



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

Federazione Lavoratori Pubblici e Funzioni Pubbliche
Coordinamento Nazionale
FLP Finanze



00187 ROMA – Via Piave 61
tel. 06/59600687 - 0659871622
fax 06/50545464

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

Segreteria Nazionale

Prot. 41/SN/RM2011

Roma, 3 febbraio 2011

NOTIZIARIO N° 18

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

**ENTRATE: L'ANNO DEI SERVIZI NON SI
PUÒ FARE A SPESE DEI LAVORATORI**
**La FLP Finanze scrive all'Agenzia chiedendo un
incontro urgente sull'estensione di CIVIS ai CAM**

Il 2011 deve essere l'anno dei servizi, il nostro direttore generale lo ripete a ogni piè sospinto e, pur ricordando che la missione principale dell'Agenzia è il recupero dell'evasione fiscale, siamo d'accordo che l'efficacia del fisco passa anche per un miglioramento dei servizi al contribuente.

Però, caso strano, quando abbiamo chiesto l'aumento dei fondi per i front-office ci è stato risposto picche, la trattativa sindacale riguardante i servizi al contribuente - che su nostra richiesta l'agenzia promette da un anno e mezzo di voler convocare - continua a non veder la luce e ora, con una semplice comunicazione, la stessa agenzia prende un'iniziativa che potrebbe rivelarsi un boomerang proprio per la qualità dei servizi resi al contribuente.

Infatti, l'agenzia ha deciso di estendere la procedura CIVIS ai Centri di Assistenza Multicanale, precisando che le lavorazioni devono essere svolte in back-office, cioè dopo il turno telefonico di 4 ore.

La ragione è chiara: gli addetti ai CAM continuano a diminuire (e pensare che è stata ventilata pure la chiusura di qualche mini-CAM, sic!) visto lo stress da lavoro correlato connesso alle mansioni, il servizio continua a essere sempre più professionale e per questo sempre più usato (e abusato) da contribuenti e professionisti e in più, nel corso degli anni, sono state aggiunte via via nuove lavorazioni ai CAM.

Peccato che, visto che non è possibile né dilatare il tempo né clonare i lavoratori dei CAM, le nuove lavorazioni e le nuove modalità ed esigenze dei contribuenti hanno diminuito progressivamente il tempo dedicato all'autoformazione.

Il problema è che senza aggiornamento continua si rischia di non essere in grado di mantenere l'alto livello di qualità dimostrato negli anni dai CAM.

Tutto questo ci sembra quanto meno strano, visto che qualcuno in direzione centrale servizi al contribuente dovrebbe (e sottolineiamo dovrebbe) conoscere il lavoro dei CAM; invece si continuano a vessare i lavoratori e a farsi propaganda sulle loro spalle.

Per questo, abbiamo scritto all'amministrazione per chiedere un incontro urgente, perché sia chiaro a tutti che questa strada porta al peggioramento del servizio, cosa che, nell'anno dedicato dall'agenzia ai servizi, sarebbe quanto meno paradossale.

L'UFFICIO STAMPA