

VERBALE DI RIUNIONE SINDACALE DEL 23.11.2011

Alle ore 9,30 del giorno 23 novembre 2011, a seguito della convocazione del Direttore Provinciale della DP di Terni del 18/11/2011, si è tenuta la riunione relativamente al seguente

Ordine del giorno:

Riduzione organico della DP di Terni a seguito di pensionamenti nell'anno 2012.

Ipotesi di chiusura del servizio Call Center.

Varie ed eventuali.

Sono presenti:

Parte pubblica:

- Pelorosso Liana – Direttore Provinciale
- Musci Giuseppe – Direttore Ufficio Territoriale di Terni

Le RSU dell'Ufficio nelle persone di:

Ascani Valentina RSU UIL

Franceschi Mario RSU CGIL

Luccioni Stefano RSU SALFI

Montini Orietta RSU UGL - INTESA

Giacometti Cristina CGIL

Le OO.SS. Terr.li nelle persone di:

Bonifazi Elisabetta O.S. FLP

Cioni Fabio O.S. FLP

Martellini Bianca Rosalia O.S. UIL

Nenzi Giuseppe O.S. CISL

Puletti Giuliano O.S. FLP

Galeazzi Loredana O.S. UGL - INTESA

La riunione viene aperta dal Direttore Provinciale che, previo saluto e ringraziamento ai presenti, illustra le ragioni della convocazione, rappresentando la seguente situazione:

- Presso la DP di Terni, con particolare riferimento all'Ufficio Territoriale, è in corso una diminuzione di organico a seguito di pensionamenti non compensati da altrettanti ingressi di personale. Basti pensare che da n. 171 dipendenti presenti alla data del 16 dicembre 1998, (attivazione dell'Ufficio Unico) si è scesi a n. 140 (dato previsionale al 1° gennaio 2012), presso gli Uffici capoluogo. Tale situazione è destinata ad aggravarsi in futuro per prossimi pensionamenti;
- La carenza di Personale presso l'Ufficio Territoriale di Terni ha già dato luogo a lamentele da parte dell'utenza, da parte degli stessi dipendenti e da parte di alcune sigle sindacali che hanno invitato la Direzione della DP a porre, in qualche modo, rimedio a tale situazione di sofferenza;
- I concorsi banditi negli ultimi anni, compreso il recentissimo bando per n. 855 unità, non ha previsto posti per l'Umbria;
- A livello centrale è in previsione la chiusura dei Mini Call center e l'ampliamento dei Call Center più grandi e, quindi, per risolvere quanto prima il problema di organico della DP di Terni è stata ipotizzata la chiusura, entro tempi brevi, del Mini Call Center e l'utilizzo, in un'ottica di flessibilità, delle professionalità ivi presenti per apportare un sensibile miglioramento ai servizi resi alla collettività. Fatto salvo l'utilizzo delle stesse professionalità anche per altre lavorazioni che si rendessero necessarie in base a nuove esigenze organizzative dettate dagli obiettivi di budget.

Segue l'intervento del Direttore dell'Ufficio Territoriale di Terni, il quale nel confermare la situazione di criticità nell'ambito delle varie attività dell'Ufficio, con particolare riferimento alle lavorazioni in front office, fa presente che, già da tempo, le professionalità del Call Center vengono, spesso, utilizzate, da circa due anni, per far fronte ad alcune tipologie di lavorazioni (controlli art. 36 bis e CIVIS).

Il Direttore dell'Ufficio Territoriale, su richiesta della FLP e della CISL, fornisce chiarimenti numerici, quantitativi e qualitativi riguardo alle attuali professionalità adibite agli sportelli polifunzionali.

Nello specifico:

8 unità adibite al polifunzionale (di cui una assente dal mese di luglio, 4 adibite anche al lavoro di B.Office, 4 unità fruiscono inoltre dei permessi l. 104/92); 3 unità alla prima informazione di cui una con l. 104/92; 5 unità al 36/bis (di cui 3 a tempo pieno, 1 al 50%, e una unità in condivisione con sportello di Narni). Tutte le suddette unità svolgono anche attività in b.office e di queste 2 sono addette anche al canale CIVIS.

Segue una discussione/confronto tra i presenti che porta le parti ad assumere le seguenti posizioni così sintetizzate:

Il prodotto

di ricerca

Galeazzi Loredana O.S. UGL - INTESA

Considerato che allo stato delle cose la Direzione non ha dato come scontata la chiusura imminente del Call-Center da parte della D.C., si richiede che questo problema, eventualmente, venga inserito all'interno di un riordino complessivo della D. Provinciale di Terni di cui il Call-Center è una struttura. In seconda istanza, si richiede, comunque, di considerare e salvaguardare le professionalità e l'appartenenza alle rispettive aree nell'ambito del suddetto riordino.

Tutto ciò in conseguenza delle modalità relative all'impianto iniziale del Call-Center all'interno dell'Ufficio Agenzia Entrate di Terni, le quali esigono un giusto riconoscimento di quelle garanzie, al tempo previste, al momento di un loro ricollocamento in uscita.

Puletti Giuliano - Bonifazi Elisabetta - Cioni Fabio - O.S. FLP

Rilevano che l'odg riguarda le problematiche che sono state illustrate per le carenze dell'U.T. di Terni. Si chiede quindi che ci si limiti a discutere di ciò.

