

NOTIZIARIO N. 1

Agenzia delle Entrate: servizi infiniti per colleghi “finiti”

FLP chiede chiarimenti su quanto previsto dalla nota operativa n. 21025 del 16 marzo 2023, rivolta agli Ut della Campania

FLP scrive alla Direttrice regionale, che con la nota n. 21025 del 16 marzo 2023, fornisce agli uffici “*indicazioni operative sull’attività di assistenza e di erogazione dei servizi ai contribuenti*”, chiede un aumento dei servizi di prechiamata, videochiamate, sportello virtuale, civis e aperture pomeridiane dei front office. Insomma, servizi infiniti per colleghi “finiti”.

A tal proposito già la Dp di Avellino ha previsto l’apertura pomeridiana del front office a partire dal 2 maggio.

Inoltre, indica una serie di obiettivi che le strutture territoriali dovranno raggiungere.

Nella rassegna, però, nulla si dice sulle “risorse umane” da dedicare alle linee enucleate e definite. È evidente che negli ultimi anni il numero dei colleghi a disposizione sia calato con il progressivo pensionamento e la mancata sostituzione puntuale degli stessi con nuovi innesti. Già il numero degli sportelli non è più quello di pre- pandemia. Dati questi che avrebbero dovuto indurre a una analisi dell’impatto che le indicazioni, riportate nella nota, avranno sulle organizzazioni degli uffici e soprattutto **sul carico di lavoro dei colleghi**. Ci riferiamo anche allo smaltimento dei Civis che grossi problemi hanno dato negli scorsi anni e che pesano e peseranno anche sui colleghi chiamati agli sportelli e ai “servizi alternativi”, aggravando la loro condizione lavorativa.

Ad esempio, con la pandemia sono state eliminate le aperture pomeridiane dei front office, il che ha consentito ai Direttori degli uffici di dirottare i colleghi “sopravvissuti” ad altre lavorazioni in sofferenza. Ora ci chiediamo se con la spinta verso più aperture, più pre-chiamate, più videochiamate, le lavorazioni che nel frattempo sono state prese in carico, in maniera praticamente silente, saranno abbandonate per raggiungere gli obiettivi profilati o se invece, ancora una volta, si eserciterà una nuova e più pesante pressione sui colleghi.

In Campania, tutti gli Ut sono in sofferenza. E senza una analisi chiara di tali difficoltà, che faccia da premessa a nuove iniziative e a nuovi obiettivi, rende qualunque progettazione sull’attività di assistenza e di erogazione dei servizi ai contribuenti non confacente alla realtà delle risorse a disposizione, con un evidente pericolo di stress e malessere.

Se le richieste dell’organizzazione superano la capacità dei lavoratori di affrontarle, il risultato alla lunga sarà uno scollamento tra azioni e risultati con decadimento di quest’ultimi e soprattutto un sovraccarico che determinerà un deterioramento non solo della prestazione lavorativa ma anche della sfera sociale e individuale dei colleghi.

Da un lato c’è una spinta, condivisibile, all’ampliamento delle forme di assistenza ed erogazione servizi sfruttando le nuove tecnologie (sportello virtuale e canali telematici) che consentirebbe proprio un contenimento dell’apertura diretta al pubblico, garantendo in alcuni contesti **una maggiore sicurezza dei colleghi**, ma dall’altro si cerca di mantenere se non di allungare i consueti segmenti di contatto al pubblico con le stesse risorse. Ci sembra che le due cose non siano sostenibili, proprio perché il ricorso a nuovi assetti organizzativi basati su innovative possibilità tecnologiche nasce come superamento e non mantenimento della abitudine al recarsi fisicamente in ufficio, sia sul versante lavoratore e sia sul versante contribuente, con evidenti ricadute positive per l’intera comunità.

Riteniamo, inoltre, che sia prioritario, come già accennato, garantire la sicurezza del luogo di lavoro e dei colleghi, eventualmente, chiamati alle aperture pomeridiane. Ci chiediamo se tale profilo sia stato valutato. Più apertura vuol dire sicuramente esporre i lavoratori a più occasioni di pericolo, soprattutto in contesti come quello della Dp II di Napoli e non solo, dove si susseguono da tempo momenti di tensione.

Quindi, alla luce di quanto sostenuto, come FLP abbiamo chiesto alla Direttrice regionale, Claudia Cimino di:

- avviare un monitoraggio della relazione tra aumento degli input dell'amministrazione e stress correlato al fine di verificare l'impatto che ogni scelta organizzativa ha sulla vivibilità lavorativa dei colleghi;
- **conoscere la rimodulazione dei carichi di lavoro pennellata sull'impianto operativo descritto nella nota richiamata e calato sugli UT della Campania;**
- **verificare e assicurare i consueti livelli di sicurezza anche per le eventuali aperture pomeridiane.**

Napoli, 14 aprile 2023

Il Coordinatore regionale FLP
Sergio Pagliarulo