

Rappresentanze Sindacali Unitarie **Direzione Provinciale I di Torino**

Il documento che segue è frutto di un'assemblea, tenutasi in data 28/01/2013 - presso le strutture della Direzione Provinciale I di Torino (Torino 3) – tra i lavoratori e le lavoratrici dell'area controllo e alcune RSU elette. Hanno partecipato all'incontro 25 persone, tra cui quattro RSU. Gli ordini del giorno affrontati sono stati quelli dell'*organizzazione del lavoro ed altre ed eventuali*.

Nel corso dell'assemblea sono emerse critiche, proposte, preoccupazioni, analisi di aspetti specifici e/o generali dei temi in argomento, espresse secondo le diverse sensibilità intervenute. Per questi motivi è stato ritenuto opportuno dare forma *aperta* a tale documento, rispecchiando il più possibile lo *stile* dell'assemblea.

L'elaborazione delle materiale verbalizzato (da n. 8 pagine di interventi trascritti) è avvenuta individuando argomenti e concetti ricorrenti, esposti in lasse narrative, suddivise in tre sezioni principali. La suddivisione ha scopo meramente espositivo e non intende apportare significati *altri* ai risultati dell'incontro. I singoli *blocchi di discorso* intendono focalizzare l'attenzione su argomenti specifici, pur inquadrandosi in un contesto di discussione organica.

RESOCONTO ASSEMBLEA DEL 28/01/2013

Carichi di lavoro, obiettivi, lavorazioni connesse e altri compiti amministrativi, scadenze

Negli ultimi anni i lavoratori dell'area controllo dell'Agenzia delle Entrate hanno assistito ad un sensibile e progressivo aumento dei *carichi di lavoro* assegnati. Aspetto speculare di tale inasprimento è la logica dell'*obiettivo a tutti i costi*, risultato dell'incedere giornaliero di vere e proprie retoriche aziendali quali "*obiettivi sfidanti*", "*attività qualificante*", "*obiettivo numerico*", "*obiettivo monetario*" ecc... L'ispirazione di tipo aziendalistico della logica dell'obiettivo è portatrice di tensione nei confronti di quelli che dovrebbero essere i doveri deontologico-istituzionali (nei confronti del Cittadino contribuente) dell'amministrazione e dei singoli lavoratori.

L'aumento dei carichi di lavoro ha comportato il parallelo accrescersi di *compiti connessi* alle lavorazioni principali: gestione delle adesioni, autotutele, piani di rateazione, controllo dei pagamenti rateali, iscrizioni a ruolo ecc... Ognuna di queste fasi resta collegata alla posizione del singolo lavoratore, sino ad espletamento dell'intero processo lavorativo.

Gli atti e procedimenti posti in essere sono monitorati attraverso l'applicativo GECO, piattaforma di gestione dati aggiornata dagli stessi lavoratori.

Si rileva come le lavorazioni connesse e i compiti amministrativi aggiuntivi, pur appesantendo notevolmente il carico di lavoro assegnato, non concorrano alla consuntivazione di prodotto dei singoli lavoratori. Tale elemento evidenzia come la definizione del rapporto carichi di lavoro/obiettivi non tenga conto di aspetti fondamentali del processo lavorativo.

Non è chiara inoltre la distribuzione dei carichi di lavoro tra le varie Aree (Persone Fisiche/Enti non commerciali, Piccole Imprese, Medie Imprese e Grandi Contribuenti). L'impressione è che le Aree 2 e 3 siano più oberate di carichi di lavoro.

Ed anche le assegnazioni ai team della stessa Area non sembrano essere equilibrate, soprattutto come "qualità" della pratica.

I lavoratori lamentano il fatto, inoltre, che parte importante del lavoro richiesto è costituito da pratiche *in scadenza*. Ciò è frutto di una logica emergenziale che, oltre a gravare sui lavoratori in

termini di stress e carichi di lavoro, pone problemi reali per la lotta all'evasione fiscale: es. caso di falsa fatturazione e società utilizzatrici ormai fallite o chiuse, ecc..

La *tensione all'obiettivo* propagandata dall'amministrazione, unitamente a quanto detto in tema di carichi di lavoro e scadenze, privilegia nei fatti la *logica dei numeri*, alterando il requisito dell'equilibrio *quantità-qualità del prodotto* richiesto dall'amministrazione stessa.

La focalizzazione sulla *qualità* del lavoro (non solo del *prodotto*) ha indirizzato la discussione dei lavoratori sul tema della pianificazione.

