sempre più pressanti non è compito facile, ma certamente è una delle questioni sulle quali il sindacato, in una realtà così importante per il paese e su cui si riversano tante aspettative e pressioni, è certamente costretto a confrontarsi.

Questa è un'esigenza sempre più ricorrente, specialmente in alcune grandi aree metropolitane dove la presenza dell'utenza professionale è massiccia e si somma ai tanti cittadini che ogni giorno per molteplici questioni si rivolgono agli uffici delle Entrate.

A questo proposito nel pomeriggio di ieri l'Agenzia ha proposto alle OO.SS. nazionali un accordo che integrasse quello sottoscritto da alcune OO.SS. (non la FLP) ad aprile 2011 relativo all'allungamento dell'orario di apertura al pubblico nelle aree metropolitane di Roma, Milano, Torino e Napoli (quello per intenderci che prevedeva l'incentivazione della rinuncia alla flessibilità volontaria in entrata per aprire gli sportelli prima dell'orario precedentemente in vigore)

La proposta, necessaria per l'Agenzia per sbloccare la situazione nelle diverse realtà dove l'accordo nazionale non era stato applicato e per garantire ancora maggiore funzionalità ed efficienza alla DP 1 di Roma, dove l'accordo sperimentale andava comunque implementato per garantire la copertura degli sportelli disponibili anche nelle ore centrali della giornata e non solo nella prima mattinata, era quella di istituire un meccanismo di turnazione per tutto il personale degli Uffici territoriali delle DD.PP. interessate che poteva essere chiamato a coprire le postazioni in caso di urgenza o di afflusso maggiore di utenti.

Tale turnazione nella proposta dell'Agenzia veniva retribuita con un importo pari a 10 euro lordi per turno, che si aggiungevano all'indennità spettante ordinariamente per l'attività di front-office. Indennità che spettava anche se il personale in turno, nel caso di mutate esigenze di lavoro, non veniva effettivamente chiamato allo sportello.

La FLP, riconoscendo l'importanza dell'attività di servizi e assistenza ai contribuenti per le notevoli ricadute che hanno sull'utenza e sulla percezione del fisco e del nostro lavoro nel



paese ha dichiarato la sua disponibilità a confrontarsi su questi aspetti nel loro complesso, proponendo soluzioni che fossero in grado di garantire più servizi e maggiore fruibilità senza ledere però diritti, conquiste e condizioni lavorative del personale.

E' indubbio infatti, che la questione non può essere affrontata unicamente con soluzioni tampone, o emergenziali, ma deve essere parte integrante di un piano complessivo ed organico dell'Agenzia che tenga conto dei diversi canali di comunicazione disponibili, anche informatici e telefonici, che pianifichi i carichi di lavoro degli Uffici tenendo conto in modo preventivo ed analitico di queste esigenze che non sono improvvise ma ormai ben conosciute, da anni, dall'Agenzia.

E' opportuno che si investa, anche in tali settori, reperendo in modo significativo nuove risorse da destinare a regime a tali attività.

Per noi in buona sostanza va costruito un piano generale che non può limitarsi alle quattro città individuate e a "remunerazioni spot", ma che pur nella diversità delle situazioni sia in grado di riconoscere complessivamente e per tutto il personale di tali servizi, la professionalità necessaria, e l'impegno profuso.

Ecco il perché abbiamo proposto :

- la rivalutazione dell'indennità di front-office per tutto il personale addetto a livello nazionale ;
- la distribuzione dei carichi di lavoro del cosiddetto back-office degli Uffici territoriali tenendo conto dell'afflusso medio di utenza;
- l'eventuale estensione dell'orario di apertura al pubblico che realtà per realtà tenga conto delle effettive esigenze dell'utenza e che non sia invece inutilmente in fotocopia in tutti gli Uffici. Perché diverse sono le realtà, le abitudini locali, il grado di presenza dell'utenza organizzata e degli intermediari.
- In tale ottica può essere prevista per quelle realtà metropolitane dove comunque maggiore è la pressione e quindi la necessità di un orario prolungato una ulteriore indennità, aggiuntiva all'ordinaria, che remunererà la maggiore gravosità e/o comunque l'utilizzo alla postazione per personale ordinariamente adibito ad altre attività dell'Ufficio territoriale.

Dopo un confronto dispiegatosi per molte ore l'Agenzia alla fine ha modificato sostanzialmente l'ipotesi originaria ed ha proposto un accordo che, seppure in parte, andava però nella direzione da noi auspicata.

