

Roma, 2 dicembre 2011



Direzione provinciale 1° di Roma

***AI SIGG. DIRIGENTI DELLA D.P.  
AI SIGG. CAPO TEAM E COORDINATORI  
A TUTTO IL PERSONALE DELLE VARIE  
ARTICOLAZIONI DELLA D.P.***

***S E D E***

***Oggetto: Comunicazione di Servizio.***

***Un appello al buon senso - rispetto delle norme di  
comportamento.***

Stamani, mentre entravo in ufficio, ho assistito al comportamento di due impiegati, i cui particolari preferisco evitare di riferire, veramente "imperdonabile".

Tale episodio, che non è purtroppo sicuramente il primo che capita e, che auspico, sia l'ultimo, mi ha dato l'occasione di fare alcune riflessioni che vorrei effettuare anche insieme a tutti voi, cioè assieme a chi, oltre a me, ha la responsabilità di dirigere le varie articolazioni della D.P., a chi ha compiti di coordinamento di team o gruppi di lavoro, ma anche e soprattutto con tutti i colleghi, su cui, alla fine, grava in primo luogo l'onere di "mettere in gioco la faccia" con il cittadino contribuente che costantemente ci osserva.

Tale riflessione scaturisce, oltre che dal fatto di aver notato comportamenti di alcuni impiegati difformi da quelli che ci si dovrebbe attendere da chi è dotato di buon senso e di senso della misura, anche da alcune osservazioni formulate, in altri contesti ed altre occasioni, da professionisti e contribuenti che mal sopportano, mentre sono in attesa di

essere serviti, ad esempio di vedere chi deve riceverli intento in piacevoli conversazioni mentre sorseggia il caffè o fuma.

La mia riflessione scaturisce anche da altre considerazioni di etica sul luogo di lavoro, di giustizia nella ripartizione dei carichi di lavoro tra i vari addetti, dalla convinzione che solo il senso di responsabilità di ciascuno e non il "cane da guardia" e la "repressione" siano la cura e il rimedio dei piccoli o grandi abusi che ciascuno può, anche inconsapevolmente, commettere.

E' proprio tale convinzione e la consapevolezza che la grandissima parte del personale opera e si comporta in modo corretto, che mi spinge a fare **ancora una volta**, insieme a voi tutti, queste riflessioni. Riflessioni che vogliono soprattutto tutelare chi lavora e richiamare, in questa fase, in modo bonario chi si allontana dai comportamenti attesi, avvertendolo che, purtroppo il tempo della comprensione e della tolleranza è ormai largamente scaduto.

Fatta questa premessa che deve dare luce alle affermazioni che seguono, affinché queste siano intese nel giusto senso e non prese, in modo aprioristico, come un rimprovero o come una "fustigazione", voglio richiamare la vostra attenzione su alcuni comportamenti che ritengo non in linea con i doveri previsti dal contratto (art. 65 CNL Agenzie Fiscali 2002-2005) e dal codice di comportamento ad esso allegato e, a prescindere da tali norme, con l'etica professionale che deve caratterizzare il comportamento di ogni dipendente.

Non mi soffermo, dandolo ovviamente per scontato, che chi entra ed esce dall'Ufficio deve aver fatto correttamente rilevare l'entrata e l'uscita tramite il badge, anche se l'uscita ha durata di pochi minuti, sia in occasione dell'inizio della giornata lavorativa, che per le eventuali uscite durante la mattina, nonché per la pausa pranzo, ove prevista, e per la fine della propria giornata lavorativa.

Le gravissime conseguenze (licenziamento senza preavviso) per non aver osservato tali semplici norme di comportamento sono note a tutti e non credo che ormai sia necessario richiamarle ulteriormente.

Analogamente non credo sia ancora necessario richiamare l'attenzione di tutti sul fatto che la giornata lavorativa "comincia" quando si entra in ufficio e che non è possibile iniziartela molto dopo, cioè quando arrivano anche gli altri colleghi o, ancor peggio, quando aprono gli sportelli per il pubblico.

## 1 - Pause durante le ore di lavoro

Ogni attività, se protratta senza alcuna interruzione, comporta un affaticamento eccessivo, un calo di attenzione, di concentrazione e, in definitiva, una diminuzione delle capacità lavorative. E' quindi fisiologico che ogni lavoratore possa e "debba", quando si è applicato per un certo tempo, avere dei momenti di "stacco" e di recupero delle energie necessarie al proseguimento dell'attività lavorativa.

