



## Impediamo la riduzione dei front office!

La chiusura dei front office è un progetto da ostacolare per il bene di tutti

In vista della riunione di mercoledì 17 giugno presso la Direzione regionale del Veneto, che avrà come oggetto la criticità delle Aree servizi, vogliamo condividere con tutti i lavoratori la richiesta che facciamo come RdB di non ridurre il numero dei front office come sta avvenendo in altre regioni (vedi a Firenze da 3 a 2) perché riteniamo fondamentale - e utile all'utenza - il presidio del territorio che non può essere indebolito ma che invece va rafforzato! Proviamo a sviluppare alcune considerazioni sulle criticità delle Aree servizi degli uffici locali.

È da tempo, a partire dalla situazione dell'Ufficio di Padova 1 che come RdB abbiamo sollevato il problema del sovraccarico di lavoro; chi fa sportello ha anche un carico di lavoro in back office (vedi i contratti di locazione pluriennali) e a ciascun Ufficio è stato attribuito un elevato numero di pre-comunicazioni (le cosiddette liste) con tempi di lavorazione che hanno scadenza ravvicinatissima (fine di giugno/metà luglio).

Inoltre visto che le prenotazioni sono gestite a livello regionale e non dal singolo Ufficio, si dilatano i tempi d'attesa per il contribuente perché non c'è la flessibilità necessaria.

Denunciamo la carenza di personale e la mancata assegnazione di un numero sufficiente di nuovi assunti: in poche parole la corda è talmente tirata che è sufficiente l'assenza imprevista di un paio di colleghi per ritrovarsi a lavorare in situazioni di forte tensione con l'utenza, visto l'allungarsi dei tempi d'attesa per essere serviti.

La soluzione però non può essere quella prospettata dalla Direzione di Padova 1: aprire (con volontari in straordinario) gli sportelli in altri due pomeriggi della settimana per poter far sì che al mattino uno o due sportelli siano accessibili anche a chi non ha prenotato. Il problema non può essere affrontato con le solite misure-tampone che tra l'altro rendono strutturale l'uso dello straordinario e l'apertura pomeridiana in quattro giornate contro le due attuali!

Dobbiamo avere il coraggio di sollevare il problema anche a livello nazionale e praticare l'unica soluzione vera: aumentare il numero di nuovi assunti impiegati al front office a partire dai ragazzi *Iride 7* che supereranno l'esame (a proposito, ma ha senso sottoporli ancora a selezione?) e che saranno assunti a settembre.

Segnaliamo inoltre che con l'entrata in funzione di *Entratel* è cambiato il sistema di invio da parte degli Uffici delle dichiarazioni in quanto ogni operatore per effettuare l'invio deve porre il suo codice fiscale risultando così identificabile dai contribuenti che si collegano al sito delle Entrate.

A nostro avviso questo modo di operare va corretto: l'identificabilità di chi materialmente effettua l'invio deve rimanere interna all'amministrazione, non è questo il modo di rendere trasparente la Pubblica Amministrazione!

Su queste considerazioni riteniamo utile il confronto con i lavoratori.