Prendendo atto dell'ipotesi formulata di eventuale chiusura del Call-Center e tenuto conto dell'utilizzo già in corso nell'UT del personale del Call-Center, nonché dei dati forniti circa l'utilizzo del personale dell'U.T. di Terni, della segnalata carenza illustrata dalla Direzione chiediamo che le soluzioni vengano ricercate nell'ambito delle risorse assegnate alla DP di Terni per quanto riguarda la questione che qui possiamo affrontare. Chiediamo che, per quanto possibile, venga regolato il flusso dell'utenza specie in relazione ai professionisti. In merito, faremo rilevare

in altra sede , le problematiche che riguardano il rapporto con il flusso generato dagli ordini professionali (vedi CIVIS) e chiederemo riscontro anche in relazione al beneficio, se esistente , di mantenere aperti gli sportelli remotizzati e decentrati.

Luccioni Stefano RSU SALFI

Premesso che il Call-Center è una risorsa per l'ufficio e per l'utenza, non sarebbe una vittoria per nessuno la sua chiusura. Nell'ipotesi che ciò comunque avvenga andrà data la massima tutela al personale, con attenzione alle qualifiche,esperienze e professionalità.

Relativamente alla carenza attuale di personale, oltre i numeri forniti , sarebbe opportuno conoscere nel dettaglio dette carenze coniugate con le professionalità esistenti e necessarie in virtù dei futuri pensionamenti.

Si ritiene opportuno suggerire la verifica circa l'esistenza di possibili "recuperi" di produttività nell'attuale organizzazione dell'ufficio. Altra verifica da fare è quella inerente una crescita della formazione.

Esposto quanto sopra , va sempre esperito il tentativo di coniugare le esigenze del personale con quelle dell'amministrazione.

Montini Orietta RSU UGL INTESA

Premesso che ci si sta esprimendo su una ipotesi di chiusura del Call-Center ,si ritiene che vada comunque trovata una soluzione alle carenze dei servizi di sportello dell'U.T. di Terni.

Una ancora maggiore disponibilità del personale del Call-Center ad essere utilizzato anche negli sportelli polifunzionali sarebbe la soluzione, comunque, immediatamente più idonea. Ciò nelle more di quanto potrà accadere con riguardo ai mini Call-Center a livello nazionale.

Nenzi Giuseppe O.S. CISL

Preso atto che la Direzione , in ordine alla mancata risposta all'interpello volto alla copertura di uno sportello polifunzionale, ha in animo di prendere una decisione subordinatamente all'esito della chiusura o meno Call-Center, fa presente che la CISL è contraria alla chiusura del Call-Center visti anche i concorsi in atto verso tali centri telematici.

Eliminando il Call-Center di Terni si perderebbero 7 posti di lavoro in quanto l'ingresso eventuale di detto personale nella DP impedirebbe ulteriori ingressi esterni.

Non va certamente dimenticata la professionalità del personale attualmente in servizio presso il Call-Center.

Secondo la CISL la soluzione alle esigenze rappresentate dalla Direzione può essere ritrovata in un recupero di soggetti che attualmente non sono addetti nell'Ufficio Territoriale agli sportelli e aggiungendo a ciò un maggior utilizzo, rispetto all'attuale, del personale del Call-Center sia in front che in Back.

Martellini Bianca Rosalia – Ascani Valentina UIL

Credono che chiudere il Call-Center, oltre ad essere una scelta che non attiene a questo tavolo, sia una cosa non positiva. E' evidente che allo stato attuale detto servizio rappresenta l'unico serbatoio a cui poter immediatamente ricorrere per riempire le carenze agli sportelli dell'UT di Terni. Un utilizzo volontario, anche implementato, dei colleghi del Call-Center nei servizi di sportello dell'UT di Terni non può esimerci, comunque, dal traguardare problematiche anche più distanti nel tempo previo ricorso ad adeguati percorsi formativi.

Franceschi – Giacometti CGIL

I rappresentanti della CGIL ritengono che la chiusura del Call-Center non può essere decisa a questo tavolo ed auspicano che una eventuale politica nazionale in tal senso, contraddittoria comunque con altre scelte in essere, porti l'Agenzia ad un preventivo confronto con le parti sindacali a partire dal livello nazionale.

Rispetto alle lamentate e documentate carenze in essere e a venire, si ritiene che una eventuale disponibilità del personale del Call - Center a surrogarle, ove rilevate ed evidenti, possa essere la soluzione mediana più percorribile.

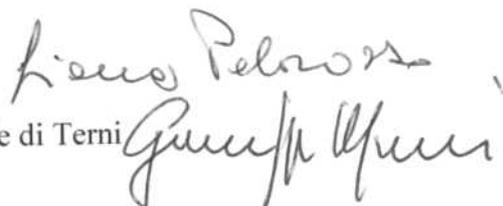
Una incentivazione del canale CIVIS, nell'ottica della piena gestione della convenzione, potrebbe dare un ulteriore contributo.

In assenza di ulteriori argomenti da trattare, i lavori si chiudono alle ore 12.00

Letto approvato e sottoscritto.

Parte pubblica:

- Pelorosso Liana – Direttore Provinciale
- Musci Giuseppe – Direttore Ufficio Territoriale di Terni



Le RSU dell'Ufficio nelle persone di:

Ascani Valentina RSU UIL



Franceschi Mario RSU CGIL



Luccioni Stefano RSU SALFI



Montini Orietta RSU UGL - INTESA



Giacometti Cristina CGIL



Le OO.SS. Terr.li nelle persone di:

Bonifazi Elisabetta O.S. FLP



Cioni Fabio O.S. FLP



Martellini Bianca Rosalia O.S. UIL



Nenzi Giuseppe O.S. CISL



Puletti Giuliano O.S. FLP



Galeazzi Loredana O.S. UGL - INTESA

