



INCONTRO DRE MARCHE 26 GENNAIO 2015

Carichi di lavoro: Con la nascita delle DP i lavoratori dell' Agenzia delle Entrate hanno assistito ad un sensibile e progressivo aumento dei *carichi di lavoro*. 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 rischi professionali e tensione nei confronti di quelli che dovrebbero essere i doveri deontologico-istituzionali (nei confronti del Cittadino contribuente) dell'amministrazione e dei singoli lavoratori. La *tensione all'obiettivo* propagandata dall'amministrazione, unitamente a scelte organizzative dettate da logiche di carattere emergenziale, **impongono la necessità di una discussione seria in tema di carichi di lavoro, rischi professionali e tutele.**

Responsabilità e procedimento: Si denunciano condizioni di elevato rischio professionale nelle quali sono da tempo costretti ad operare. Tale situazione è il risultato di scelte che, lungi dal perseguire il benessere organizzativo, scaricano sempre più sui lavoratori i rischi professionali, lasciando indefiniti compiti e ruoli.

Le responsabilità sono lasciate in una sorta di limbo che genera il timore nei colleghi di essere chiamati a rispondere di responsabilità delle quali non sono titolari, sia di fronte al contribuente che all'amministrazione.

Devono quindi essere chiari i limiti di responsabilità di un qualsiasi processo lavorativo dal quale scaturisce un provvedimento formale o sostanziale.

Il *responsabile del procedimento* non deve essere rappresentato da chi istruisce materialmente la pratica ma dai funzionari preposti ad unità organizzative (capi team, capi area ecc.).

A proposito si cita il documento della DRE-Sardegna del 30/05/2013 - "*Designazione dei responsabili dei procedimenti amministrativi*" - con il quale si invitano le Direzioni provinciali (ecc.) "*...a rivedere gli incarichi di responsabile del procedimento...in modo che gli stessi siano assegnati esclusivamente ai funzionari che svolgono compiti riconducibili alle figure...*" (cfr.) ex art. 18 e/o art.17 del vigente CCNI.

Si citano, inoltre, l'Atto dispositivo n. 95 del 14 settembre 2011 della DP di Monza e Brianza e le disposizioni dell'Ods n. 7 del 25 marzo 2013 della DP di Firenze, con le quali l'amministrazione ha provveduto ad una distinzione analitica dei centri di responsabilità che intervengono nei processi



lavorativi: responsabile dell'istruttoria (es. Funzionario che istruisce la pratica), responsabile del procedimento (chi é a guida di unità organizzative, es. Capo team), responsabile del provvedimento (es. chi firma un atto impositivo).

A proposito la Scrivente ha inviato una richiesta di incontro alla DRE Marche, in data 17 novembre 2014, a cui siamo ancora in attesa di risposta.

Comunicazioni penali: Si ritiene che, in ragione della ripartizione di attribuzione all'interno degli uffici dell'amministrazione finanziaria, l'obbligo di denuncia e, di conseguenza, le responsabilità connesse alla sua eventuale omissione, incombono sui funzionari delegati alla firma degli atti impositivi (cit. Circ. MEF 154/2000).

Comunicazioni alle autorità: Riteniamo, con particolare riferimento ai colleghi del front-office, vera interfaccia dell'amministrazione, che sono con sempre maggiore frequenza oggetto di comportamenti aggressivi posti in essere da parte del pubblico. In taluni casi questi comportamenti travalicano i limiti del "gestibile", configurandosi in minacce e atti tendenti all'aggressione fisica. Ciò avviene in un clima socio-economico pesante, esasperato anche da campagne stampa denigratorie senza precedenti.

Pertanto il datore di lavoro dovrebbe provvedere, nell'ambito dei suoi doveri di tutela dell'integrità psico-fisica dei dipendenti, a porre in essere comportamenti attivi volti a garantire il senso di sicurezza e serenità sul posto di lavoro. Dovrebbe adoperarsi segnalando (su eventuale rapporto dei lavoratori interessati e dei superiori di riferimento) tali avvenimenti alle autorità competenti, non demandandone la gestione alle capacità relazionali dei singoli e non relegandone l'ambito a mere questioni tra privati. Tale procedura garantirebbe la "tracciabilità" degli avvenimenti, in modo che, nel caso alcuni di questi dovessero succedersi all'esterno del posto di lavoro, l'accaduto potrebbe facilmente essere ricondotto a *causa di servizio*.

Polizze assicurative individuali: Si moltiplicano le convenzioni offerte dall'amministrazione finanziaria ai propri dipendenti, per la stipula di polizze assicurative individuali volte alla copertura dei rischi professionali (RC) e delle relative spese di assistenza legale.

Si ritiene che lo strumento delle polizze assicurative non possa essere la risposta a problemi e rischi inerenti l'attività lavorativa, poiché "scarica" sui singoli oneri economici (e non solo) che dovrebbero essere propri del datore di lavoro-istituzione, con il quale si intrattiene un rapporto di *immedesimazione organica* e non di libera professione.



AUDIT: I carichi di lavoro eccessivi, l'assenza di un sistema di formazione professionale organico e le disfunzioni organizzative di carattere generale comportano ricadute dirette sulla condizione lavorativa del personale (es. stress “da obiettivo”, lavoro meno qualitativo, maggiore esposizione a rischio d’errore ecc.).

In particolare sottolineiamo come le problematiche appena citate, relative a dinamiche di struttura, espongono i singoli a rilievi di tipo AUDIT.

Ferma restando la necessità di tale istituto in ottica anti-corrruzione, si ravvisano criticità e preoccupazioni serie in merito alle attività di presidio di correttezza “amministrativo-contabile” (es. colleghi deferiti alla Corte dei conti per danno erariale).

Suggeriamo le seguenti linee di intervento:

- A seguito di errore formale o materiale deve essere valutato l'intero processo che ha determinato tale errore, tenendo conto del contesto concreto in cui il lavoratore ha operato (es. scadenze/lavoro per obiettivi).
- L'AUDIT deve operare in regime di contemporaneità degli eventi e non intervenire su procedimenti vecchi, al fine di poter correggere in tempo eventuali errori/difformità, senza necessariamente incorrere in sanzioni di carattere amministrativo-contabile.
- Le attività AUDIT devono essere rivolte prioritariamente agli atti in scadenza, in modo da poter recuperare gli effetti di errori eventuali.
- In caso di indagine da parte dell'AUDIT, il dipendente soggetto al controllo deve essere obbligatoriamente informato dell'imputazione cui è fatto carico, affinché lo stesso possa approntare una funzionale difesa del proprio operato. Inoltre, al momento del colloquio, lo stesso impiegato deve essere affiancato da personale di sua fiducia esperto nella materia del contendere.

Ancona, 26 gennaio 2015

**Esecutivo regionale USB Marche Pubblico Impiego
Crescenzo Papale, Mario Busti, Renato Babbini**