A tale scopo, è consentito usufruire di una breve pausa, per interrompere il lavoro, per consumare una frugale colazione, per osservare, quando ne ricorrano i presupposti, la pausa per chi lavora in modo continuativo ai video terminali. Ovviamente il momento in cui usufruirne deve essere concordato con i responsabili dei team o i coordinatori, cui incombe assicurarsi che tali pause non interrompano i servizi, specie se diretti al pubblico.

E' ovvio che vi sono anche altre necessità "fisiologiche" (bagno, sigarette, caffè, acqua, ecc.) o sociali (scambio di un saluto con un collega, un conoscente, una telefonata, ecc.) che richiedono altre interruzioni durante l'orario di lavoro, ma è evidente che queste, salvo ipotesi di particolari stati di salute o di particolari ricorrenze, non possono essere frequenti e ripetute.

In queste cose non può esserci una misura (una volta, due volte, ecc.) prefissata, solo il senso di responsabilità di ognuno può assicurare il rispetto dei doveri d'ufficio, dei colleghi e del pubblico. Con la presente comunicazione invito quindi tutti a fare un'attenta riflessione sul proprio comportamento e a valutare se le pause di cui si usufruisce siano effettivamente congrue e necessarie.

## 1.1 - Fumatori

Un'osservazione particolare deve essere fatta per i "fumatori" che, ovviamente, per motivi "fisiologici" non possono tollerare una lunga astinenza. Lungi da me dal voler sindacare quale sia la frequenza con cui il fumatore ha necessità di fumare, invito tuttavia i fumatori a riflettere sul proprio stato di salute, sul danno che arrecano a sé e agli altri (fumo passivo), e, questo a me preme più di ogni altra cosa, all'immagine negativa che possano dare al pubblico, soprattutto quando questo è in attesa di essere "servito".

Invito pertanto tutti coloro che hanno necessità di fumare durante l'orario di lavoro ad usare la massima discrezione (è da evitare di fumare tutti assieme davanti alla porta di ingresso), a limitare la durata dell'interruzione (un conto è fumare la sigaretta e poi riprendere il lavoro, un altro è quello di intrattenersi con gli altri fumatori in conversazione), a contenere il numero delle sigarette fumate durante l'orario di lavoro.

Ritengo sia difficilmente giustificabile l'interruzione per il fumo al mattino subito dopo aver registrato il proprio ingresso, o al rientro dalla pausa caffè o dalla pausa pranzo. Ovviamente, al solito, è solo il buon senso e l'etica professionale (lo ripeto, nei confronti dell'Agenzia, del pubblico e, soprattutto dei colleghi) che possono suggerire a ciascuno il giusto equilibrio in certi comportamenti.

## 1.2 - Utilizzo degli erogatori di bevande

Come per le sigarette, l'utilizzo degli erogatori di bevande è più che legittimo, ma, anche questo, deve avvenire con buon senso e senza abusarne. Anche queste "pause" sembrano meno comprensibili se effettuate al mattino appena arrivati in ufficio, o rientrati dalla pausa caffè o dal pranzo.

Il soggiornare presso le macchinette, facendo capannello, non mi pare giusto nei confronti dei colleghi che lavorano, nei confronti dell'Agenzia che paga quel tempo affinché sia lavorato, di cattiva immagine nei confronti del pubblico che è in attesa di essere servito.

Altrettanto di difficile giustificazione è che la necessità del caffè o di un altro ristoro sia frequente o aggiuntiva a quella della pausa caffè.

## 2 - Telefonate su rete fissa e al cellulare

Ognuno di noi ha delle necessità familiari e/o sociali che inevitabilmente rendono necessario rispondere al telefono o effettuare durante la mattinata delle telefonate. Ovviamente, come per tutti gli altri comportamenti presi in esame, anche per questo tipo di necessità occorre usare il buon senso e il senso della misura.

Se è ampiamente giustificato effettuare o ricevere chiamate anche più volte in una giornata quando ricorrono eventi particolari (gravi problemi di salute di un familiare, un figlio piccolo solo a casa, ecc.) non altrettanto lo è quando i motivi delle conversazioni telefoniche sono futili o strettamente "sociali".

Certamente, dunque, è ammissibile ricevere ed effettuare telefonate, purché queste siano contenute nel numero e, soprattutto nella durata della conversazione.

Ed anche per questa "attività" il buon senso di chi l'effettua è quello di evitare di dilungarsi al telefono soprattutto quando si è di fronte ai contribuenti o ad altri colleghi che sono in attesa di parlare o di avere qualcosa da chi sta telefonando.