Pianificazione del lavoro, assegnazioni, lavoro in team, II aree

I lavoratori ritengono che la pianificazione del lavoro debba essere predisposta a inizio anno; e che, l'assegnazione delle pratiche debba avvenire entro e non oltre la fine di marzo.

Si sottolineano due criticità: scadenze e scarsa proficuità delle pratiche assegnate.

I lavoratori denunciano il fatto che nel corso dell'anno, anche dopo l'estate, vengano assegnate *scadenze* da portare a termine entro il 31/12. Si ritiene che le pratiche in scadenza debbano essere selezionate solo in casi eccezionali, laddove si ravvisi la necessità inderogabile di contrasto fattivo all'evasione fiscale. I lavoratori chiedono maggiore pianificazione nella selezione e assegnazione delle pratiche in scadenza.

L'assemblea individua come un'efficace pianificazione possa migliorare la qualità (nel senso di proficuità) delle pratiche selezionate. Molto spesso, infatti, l'assegnazione di elementi d'accertamento - non supportati da adeguato *fascicolo* - porta a lavorazioni dal risultato incerto. Le frequenti archiviazioni (a volte la scarsa proficuità è evidente ed emerge fin dalle prime interrogazioni) sono conseguenza di tale aspetto e pongono un problema sentito in termini di consuntivazione individuale (i *negativi* consuntivabili sono predefiniti nel numero, per cui parte del lavoro effettivamente svolto non risulta consuntivato a fine anno).

Il tema della scarsa proficuità delle pratiche selezionate ha portato l'attenzione sull'importante ruolo dell'*analisi e ricerca*; la cui funzione, secondo l'assemblea dei lavoratori, è spesso demandata alla singola iniziativa individuale. Ai funzionari spetta spesso l'onere di provvedere alla ricerca di nominativi da inserire in controllo, di formulare proposte di indagine finanziaria o verifica (che dovrebbero essere di pertinenza delle figure del Capo Area o del Coordinatore), di porre in essere istruttorie sulla base di segnalazioni non sempre complete (es. assenza di fascicolo, codice fiscale e/o p.iva del contribuente inseriti in GECO e fonte di innesco non sempre chiara).

All'obiezione che viene fatta, secondo la quale è *il lavoro sul campo* del singolo che può portare all'individuazione di migliori elementi d'accertamento, si risponde che tale compito viene già ordinariamente assolto dai lavoratori (es. incrocio dati da CLIFO e segnalazioni per false fatturazioni o per indagini finanziarie ecc) nei casi in cui ricorrono i giusti presupposti d'indagine.

Si sottolinea, quindi, la necessità di implementare la funzione di analisi e ricerca in senso organico e strutturato, definendo, in tal senso, idonee procedure di selezione che consentano un'assegnazione di elementi d'accertamento veramente proficui.

Un altro tema oggetto di discussione, complementare ai precedenti, ha riguardato l'utilizzo dell'applicativo GECO. Seguono i punti d'interesse: l'assegnazione delle pratiche attraverso tale strumento informatico dovrebbe essere accompagnata dal *fascicolo* d'indagine; dovrebbe essere chiara la data di assegnazione e presa in carico di una pratica (es. caso di pratiche assegnate nel tempo a funzionari diversi: in GECO risulta la data di assegnazione al primo funzionario); al lavoratore dovrebbe essere consegnata una scheda di assegnazione (magari con comunicazione via e-mail), definendo l'effettiva data di presa in carico dell'elemento ed evitando assegnazioni *a sorpresa*.

I lavoratori sottolineano come le problematiche appena citate, relative a dinamiche di struttura, espongono i singoli a rilievi di tipo AUDIT.

Le preoccupazioni espresse in merito al funzionamento di GECO attengono - in realtà - *l'aspetto formale della pratica*, ovvero quell'insieme di passaggi e procedure che permettono di definire la *tracciabilità* delle lavorazioni. I lavoratori chiedono maggiore certezza nei passaggi procedurali d'assegnazione.

Il lavoratori - nell'ambito della pianificazione e assegnazione dei carichi di lavoro - chiedono il rispetto formale dello *status* giuridico delle *II aree*. Ai lavoratori di II area non dovranno essere assegnate lavorazioni relative a mansioni superiori. L'amministrazione ha troppo spesso fatto affidamento sul senso del dovere di tali lavoratori, senza mai riconoscere pienamente la loro professionalità.

La gestione concreta delle problematiche sin qui delineate avviene nei singoli team di lavoro.

