



CIVIS: si palleggiano i carichi di lavoro



La riunione di ieri ha evidenziato la mancanza di un progetto globale di intervento

Non nutrivamo nessuna particolare aspettativa dalla riunione di ieri sui CAM e su CIVIS e non possiamo quindi ritenerci delusi. Diciamo che è stato tempo speso male. L'Agenzia continua a trattare il complesso "mondo" dei servizi in modo parcellizzato e quindi parziale, rifiutandosi fin qui di affrontare in modo sistemico e globale le tante problematiche che riguardano i CAM e gli Uffici territoriali.

Così CIVIS viene trattato come un problema dei CAM, quando lo è anche per i front office e senza considerare che CIVIS è solo l'ultimo dei problemi dei CAM. Carenza di formazione, sottoinquadramento professionale, aumento costante dei carichi di lavoro, sono altrettanti aspetti che andrebbero affrontati guardando più generalmente alla sfera dei servizi. Altrimenti il rischio è quello di adottare soluzioni che risolvono un problema e ne creano un altro. Tanto per fare un esempio, palleggiare i carichi di lavoro tra front office e CAM, senza capire le ragioni che determinano la crescita dei carichi di lavoro, non risolverà il problema né dei CAM né degli Uffici territoriali.

Perciò abbiamo chiesto di aprire un confronto più approfondito sui servizi erogati dall'Agenzia, sicuri che senza una visione panoramica, nessun problema verrà davvero compreso e risolto.

La sensazione è che l'Agenzia delle Entrate preferisca "nascondere le carte" e che eviti di affrontare l'argomento nel suo insieme proprio perché consapevole delle tante contraddizioni che scaturirebbero da un'analisi più ampia.

Anche sulla revisione dell'orario di lavoro e di servizio, abbiamo la stessa idea. L'Amministrazione la vede come una soluzione al problema del sovraffollamento dei front office: estendere l'orario di apertura degli sportelli, ridurrebbe le lunghe attese. Noi invece riteniamo che una migliore qualità del servizio non si possa ottenere spremendo ulteriormente i lavoratori. Se i front office sono al collasso, vuol dire che serve aumentare, forse raddoppiare il numero di sportelli e riflettere sull'impiego delle risorse accessorie.

Rispetto ai firmatari della nota unitaria emerge quella differenza che avevamo già [fatto rilevare](#) - al di là delle fantasiose ricostruzioni di qualcuno - e che ribadiamo: noi siamo per la piena autonomia negoziale dei tavoli di trattativa locali, mentre altri fremono per sedersi al tavolo regionale per fissare lì ulteriori paletti alle trattative di posto di lavoro. Questi fremiti non li ha solo l'Agenzia, a dire il vero.

La stessa Amministrazione centrale infatti riconosce che il tavolo regionale non ha pertinenza, mentre fra i firmatari della nota unitaria ci sono posizioni palesemente divergenti e spinte contrarie. In un precedente comunicato, al [quale rinviamo](#) abbiamo dettagliatamente esposto il nostro punto di vista sulla questione.

Ciò detto, ci pare che ristrutturare pesantemente l'orario di apertura al pubblico non sia una soluzione e che i front office continueranno a operare in condizioni di grande difficoltà. Carenze ormai croniche di organico, numero inadeguato di sportelli, sovrapposizione fra code reali e prenotazioni da CUP, mancanza di investimenti, carenza di formazione non si risolvono con il prolungamento dell'orario che al contrario avrà l'effetto di esasperare ulteriormente gli animi. E più generalmente, il fatto che la capacità operativa dei servizi sia arrivata a saturazione, non giustifica il peggioramento delle condizioni di lavoro e di vita o il taglio indiscriminato dei part-time o chissà quali altri futuri provvedimenti che riducono i diritti individuali delle lavoratrici e dei lavoratori.

Serve un piano straordinario di investimenti, più risorse destinate alla contrattazione, nuove assunzioni mirate al mondo dei servizi e insieme servirebbe quella riflessione complessiva che abbiamo chiesto. Altrimenti, i lavoratori e gli utenti pagheranno le conseguenze di scelte sbagliate che avranno effetti contrari a quelli attesi. Non vorremmo assistere al collasso dei servizi, ma senza un'analisi complessiva e senza un piano di investimenti il rischio è concreto. Allora, a rimetterci saranno tutti: lavoratori, utenti e Agenzia. A chi gioverebbe, ci domandiamo?