## 3 - Pausa pranzo

Ho potuto notare in più di un'occasione che alcuni colleghi consumano il pranzo in Ufficio. Il fatto, ovviamente è più che legittimo, ma deve essere effettuato secondo regole, igieniche e di comportamento, che assicurino la necessaria pulizia dei locali e degli arredi dove il pranzo viene consumato e una identica parità di trattamento rispetto ai colleghi che consumano il pasto presso strutture di ristorazione esterne.

### 3.1 Regole igieniche

Chi consuma il pranzo in ufficio, sia che lo faccia nella propria stanza o che lo faccia in luoghi comuni deve assicurare il necessario ripristino delle condizioni igieniche degli arredi e del locale dove viene consumato il pasto. Tale ripristino comporta l'obbligo di rimuovere gli eventuali rifiuti (involucri, briciole, macchie, ecc.) che possono essere creati consumando il pasto e il riordino degli arredi che eventualmente siano stati spostati. E ciò non solo per il rispetto dei colleghi e del pubblico che possono successivamente frequentare quel luogo, ma anche per il rispetto degli incaricati delle pulizie che sono tenuti ad effettuare la pulizia dei locali di un ufficio e non di una sala mensa.

Per quanto concerne i rifiuti si sottolinea che i cestini posti vicino ad ogni scrivania o postazione del Front Office sono destinati a contenere le carte e i piccoli rifiuti e non i grossi involucri (es. cartoni delle pizze) che sarà meglio collocare nei sacchi più grandi presenti in alcune aree dell'Ufficio.

### 3.1 Regole di comportamento

Come è a tutti noto, il vigente accordo sull'orario di lavoro prevedono la durata della pausa pranzo nel tempo minimo di 30 minuti ed il sistema di presenze assenze per tale durata la considera in modo automatico, a prescindere dalle eventuali timbrature. Ovviamente chi supera tale limite prolunga, di altrettanto tempo, la sua giornata lavorativa.

Allo scopo di rendere perfettamente equivalente il trattamento dell'orario di lavoro di chi consuma il pasto all'esterno e di chi lo consuma all'interno, è necessario che tutti, anche quelli che consumano il pasto all'interno, limitino la durata della pausa a 30 minuti o, altrimenti, timbrino l'inizio e la fine della pausa pranzo.

## 4 - Altre interruzioni dell'attività lavorativa

La casistica sopra messa in evidenza, ovviamente, non esaurisce tutte le ipotesi di interruzione dell'attività lavorativa, ma sicuramente

evidenzia quelle più frequenti e di maggior impatto. Il buon senso e il senso di misura che ciascuno di noi deve avere suggerirà ad ognuno quali siano i limiti di "decenza" entro cui contenere tutte le altre attività sopra non contemplate alcune delle quali, a solo titolo esemplificativo, possono essere ricordate: lettura dei titoli del giornale, uso improprio dei computer (giochini, file personali, ecc.), discussioni accese (politica, sindacato, sport, ecc.).

Come ho sopra premesso, la presente non vuole essere un richiamo generalizzato, un voler colpire nel mucchio, evitando di riprendere chi sbaglia e abdicando al dovere di esercitare la propria autorità, ma la prosecuzione della riflessione sui comportamenti di tutti che fin dai primi mesi ho avviato con tutti voi. **Mi preme sottolineare, come ho già sopra accennato, che il tempo della comprensione è largamente scaduto e, quindi, non dovrete sorprendervi se, mio malgrado, mi vedrò costretto a adottare, seppur con dolore, i conseguenti provvedimenti.**

Questo avvertimento e questo richiamo è rivolto, ovviamente, non solo a chi devia dalla strada corretta, ma anche a chi tollera le deviazioni, a chi si comporta in modo diverso dagli altri.

Come ho già detto credo che solo l'autoregolamentazione sia lo strumento più efficace e duraturo per ottenere delle modifiche nel costume e, proprio in questo senso, vi ho invitato più volte a compiere una seria e approfondita riflessione sui comportamenti che tutti noi teniamo giornalmente.

Non posso però nascondere che, stante l'attuale "contesto", diventa sempre più difficile ed ingiusto non pretendere il rigoroso rispetto delle "regole" di comportamento, provvedendo a reprimere gli abusi che, sono fermamente convinto, sono, per fortuna, assolutamente sporadici.

*Leonardo Zammarchi*