

Roma, 20 maggio 2009

Agenzia Entrate

# A Roma 4 scoppia la questione *Front Office*



Dietro espressa sollecitazione delle RSU e dei lavoratori del front-office, si è tenuta ieri, 19 maggio, una riunione a Roma 4, avente ad oggetto le problematiche del front-office. È stata denunciata dai colleghi l'insostenibile situazione che da anni affligge il front-office e le aree servizi di tutti gli uffici del Lazio. Alcuni esempi: carichi di lavoro di fatto raddoppiati rispetto all'anno 2008, assenza di rotazione tra i lavoratori, impossibilità per gli addetti allo sportello di effettuare la pausa 626, frequenti aggressioni verbali da parte dei contribuenti. E in questo la campagna diffamatoria operata anche i recente contro il pubblico impiego non ci aiuta di certo!

L'Amministrazione, se da un lato, con la riorganizzazione, mira a creare una netta divisione tra impiegati di "serie A" (leggi addetti all'Ufficio controlli delle costituite e costituende Direzioni Provinciali) ed impiegati di serie "B" (leggi addetti all'Ufficio Territoriale), dall'altro lato aumenta notevolmente i carichi di lavoro del front-office, senza però che a ciò corrisponda un effettivo incremento dei lavoratori effettivamente disponibili. Per non parlare del fatto che agli impiegati dell'area servizi sarà precluso di accedere all'ufficio controlli delle direzioni provinciali, con tutte le conseguenze, in termini di salario accessorio, professionalità ed eventuali esternalizzazioni che la nostra organizzazione ha più volte denunciato.

Il Direttore dell'Ufficio di Roma 4, preso atto dell'urgente necessità di risposte immediate, si è formalmente impegnato a sollecitare la Direzione Regionale al fine di ridurre le lavorazioni su appuntamento, lavorazioni destinate per lo più a commercialisti ed operatori del settore, penalizzando la stragrande maggioranza di contribuenti che si recano presso gli uffici senza prenotazione preventiva.

Ha, altresì, comunicato, di aver segnalato ai Capi Team controllo la necessità di mettere a disposizione personale (1 per ogni Team) disposto – naturalmente su base volontaria – a prestare ausilio ai colleghi del front-office nei giorni di maggiori criticità, anche se su tale punto la nostra organizzazione sindacale ha richiesto espressamente che a tale disponibilità si accompagni una corrispondente riduzione dei carichi di lavoro dei colleghi interessati facenti capo all'area controllo e che sia loro garantita l'indennità di sportello.

Il Direttore si è, infine, impegnato, in vista dell'assunzione dei tirocinanti, a destinare parte degli stessi anche all'area servizi, ma in proposito nutriamo non pochi dubbi, vista l'intenzione, più o meno esplicitata dall'Amministrazione regionale e centrale, di dirottare Cfl e tirocinanti agli uffici controllo delle Direzioni Provinciali.

Aspettiamo a breve un ordine di servizio che individui soluzioni concrete e fattibili e che consenta agli addetti al front-office (e ai dipendenti tutti) di lavorare in condizioni umane e dignitose.

Nel frattempo, invitiamo i colleghi di tutti gli uffici del Lazio a comunicare alle organizzazioni sindacali tutte le criticità che emergono negli uffici in relazione a carichi di lavoro, front-office e quant'altro, impegnandoci a nostra volta a sensibilizzare l'Amministrazione perché si faccia parte attiva nel più breve tempo possibile.