Avevamo ottenuto (vi spieghiamo più avanti il perché parliamo all'imperfetto):

- La modifica del sistema di corresponsione di buona parte dell'indennità di front-office per tutti gli uffici territoriali che l'agenzia sarebbe disposta a pagare nel corso dell'anno di riferimento mediante un anticipo pari al 60% corrisposto agli aventi diritto trimestralmente e non più a babbo morto nel budget d'ufficio (2 anni dopo);
- L'impegno a ragionare complessivamente sull'organizzazione dei servizi e sulle modalità per rendere tale "mission" sempre più adeguata ai bisogni del paese;
- La dichiarazione resa ufficialmente del Direttore del Personale di specificare con una nuova apposita circolare che le direttive impartite l'anno scorso in materia di apertura degli uffici al pubblico andavano adeguate alle effettive esigenze territoriali e che non andavano modificati gli accordi vigenti in materia di orario di lavoro e di flessibilità ove ciò non fosse effettivamente necessario.

In particolare, quest'ultimo impegno costituisce il riconoscimento di quello che da tempo come FLP diciamo e cioè che vi è stata un'eccessiva rigidità in alcune direzioni regionali



e provinciali nel recepire le linee guida sull'orario di lavoro e che questo ha creato inutili contenziosi e forti situazioni di tensione che non avevano e non hanno alcuna ragione d'essere.

Sull'ipotesi di accordo però, certamente migliorabile, ma che costituiva un passo avanti rispetto all'attuale situazione, non si è trovata purtroppo la convergenza delle altre OO.SS. che a nostro parere hanno assolutamente sottovalutato la questione nazionale e le possibili ricadute verso tutti gli altri Uffici del paese, soffermandosi unicamente sugli Uffici di Roma, o comunque quelli incentivati, chiedendo come condizione la volontarietà del personale che in quelle realtà veniva chiamato alle turnazioni remunerate.

Apparentemente una cosa ovvia e come potremmo dire, con un poco di cattiveria, alla "Catalano".

Meglio un lavoro volontario o invece una prestazione, pur regolamentata, ma legata alle esigenze dell'Ufficio? Eppure, se ci pensate bene questa ovvietà cela una forte disparità di trattamento.

Infatti, ove passasse questa teoria si creerebbe nel paese una disparità tra coloro i quali ogni giorno garantiscono, non volontariamente ma perché quello è il loro lavoro, il difficile presidio ai front-office e chi invece negli Uffici delle realtà individuate dall'Agenzia (a proposito ma aree metropolitane sono anche quelle, ad esempio, di Palermo, di Bari, di Genova, di Venezia, di Firenze, o no?) volontariamente godrebbe di una indennità quasi triplicata rispetto agli altri. E cosa andremmo a dire a tanti colleghi e colleghe, che forse stare allo sportello a Zogno, o a Termini Imerese è forse meno oneroso o pericoloso?

Non si può avere la moglie ubriaca e la botte piena.

Siamo consapevoli che bisogna tutelare al massimo i colleghi ed evitare che vi siano forzature o lesioni di situazioni familiari e personali.

Ecco perché abbiamo proposto che sia la definizione dei calendari di rotazione che le decisioni alla base dell'esclusione di parte del personale da tale turnazione fossero oggetto di confronto preventivo con le RSU ed il sindacato territoriale, al fine di garantire equità e trasparenza nelle scelte.

E il ruolo del sindacato quindi ne uscirebbe accresciuto e non dimezzato rispetto a oggi. Perché oltre a mantenere tutte le prerogative in materia di articolazione dell'orario di lavoro, con l'accordo si poteva entrare nel merito anche dell'organizzazione del lavoro e nella tutela del personale rispetto ai compiti assegnati.

Non sappiamo come andrà a finire...certo è che in questi anni l'organizzazione dei servizi sempre più è stata fatta dall'Agenzia senza un vero confronto con i rappresentanti dei lavoratori e la normativa vigente in questo ambito veramente non ci aiuta.

Non vorremmo che quello che a prima vista esce dalla porta poi entrasse, unilateralmente, dalla finestra.

Lavoreremo nei prossimi giorni per migliorare ancora i contenuti della possibile intesa, cercando però di tenere sempre nella stessa, massima considerazione, tutti i lavoratori e le lavoratrici dell'Agenzia e non solo quelli che per la vicinanza "al sole" possono far sentire maggiormente la propria voce.

Non vorremo mai che i nostri sforzi fossero vanificati da chi non è interessato alla tutela dei lavoratori degli uffici territoriali ma solo impegnato a non perdere ulteriore consenso.

L'affermazione che abbiamo ascoltato da un esponente sindacale ieri sera e che è riassumibile in: "Se volete mandare lavoratori del back office allo sportello per esigenze di servizio fatelo pure basta che non ci coinvolgete come sindacato" non ci appartiene e porta a battaglie di retroguardia che ci vedrebbero certamente perdenti sui diritti e sui salari mentre la FLP vuole governare il cambiamento e utilizzarlo per ottenere più diritti, carriere più aperte e remunerazioni certe e immediate.

L'UFFICIO STAMPA