In assemblea emergono criticità e proposte in merito a tale argomento. Si evidenzia come non ci sia chiarezza sul vero significato del lavoro in team, poiché il lavoro resta individualizzato, senza alcun apporto positivo della dinamica di gruppo.

Si sostiene la necessità di un maggior coinvolgimento dei lavoratori nei processi decisionali, riguardanti ad es. carichi di lavoro e obiettivi, criteri di assegnazione delle pratiche, modalità di individuazione dei funzionari a cui assegnare il lavoro, ecc.

Attualmente tali compiti sono di esclusiva competenza dei capi team, ai quali è demandato l'onere di gestire il lavoro tenendo conto delle attitudini e professionalità individuali.

Si ritiene, tuttavia, che solo la valutazione collegiale sia strumento utile a superare lo stato di confusione e isolamento dovuti all'individualizzazione del lavoro.

L'argomento della partecipazione alle decisioni ha portato l'assemblea a confrontarsi sul ruolo della *figura* di capo team. Secondo i lavoratori il *capo team* dovrebbe essere figura di collegamento con gli organi superiori, a cui poter anche rappresentare le disfunzioni individuate dal personale. La *figura* attuale del capo team appare invece debole, necessariamente subordinata alle logiche di conferimento degli incarichi (finanziati oltretutto con il *Fondo* di tutti i lavoratori). La temporaneità dell'incarico fa sì che la funzione di *guida* dei team si traduca in strumento per gestire ("tappa buchi", cit. da assemblea) incombenze di ogni genere, dai carichi di lavoro eccessivi alle disfunzioni organizzative di carattere generale (es. effetti della "riorganizzazione"), con conseguenti ricadute sulla condizione lavorativa del personale (es. stress "da obiettivo", lavoro meno qualitativo, maggiore esposizione a rischio d'errore ecc.).

"Riorganizzazione" e delocalizzazione, ripercussioni per il personale

In conclusione di assemblea è stato affrontato il tema dell'assetto organizzativo della DP, con particolare riferimento agli effetti della *riorganizzazione*. Dalla discussione sono emerse problematiche legate allo stato di delocalizzazione dell'ufficio.

Il personale dell'area controllo dell'ufficio di To3 denuncia le conseguenze dello scarso coordinamento esistente tra le strutture delocalizzate e le strutture centrali. Manca presso l'ufficio la presenza stabile e continuativa di figure organizzative e di coordinamento, che possano sorvegliare giornalmente al lavoro dell'area. Questa carenza ha, tra l'altro, spesso creato tempi troppo lunghi per la restituzione di pratiche alla firma degli organi superiori.

Questo aspetto ha finora avuto ripercussioni dirette per i lavoratori: es. il personale dell'ufficio ha dovuto spesso recarsi presso la sede di corso Bolzano per la discussione di pratiche d'accertamento importanti e/o in scadenza, anche oltre il termine del proprio orario di lavoro; altre volte ha dovuto fermarsi per i medesimi motivi presso To3 - ben oltre il conseguimento del proprio orario giornaliero - in attesa dell'arrivo dei superiori responsabili.

Per i funzionari impegnati in tali attività questi eventi hanno comportato lo “*sforamento*” del limite di banca ore accumulabile mensilmente, con il conseguente mancato riconoscimento di quanto spettante per la prestazione lavorativa effettuata.

L'assemblea censura tali rigidità da parte dell'amministrazione e chiede, inoltre, una gestione omogenea delle ore di straordinario per gli uffici della DPI di Torino.

I lavoratori hanno subito e continuano a subire gli effetti del processo di riorganizzazione aziendale avviato nel 2010. Si constata come le problematiche discusse (carichi di lavoro, obiettivi, pianificazione ecc..) si amplifichino se rapportate all'aspetto organizzativo generale della DP.

Si ritiene, tuttavia, che non sia più accettabile una tale situazione *di fatto*, ove la soluzione a disfunzioni derivanti da un processo riorganizzativo *calato dall'alto* sono demandate allo sforzo e buona volontà dei singoli.

Secondo l'assemblea l'amministrazione dovrebbe impegnarsi a discutere seriamente con i lavoratori di obiettivi, carichi di lavoro e organizzazione del lavoro.

L'assemblea si conclude con l'impegno a stilare un documento condiviso, da diffondere tra i lavoratori e da indirizzare agli organi superiori dell'amministrazione.

**

R.S.U. DIREZIONE PROVINCIALE I DI TORINO

E

I LAVORATORI E LE LAVORATRICI DEI TEAM DELOCALIZZATI DI TORINO 3