



**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. 349/SN/RM2011

Roma, 18 novembre 2011

NOTIZIARIO N° 134

Ai Coordinatori Provinciali
Ai Componenti delle RSU
A tutto il Personale
LORO SEDI

CENTRI DI ASSISTENZA MULTICANALE: ORA BASTA!!!!

**Ennesima forzatura da parte di un'agenzia
inaffidabile che invia CIVIS ai CAM da lavorare in
back-office e azzera l'autoformazione.**

**La FLP Finanze lo rifiuta e attua lo stato di agitazione
già dichiarato a giugno. Chiediamo con forza un
nuovo accordo nazionale che stabilisca compiti,
modalità di lavorazione e profili professionali dei
lavoratori dei CAM!!!!**

Siamo alle solite!! La Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti, dopo aver dato la sensazione di aver capito le argomentazioni dei sindacati sul perché CIVIS non potesse andare ai CAM in back-office, dopo aver promesso che avrebbe preventivamente comunicato la propria decisione ai sindacati prima di qualunque intervento, con una nota inviata solo ai CAM e alle Direzioni Regionali stabilisce che da lunedì CIVIS "sbarchi" ai CAM.

Si è scelto ancora una volta di ascoltare i cattivi consigli di un capo settore nemmeno dirigente ma semplice incaricato (a proposito, i sindacati della dirigenza non hanno nulla da dire sul fatto che vi sono dirigenti in fasce minori mentre gli incaricati fanno i capi settore??), che ha distrutto l'ambiente lavorativo del CAM di Venezia e ora tenta di distruggere i CAM in quanto comunità di pratiche virtuose, piuttosto che ascoltare la voce di quanti lavorano ai CAM ogni giorno e sanno cosa è necessario fare per mantenere alta la qualità del servizio e sopportabile la vita lavorativa interna ai CAM.

Non è infatti in discussione se CIVIS dovesse o no andare ai CAM - altrimenti si aprirebbe una guerra tra poveri con i lavoratori degli uffici territoriali che l'agenzia sa





bene come attizzare - ma le modalità di lavorazione. Avendo saturato infatti ogni spazio, trasformando quelli che dovevano essere gli uffici di eccellenza in moderni centri di servizio, l'Agenzia tenta ora di fagocitare anche i tempi (ormai pochi minuti) dedicati all'autoformazione.

Peccato che l'autoformazione sia necessaria per mantenere alto il livello di qualità del servizio e - non lo diciamo noi ma gli psicologi di FINSIEL che ci hanno selezionati - per attenuare lo stress che è accompagnato naturalmente all'attività di risposta telefonica.

Invece i lavoratori dei CAM sono sempre più trattati come macchine da chi è abituato a "spremere limoni" ma non conosce minimamente il loro lavoro.

Tra l'altro, non si ha nemmeno il coraggio di parlare con i lavoratori delle scelte dirigenziali: la settimana scorsa il nuovo Direttore Servizi ai Contribuenti e la Capo settore responsabile dei CAM non hanno voluto incontrare i lavoratori di Venezia e in qualche CAM, pur avendo la nota della direzione centrale già da giovedì mattina, i direttori hanno preferito notificarla ai lavoratori solo venerdì nel tardo pomeriggio così da "parare" (secondo loro) ogni reazione.

Come sempre diciamo, questo non è però il frutto di un percorso nato oggi ma di un lento accumularsi di carichi di lavoro, prima sperimentali e volontari, poi istituzionalizzati con la complicità o addirittura la firma del sindacato (noi siamo l'unica eccezione, purtroppo). Potremmo fare l'elenco ma siamo certi che i lavoratori si ricordano bene tutti i passaggi. Negli ultimi due-tre anni questo percorso ha solo subito un'accelerazione.

Tutto sommato, anche questa volta potremmo dire che è passata la linea della CGIL al tavolo nazionale (dateci il lavoro e poi ce lo organizziamo a livello di singolo CAM, questa fu la loro proposta al tavolo nazionale....).

Comunque sia, noi non ci arrendiamo!!!! Abbiamo inviato immediatamente una lettera all'agenzia centrale con la prima iniziativa relativa allo stato di agitazione che avevamo dichiarato a giugno e le cui iniziative erano state sospese in attesa della fine della trattativa: **i lavoratori dei CAM si rifiuteranno di lavorare CIVIS in back-office, ora e sempre, per salvaguardare i livelli qualitativi del servizio telefonico.**

Altre iniziative seguiranno e saranno quelle decise dai CAM a livello locale alle quali la FLP Finanze offrirà il proprio "ombrello" sindacale.

Ma siamo certi che questo non basta, non si può più giocare in difesa. Rivendichiamo (e lo abbiamo scritto all'Agenzia) un nuovo accordo nazionale sui CAM che definisca compiti, modalità di svolgimento delle lavorazioni e profili professionali dei lavoratori che devono svolgerli. L'accordo del 2000 è stato superato dai fatti e dalle forzature dell'Agenzia, sperimentazioni i cui effetti non sono mai stati analizzati.

Aspettiamo compagni di strada sindacali su questa vertenza, non ci interessano le primogeniture ma i risultati. E il sostegno dei lavoratori!!!!

In allegato, la lettera inviata all'Agenzia e la nota di "sbarco" di CIVIS ai CAM.

L'UFFICIO STAMPA

