



# FLP Ecofin – Agenzie Fiscali Coordinamento Regionale Sardegna

sito internet: [www.flpagenziemef.it](http://www.flpagenziemef.it)

email: [sardegna@flpagenziemef.it](mailto:sardegna@flpagenziemef.it)

Tel.3939404417

Sassari, 31 luglio 2019

Al Direttore dell'Ufficio Territoriale delle Entrate di Olbia

Al Direttore Provinciale delle Entrate di Sassari

e, p.c. al Direttore Regionale delle Entrate per la Sardegna

Al Direttore dell'Ufficio Servizi Fiscali Sardegna

Oggetto: Ufficio Territoriale di Olbia - proposte operative.

La scrivente Organizzazione Sindacale pur comprendendo che, in base alle norme vigenti, l'organizzazione degli uffici è prerogativa dirigenziale, ritiene utile e doveroso evidenziare alcune criticità presenti nell'UT di Olbia - che la Disposizione di servizio n. 5/UT/2019 (che si allega in copia), a parere di chi scrive, non risolve - e fare proposte utili per migliorare il funzionamento di detto ufficio.

Prima di tutto, è il caso di esaminare la situazione odierna dell'UT: sono ivi impiegate all'incirca 20 unità di personale, delle quali 2 in telelavoro e svariati part-time, oltre a numerosi lavoratori che usufruiscono di 104.

Il personale che può assicurare presenza stabile è di circa 12-14 unità.

A fronte di un afflusso all'ufficio calcolabile in oltre **23.000 mila accessi/anno**, con un incremento medio in concomitanza della stagione estiva (durante la quale, per contratto, i lavoratori devono fruire di almeno 15 giorni consecutivi di ferie) ogni giorno **l'Ufficio dovrebbe aprire quattro sportelli (due registro, due altre imposte) ma, di fatto, a causa della forte richiesta, sono aperti quasi sempre otto sportelli (4 registro, 4 altre imposte)**. Il restante personale è addetto al back office, per il raggiungimento degli sfidanti obiettivi di budget. Il numero degli appuntamenti prenotabili ogni giorno è di 30 (dicasi trenta)!

Tre persone si alternano alla prima informazione, e sono le stesse che fanno lavoro di back office, ragion per cui l'osservanza di quanto disposto dalla DDS 5/UT/2019 non farebbe altro che ridurre la capacità di back office. Ebbene, non è comprensibile come si possa proporre allo stesso tempo di ridurre i tempi di attesa diminuendo le lavorazioni che oggi si fanno "in diretta" e contestualmente aumentando gli addetti alla prima informazione, cioè le stesse unità di personale che dovrebbero poi essere gravate delle ulteriori lavorazioni accumulate in back office.

A questo aggiungiamo che i lavoratori che svolgono l'attività di front-office passano allo sportello ben più delle quattro ore previste. È difficile



**CGS**  
CONFEDERAZIONE GENERALE SINDACALE

immaginare che una persona che al mattino passa cinque ore (ed oltre) in front-line, servendo oltre 50 utenti (questi sono i numeri serviti da ciascuno sportello ogni giorno) abbia poi molta capacità operativa da spendere in attività di back office. Spesso i colleghi al termine del turno in front-line hanno difficoltà anche...a riconoscere i parenti.

A parere di chi scrive le misure organizzative da prendere sono altre. Se ne propongono di seguito alcune, le quali ovviamente costituiscono un “second best” rispetto al reclutamento di nuovo personale che è ormai irrimandabile:

1. **Riduzione degli appuntamenti:** questa proposta è rivolta soprattutto alla Direzione Regionale, che legge per conoscenza. **Continuare con 30 appuntamenti al giorno vuol dire, sostanzialmente, tenere impegnati 4 sportelli (2 registro e 2 altre imposte) per tutto il giorno per servire utenza in massima parte professionale.** La stessa cioè che potrebbe usufruire maggiormente dei servizi telematici. A rimetterci è l’utenza non professionale che si trova con tempi di attesa molto alti anche per fare un semplice codice fiscale;
2. **Decentrare per quanto possibile le istanze del canale CIVIS** presso uffici con maggiore capacità operativa;
3. **Sensibilizzare, anche con veri e propri accordi, l’utenza che può fruire dei canali telematici:** a questo proposito si fa un esempio, quello delle Convenzioni di arruolamento per le quali è competente la Capitaneria di Porto. Il porto di Olbia è particolarmente comodo rispetto ai porti di altre grandi città di mare per la registrazione di tali contratti, ragion per cui ad Olbia si rivolgono anche navi che arruolano marittimi in altri porti. Si parla di migliaia di atti che potrebbero essere tranquillamente registrati in via telematica dall’ufficiale rogante della Capitaneria e che invece vengono scaricati giornalmente all’Ufficio Territoriale di Olbia, che non può ovviamente rifiutare la registrazione. **Si chiede al direttore provinciale di impegnarsi a fondo per interloquire con la Capitaneria di porto di Olbia per recuperare capacità operativa presso l’UT Olbia.** Allo stesso modo, bisogna sensibilizzare l’utenza professionale - con vere e proprie convenzioni, ove necessario - all’uso dei canali telematici, cosa che non è possibile facciano gli addetti allo sportello. Insomma, gli accessi all’ufficio si possono ridurre, e così i tempi di attesa, solo se chi è preposto alla conduzione degli uffici fa tutto ciò che è nelle proprie possibilità per “riqualificare” la tipologia di utenza e fare in modo che vi siano tempi di attesa decrescenti soprattutto per quella tipologia di utenti che si recano in ufficio per pratiche semplici.
4. **Coinvolgimento dell’area accertamento nella prima informazione:** attualmente, e non è sempre stato così, la prima informazione si occupa anche dello smistamento di utenza e del ritiro documenti destinato all’area accertamento. **È necessario, a parere della FLP, che anche il personale dell’area accertamento sia coinvolto nella turnazione alla prima informazione,** che riguarda entrambi gli uffici, ma i cui carichi di



---

lavoro ricadono solo sull'Ufficio Territoriale. Si rammenta che fino a qualche anno fa turnavano in questa attività funzionari di entrambe le articolazioni (allora l'area accertamento era parte dell'Ufficio Locale).

Restando in attesa di riscontri sulle proposte organizzative sopra elencate si inviano cordiali saluti.

p. il Coordinamento regionale FLP Ecofin/Agenzie Fiscali

(Vincenzo Patricelli)  
