

## RELAZIONE OSSERVATORIO CONGIUNTO

I componenti l'Osservatorio per la Direzione Regionale: dott.sa Maria Giuseppina Baglivo, dott.sa Anita Pezzetti, dott. Stefano Zoni e dott.sa Maria Lovero, in qualità di verbalizzante.

I componenti di parte sindacale:

CGIL: Francesco Monaco;

CISL: Mario Durante;

UIL: Antonio Chionna;

SALFI: Assunta Scafa;

FLP: Teodoro Miglietta;

CISAL-INTESA: Gloria Fuzzi;

RdB: Fulvio Naglieri.

I componenti l'Osservatorio, a conclusione dei lavori, rilevano innanzitutto la proficuità, la costruttività, la serenità, lo spirito di collaborazione, la maturità, l'interesse concreto che hanno connotato l'attività dell'Organismo. All'unanimità viene giudicato positivo il ruolo svolto dall'Osservatorio in quanto ha permesso di esaminare le esperienze contrattuali maturate a livello locale. Esperienze che hanno visto le parti contraenti coinvolte nell'applicazione delle novità introdotte dal CCNL Agenzie fiscali e dagli accordi nazionale e regionale nella materia dell'erogazione dei compensi accessori ed, in particolare, del compenso per la qualità delle prestazioni lavorative.

L'attività dell'Osservatorio ha riguardato l'analisi degli accordi sottoscritti negli uffici locali dell'Emilia-Romagna, evidenziando, per ciascuno, gli elementi di positività e di criticità focalizzando, in particolare, l'attenzione sulla parte di fondo destinato a remunerare il livello qualitativo delle prestazioni lavorative individuali. L'analisi di questo aspetto della contrattazione locale ha portato a maturare alcune riflessioni comuni volte al miglioramento della futura contrattazione locale con riguardo alla metodologia di lavoro, ai contenuti ed all'aspetto formale dei documenti.

L'osservatorio rileva, innanzitutto, che la valutazione della qualità della prestazione non deve essere intesa come un giudizio professionale o complessivo sulle persone, ma come l'apprezzamento, sulla base di dati certi, di *performance* lavorative temporalmente e qualitativamente definite. Pertanto,

il mancato riconoscimento della qualità non significa stimare, in negativo, l'attività di tutti gli altri.

L'Osservatorio rileva, inoltre, la necessità che il sistema di relazioni sindacali sia caratterizzato da comportamenti improntati alla maturità, consapevolezza del ruolo e partecipazione, stante il carattere fortemente innovativo della disciplina dei compensi accessori in genere e dell'apprezzamento della qualità individuale in particolare.

L'Osservatorio formula, al riguardo, le seguenti proposte:

## **METODO**

Viene evidenziata la necessità di adottare una metodologia di lavoro comune che preveda uno sviluppo coerente delle varie fasi che portano ad individuare le prestazioni lavorative di qualità e le persone che le hanno effettuate.

La metodologia potrebbe così svilupparsi:

### **1 ^ Fase**

Nell'ambito dell'esame, a consuntivo, delle attività svolte dall'Ufficio ed in occasione dell'illustrazione ai rappresentanti dei lavoratori dei risultati raggiunti dalla struttura, il Dirigente rappresenta le attività lavorative nelle quali sono state espresse le prestazioni di qualità. Per ogni attività vengono illustrati gli indicatori di qualità, cioè le caratteristiche con cui sono state espresse le prestazioni.

### **2 ^ Fase**

La prima fase sarà seguita dall'apertura di un tavolo di confronto sulla qualità della prestazione, precedente alla contrattazione, in modo da garantire alle parti una più attenta e autonoma trattazione dell'argomento. In questa occasione verranno consegnati i dati utili alla contrattazione sull'intero Fondo.

Il Dirigente, sulla base delle risultanze dei precedenti confronti e delle dichiarazioni comuni, formula la proposta di accordo che dovrà contenere le attività prescelte, le prestazioni lavorative individuate, gli indicatori di qualità, gli atti, i comportamenti e i risultati raggiunti, coerentemente con i criteri predefiniti.

Le proposte dei Dirigenti e le eventuali osservazioni dei rappresentanti dei lavoratori devono essere adeguatamente motivate. Concordati i criteri e prima della conclusione dell'incontro, il Dirigente comunicherà ai rappresentanti dei lavoratori le persone destinatarie del compenso di qualità.

### **3<sup>^</sup> Fase**

A contrattazione conclusa il Dirigente renderà noti a tutti i lavoratori i destinatari del compenso.

