



Mobilitiamo i Front Office



Sui front-office delle Entrate del Veneto: mentre la DRE....studia, mobilitiamoci per impostare soluzioni concrete!

Mercoledì 10 novembre si è svolto l'incontro tra OO.SS e DRE a livello Regionale in cui all'O.d.G. c'era, credevamo, soprattutto la problematicità del servizio all'utenza nei front office della nostra regione.

Questo incontro è nato dopo che la RSU della DP di Padova aveva inviato una nota alla DRE in cui chiedeva un incontro sulla difficile situazione del servizio all'utenza a Padova e provincia, proponendo pure delle soluzioni.

La richiesta veniva consegnata da Noi alla Direzione Regionale in data 14/10/2010.

Questa sollecitazione veniva trasformata, da tutte le OO.SS. nella richiesta di un incontro a livello regionale a partire dalle situazioni di maggiore sofferenza nei servizi di front e, come RdB, avevamo ripetuto con vigore che ci aspettavamo delle proposte di soluzione da parte della DRE. La direzione manifestava perplessità rispetto alla richiesta di incontro perchè ci diceva che ancora stava studiando i dati relativi ai carichi di lavoro dei vari, front-office.

Successivamente procedeva alla fissazione dell'incontro per il 10/11/2010, a quasi un mese dalla nostra richiesta. Immaginate cosa doveva dirci? Che sta ancora studiando e che i dati vanno interpretati. Beh diciamo ora, come avevamo già detto un mese fa, che mentre loro studiano qua la situazione diventa sempre più difficile.

L'unica soluzione proposta dalla D.R. per risolvere il problema vogliamo indovinare qual è? È la nomina di alcuni nuovi capi team che, allo stato dell'arte, pare l'unica cosa che preme veramente alla D.R.

Da parte nostra, proprio per l'importanza che davamo a questo incontro e visto che, purtroppo non è previsto nell'attuale regolamento una RSU che partecipi alle trattative a livello regionale,

come RdB ci siamo attivati per far partecipare, con 5 permessi personali che non gravavano sull'amministrazione!) nostri delegati di più situazioni: 1 da Rovigo, 1 da Vicenza, 1 da Verona, 2 da Venezia, 2 da Padova.

Come RdB USB abbiamo reso noto a tutti i partecipanti che come O.S. abbiamo richiesto un incontro a livello nazionale relativamente alle problematiche dei servizi ai contribuenti, in cui si chiederà all'Agenzia di investire maggiormente nei servizi e a livello regionale formulavamo la medesima richiesta.



Nel dettaglio RdB ha chiesto alla DRE che:

1. vista la carenza di personale, tutti i 105 tirocinanti alle Entrate nel Veneto siano ritenuti idonei, così da poter assumere in tempi brevi, non solo gli 80 che risulteranno vincitori dalla terza prova selettiva (termine della prova il 17 dicembre), ma anche gli idonei, e che questi siano impiegati nei front office, sì da aumentare anche il numero degli sportelli ove questi sono insufficienti;
2. che siano ridotti, da parte della Direzione Regionale delle Entrate, gli appuntamenti giornalieri negli Uffici in sofferenza, vista la necessità di garantire il servizio di assistenza anche all'utenza non prenotata, che sistematicamente si presenta agli uffici in maniera massiccia;
3. che si anticipi la chiusura dell'erogazione dei biglietti all'utenza, qualora risulti evidente l'impossibilità di non far fare attese bibliche agli utenti stessi e che costringono gli addetti a rimanere inchiodati allo sportello anche una volta terminato il proprio turno o a saltare la pausa pranzo;
4. che la Direzione Regionale si attivi per valutare l'opportunità di alleggerire l'elevato carico di lavorazioni di back-office in capo ai dipendenti che gestiscono l'utenza, e perciò non in grado di smaltirlo, per dirottarlo su altre strutture regionali con situazioni di sofferenza meno pesanti;
5. che, di concerto con le Direzioni Provinciali, si intervenga in maniera ragionata sulla distribuzione del personale tra le Aree, consentendo una maggiore fluidità ed una collaborazione organica tra le Aree stesse.

Non avendo ricevuto alcuna proposta di soluzione la nostra O.S. lancia la proposta ai lavoratori, alle RSU, a tutte le OO.SS, di effettuare una giornata regionale di mobilitazione nel Veneto, con la richiesta chiara all'Agenzia di soluzioni immediate rispetto ai problemi del front-office.

Indicativamente nella giornata di giovedì 25 novembre, articolando assemblee nei front office dalle ore 12.00 – 12.15 spiegando all'utenza, alle associazioni di categoria, agli organi dell'informazione che mentre, proprio nel segno della "tax compliance", l'Amministrazione dovrebbe indurre i cittadini ad un rapporto sereno con le tasse, si rifiuta di affrontare

i problemi del front – office (che è proprio l'area di interfaccia con l'utenza) e che i dipendenti che "ci mettono la faccia" chiedono all'Agenzia di "metterci le risorse" per migliorare il servizio all'utenza.

Marghera tarda serata di mercoledì 10/11/2010

La delegazione di RdB USB

