



Entrate, Uffici Territoriali e carichi di lavoro, il problema è nazionale: decisioni importanti dell'Agencia o sarà mobilitazione



Nazionale, 04/03/2022

Il prossimo 9 marzo le OO.SS. sono convocate al Tavolo di confronto presso la Direzione Centrale con all'ordine del giorno il "Nuovo modello di accoglienza ed erogazione dei servizi".

Una convocazione importante che giunge a seguito di un percorso sindacale durato mesi, col quale abbiamo cercato di demistificare l'immagine autoreferenziale dell'Agencia, rappresentata agli organi di stampa come un Ente all'avanguardia e in perfetta salute, dove tutto va bene. Al contrario, abbiamo imposto alla controparte un dialogo serrato con al centro il mondo dei servizi, proprio perché è presso gli Uffici Territoriali che si concentrano la maggior parte delle criticità e delle disfunzioni organizzative che verifichiamo giornalmente, dalle carenze di organico all'aumento dei carichi di lavoro, dall'impatto della digitalizzazione avvenuta senza investimenti alla mancanza di riconoscimenti professionali e salariali per il personale.

Nel corso degli incontri tecnici avuti con l'Agencia il 30 novembre, il 10, 17 dicembre 2021 e il 17 gennaio 2022, sono state affrontate in dettaglio le nuove modalità di assistenza e erogazione dei servizi, con particolare attenzione alle criticità legate alla "Prenotazione delle

*richiamate*” (IVR Interactive voice response), alle “*Prechiamate*” e agli “*Appuntamenti a distanza*” (telefonici e videochiamate), ai “*Servizi agili*”, ecc., e alle inevitabili ricadute che il nuovo modello sta avendo per il personale in una situazione di costante diminuzione degli organici.

Nei nostri interventi non abbiamo proposto semplici “aggiustamenti” tecnici alla macchina dei servizi, che risulterebbero provvedimenti tampone fuori tempo massimo, ma chiarito fin da subito che i risultati dei tavoli tecnici avrebbero dovuto essere subordinati a scelte “politiche” importanti da parte dell’Agenzia: adeguare i carichi di lavoro e l’erogazione dei servizi in base alla consistenza reale delle piante organiche di personale.

Gli UU.TT sono difatti una polveriera che, in una condizione di normale ripresa di tutte le attività istituzionali, rischia di travolgere le funzionalità dell’Ente nel suo complesso. Come USB crediamo che il problema della carenza di personale non possa più essere affrontato con il *multi-tasking* esasperato o con il sistema delle condivisioni tra aree (un artificio che genera caos, rischio professionale e comprime le attività legate alla lotta all’evasione) o, peggio, con la minaccia della valutazione individuale.

L’incontro del prossimo 9 marzo sarà pertanto decisivo, poiché sarà proprio in sede di confronto “politico” che capiremo se l’Agenzia ha davvero intenzione di affrontare le problematiche degli UU.TT. con scelte coraggiose o, se al contrario, ci troveremo di fronte al *bluff* di un’Amministrazione che tira a campare e abbandona i propri lavoratori alla situazione ormai ingestibile degli uffici.

Come USB invitiamo Colleague e Colleghi a seguire i nostri comunicati e partecipare alle prossime iniziative, poiché in assenza di risposte concrete da parte dell’Agenzia sarà inevitabile una mobilitazione del settore, che ponga al centro la valorizzazione del proprio personale, la riduzione dei carichi di lavoro, la necessità di un piano massiccio di assunzioni e il ruolo sociale del fisco. Uniti si cambia!

USB Pubblico Impiego

Agenzie Fiscali