## **CONTENUTO E FORMA**

L'analisi degli accordi locali e le riflessioni comuni che ne sono scaturite hanno portato a formulare alcune proposte in merito ai contenuti della contrattazione. In particolare l'esame delle clausole relative alla previsione del compenso per la qualità delle prestazioni ha evidenziato, nella fase sperimentale di prima applicazione, alcune criticità:

- 1) scarsa chiarezza nella descrizione delle proposte che esaminate fuori dal contesto dell'Ufficio hanno reso non facile la comprensione del contenuto dell'accordo;
- 2) generica indicazione dei comportamenti organizzativi e delle prestazioni (es. "disponibilità a svolgere attività extra mansioni");
- 3) omissione o incompletezza nella illustrazione degli indicatori di qualità rispetto alle attività indicate;
- 4) apprezzamento non riferito alle prestazioni individuali ma a gruppi di persone o di attività (es. capi team e coordinatori, tutor tirocinanti, gruppo assistenza condono);
- 5) mancata indicazione degli elementi riscontrabili agli atti dell'ufficio e dei risultati conseguiti;
- 6) formulazione di proposte che hanno fatto intendere che sulla qualità della prestazione vi sia stata una decisione unilaterale del Dirigente o che hanno previsto, a priori, compensi forfetari senza adeguata motivazione.

Relativamente ai punti 1), 2), 3) e 5) le criticità possono essere superate mediante uno sviluppo sistematico della proposta di accordo che dovrà contenere l'indicazione:

- delle attività,
- delle prestazioni lavorative espresse nell'ambito delle attività,

- degli indicatori di qualità con cui viene apprezzata la prestazione,
- dei documenti, atti, risultati, comportamenti da cui si evincono le prestazioni,
- delle persone che hanno svolto le prestazioni di qualità.

L'esame degli accordi ha, inoltre, permesso ai componenti dell'Osservatorio di riscontrare l'utilizzo di indicatori riferiti a specifiche prestazioni, così come indicato nell'apposito documento allegato all'accordo del 6 giugno 2005. In particolare sono stati apprezzati gli indicatori di seguito riportati e la loro correlazione a determinate attività:

- chiarezza ed efficacia espositiva quali indicatori imprescindibili delle attività in genere;
- diffusione della conoscenza riscontrata ad esempio nell'attività di capo team, di coordinatore, di referente informatico ed anche nelle attività che richiedono conoscenze polifunzionali;
- innovatività correlata ad esempio alla creazione di un foglio elettronico che, implementato, ha portato vantaggi a tutti i colleghi ed anche all'ideazione di percorsi di indagine e alla confezione di atti per i quali non si disponeva di precedenti;
- congruenza correlata ad esempio alle costituzioni in giudizio che si è espressa con impostazioni difensive strategiche, efficaci e convincenti;
- accuratezza correlata ad esempio all'attività di recupero dell'arretrato, all'attività di contabilità e alla sistemazione dell'archivio;
- accuratezza e congruenza correlate ad esempio all'attività dei rimborsi IVA ed espresse nell'esame approfondito e completo dei documenti che ha permesso di intercettare situazioni anomale segnalate con proficuità all'Area controllo;
- capacità di gestire il tempo di lavoro correlata ad esempio alle attività di riscossione e di rimborso;
- capacità di instaurare un rapporto costruttivo con i colleghi riscontrata ad esempio nel superamento di alcune criticità presenti nella struttura;
- capacità di attivarsi autonomamente nello studio e nell'approfondimento di tematiche riscontrate per esempio nelle persone che sono punti di riferimento nei confronti dei colleghi, dei contribuenti e degli enti esterni;

- capacità di attivarsi autonomamente nel trovare soluzioni alle difficoltà incontrate;
- capacità e competenza espresse ad esempio nello svolgimento di attività polifunzionale nei rapporti con l'utenza.

In merito alla criticità evidenziata al punto 4) l'Osservatorio propone di analizzare i compensi da riconoscere ai gruppi di persone o di attività nell'ambito della contrattazione locale sul fondo di sede, stralciandola dall'analisi della qualità, in quanto la corretta corresponsione del compenso per qualità non può prescindere dall'analisi della prestazione individuale.

Le criticità dei punti 5) e 6) vanno risolte mediante una più chiara e trasparente redazione dei documenti sindacali. In particolare, l'indicazione degli atti, dei comportamenti e dei risultati osservati deve essere contenuta, come già sopra espresso, nel documento definitivo sottoscritto dalle parti.

La chiarezza espositiva nella redazione dei documenti sindacali dovrà essere comunque costantemente osservata.

Posto che la qualità è riscontrabile in tutte le espressioni lavorative, dalla più semplice alla più complessa, l'individuazione della prestazione di qualità non può prescindere dall'esame del profilo professionale rivestito e del ruolo svolto dalle persone, per stabilire lo specifico apporto professionale dato da ciascuno rispetto alle prestazioni ordinariamente richieste per quel ruolo.

Bologna, 30 gennaio 2006

Per la Direzione Regionale  
Firmato

per le Organizzazioni Sindacali  
Firmato

Segue annotazione RdB

L'organizzazione sindacale RdB firma la relazione apportando la seguente annotazione:

“RdB ferma restando la contrarietà alla remunerazione della qualità della prestazione, sottoscrive la presente relazione riservandosi di formulare eventuali osservazioni.”