

Roma, 23 luglio 2021

NOTIZIARIO N. 86

NUOVO MODELLO DI ASSISTENZA ALL'AGENZIA DELLE ENTRATE: MA LE DIREZIONI CENTRALI SI PARLANO TRA LORO?

Si smentiscono a vicenda e smentiscono le direzioni regionali. È il caos organizzativo. Eppure lo avevamo detto che ci sarebbe voluto un tavolo con tutti gli attori in campo.

Non è stato tempo perso quello della riunione dell'altro giorno con l'Agenzia delle Entrate sul nuovo modello di assistenza al contribuente, ma è stata l'occasione di toccare con mano che l'Agenzia è davvero nel caos, dal punto di vista organizzativo e della conduzione delle strategie.

La prima sorpresa è verificare che manca la continuità amministrativa: eravamo d'accordo con il direttore del personale precedente che la trattativa (perché di questo si tratta) sarebbe stata fatta con la presenza ai massimi livelli possibili della Divisione Servizi (per capirci, almeno un direttore centrale) e invece ci siamo ritrovati come unica presenza quella di una POER (bravissima, per carità) in collegamento, che ha dovuto sospendere le ferie per presenziare. Questo, come vedremo nel prosieguo, ha avuto un peso non indifferente.

La richiesta di avere tutti gli attori al tavolo non era certo un capriccio, ma un'esigenza dettata dal fatto che si doveva parlare di questioni contrattuali, ma anche valutare la fattibilità delle strategie pensate più di un anno fa. E per farlo c'era bisogno anche di chi prende le decisioni sull'assistenza ai contribuenti. Probabilmente qualcuno ha visto questa richiesta come una *diminutio* del suo ruolo mentre serviva solo a dare maggiore operatività ad una questione che è per noi strategica.

L'altra cosa che abbiamo subito notato è che l'unica volontà della DC Risorse Umane era quella di spiegare ciò che era stato fin lì fatto. Ma questo poteva andar bene 10 mesi fa (quando avevamo chiesto i primi incontri sull'argomento), non oggi che sono palesi le criticità, che vanno risolte.

Nel merito, la FLP ha fatto presente quanto dice da tempo e cioè che molte parti del nuovo modello di assistenza sono positive, ma bisogna fare i conti con il fatto che negli ultimi quattro anni abbiamo perso più di ottomila lavoratori, la maggior parte dei quali proprio negli uffici territoriali, e che pertanto bisogna ridisegnare le priorità. Inoltre, non si possono fare cambiamenti tecnologici e innovativi a costo zero, visto che le modifiche che l'Agenzia propone sono *"labour intensive"* mentre ciò che manca alla nostra amministrazione è proprio il personale. Secondo la FLP è molto importante – e non solo in tempo di pandemia – deflazionare l'afflusso dei contribuenti all'ufficio attraverso l'attività di pre-chiamata, ma bisogna individuare in modo preciso che tipo di personale deve fare questo lavoro, con quali mezzi tecnici (al momento sono quelli personali), con quale formazione (gestire telefonate non è la stessa cosa che gestire contribuenti in presenza) e come remunerare, non a carico del fondo di sede ma dei fondi nazionali, il disagio per le numerose ore da passare al telefono.

Diversamente, la FLP crede fermamente che l'attività di IVR, alla quale arrivano tante chiamate, ma pochissime per semplici appuntamenti e la maggior parte per assistenza, non sia altro che una duplicazione del lavoro dei SAM e che, comunque, al momento non è possibile svolgerla efficacemente a causa della cronica carenza di personale.

In questi mesi, infatti, abbiamo spiegato che si sta usando anche personale che svolge attività che sono pressoché ferme, ma che ciò non sarà possibile in eterno, soprattutto quando le attività di controllo in carico agli uffici territoriali riprenderanno a pieno regime. La FLP ha inoltre fatto presente il disagio dei lavoratori costretti ad arrabattarsi a fare più lavori e a non riuscire a gestire anche il back office, cosa che sta creando notevole stress lavoro correlato.

In sintesi, quindi, la FLP ha proposto all’Agenzia di fare un accordo nel quale individuare le priorità, delineare con quale personale farvi fronte, con quali strumenti tecnici dell’agenzia e non dei lavoratori, con quale formazione e con quali indennità da attingere dai fondi nazionali, visto che non si possono depauperare i fondi di sede.

Pensavamo di aver fatto un discorso di semplice buon senso e invece ci sentiamo sentiti rispondere dalla parte pubblica che:

- Tutto questo stress e questa mancanza di personale non c’era perché abbiamo dato la metà dei servizi rispetto al 2019 (il fatto di aver allungato la filiera rispetto al semplice servizio allo sportello non ha impatto?);
- Che l’attività di pre-chiamata ha vita breve perché serve solo in tempo di pandemia quando il numero di sportelli è ridotto e che quindi a regime può anche non farsi (la FLP sarebbe di avviso diametralmente apposto);
- Che la registrazione degli atti non in presenza dovrebbe essere abbandonata non appena la pandemia lo renderà possibile (non ci pare che la divisione servizi la pensi così);
- Che l’IVR è invece necessaria perché gli uffici devono rispondere ai contribuenti e che bisogna che gli uffici si attrezzino di conseguenza.

Tralasciamo le allusioni al fatto che noi sindacalisti conosciamo o meno le realtà degli uffici e le esigenze dei lavoratori. Insomma, nessuno stress e nessun problema secondo il direttore centrale del personale.

Allibiti, abbiamo ribattuto che forse a non conoscere non solo la realtà degli uffici ma ciò che sta propugnando la divisione servizi forse era lei, che siamo stufi di rivoluzioni fatte con gli otto milioni di baionette di mussoliniana memoria che poi non funzionano per carenza di personale e fanno arrabbiare i contribuenti, che se la prendono con chi sta in prima linea; abbiamo invitato la DC risorse umane a parlarsi con la Divisione Risorse prima di tornare al tavolo e abbiamo chiuso con una battuta e cioè che se avesse ripetuto le parole dette a noi ai capi ufficio servizi fiscali regionali molti si sarebbero...suicidati perché davvero le contraddizioni iniziano ad essere troppo pesanti. Pure per chi organizza il lavoro in periferia

Al termine della sua replica la FLP ha chiesto di chiarire se vi fossero le condizioni per fare un accordo quale quello richiesto, per regolarsi sulle azioni di lotta da mettere in campo.

Solo a questo punto l’Agenzia ha convenuto di fare una nuova riunione con più elementi, al fine di verificare la possibilità di un accordo e, dopo le sollecitazioni della FLP, ha fissato l’orizzonte massimo alla prima settimana di agosto. Siamo arrabbiati e delusi ma proveremo a percorrere anche

questa strada, sperando che nel frattempo le diverse parti dell’Agenzia si chiariscano tra loro e i direttori regionali facciano sentire la loro voce al riguardo.

Infine, la FLP ha chiarito all’Agenzia che le strategie vanno discusse prima con i lavoratori e poi applicate perché oltre ad esserci le questioni squisitamente contrattuali, i lavoratori sono stakeholder interni, senza la partecipazione dei quali nessuna strategia può funzionare.

Non pensavamo di dover essere noi a spiegare le minime regole di un’organizzazione moderna, ma se ci tocca pure questo ruolo lo faremo. Perché al funzionamento dell’Agenzia e al benessere di tutti gli attori che ne fanno parte noi ci teniamo.

L’UFFICIO STAMPA