



Toscana. Entrate. Tutti i sindacati "contro" Profilo Utente



Firenze, 04/04/2006

Oggetto: resoconto incontro OO.SS./Amministrazione Regionale Agenzia delle Entrate sulla procedura "profilo utente" del 24/3/06.

CGIL FP CISL FP UIL PA FLP SALFI/UNSA RdB/CUB

Firenze, 31/3/06

Prot. n. 887/06

Alle Lavoratrici e ai Lavoratori

Agenzia delle Entrate della Toscana

LORO SEDI

Alle RR.SS.UU.

Agenzia delle Entrate Uffici della Toscana

LORO SEDI

Alle OO.SS. Territoriali della Toscana

LORO SEDI

Alle OO.SS. nazionali

LORO SEDI

Oggetto: resoconto incontro OO.SS./Amministrazione Regionale Agenzia delle Entrate sulla procedura "profilo utente" del 24/3/06.

Nell'ambito della vertenza a sostegno dei rinnovi contrattuali (CONTRATTI INTEGRATIVI DI AGENZIA e CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO 2006/2009), nel corso di molte assemblee è emersa la volontà delle lavoratrici e dei lavoratori delle AGENZIE FISCALI di continuare a prestare la massima attenzione alle tematiche del lavoro, al rispetto del contratto da parte dell'Amministrazione e, quindi, alla necessità di mantenere alta l'attenzione e la mobilitazione sul particolare momento che viviamo dove si sommano vecchi a nuovi ritardi, con pesanti ripercussioni sui dipendenti del settore.

Nonostante la firma dell'ipotesi di accordo del 26/1/2006, non è ancora giunta a conclusione la vertenza sul CCNL biennio economico 2004/2005, in quanto a tutt'oggi non si è ancora concluso l'iter burocratico che porterà alla firma definitiva e, dopo, all'erogazione dei

benefici economici previsti.

Tutto ciò accade con molto ritardo e, mentre è già scaduto il periodo di validità dei Contratti Integrativi di Agenzia, le trattative per il loro rinnovo sono ancora in corso. Al contempo di rinnovo del CCNL quadriennio normativo 2006/2009 e biennio economico 2006/2007 non se ne parla nemmeno, in finanziaria non sono state stanziare le risorse necessarie al suo avvio e tutto sarà rinviato alla discussione col nuovo governo.

Le RR.SS.UU. degli uffici di Firenze 1 e di Firenze 2 avevano adottato come forma di lotta l'astensione dall'effettuazione della procedura "profilo utente". Questa decisione ha fatto emergere che tale procedura era stata raramente applicata in diversi uffici della regione (tra l'altro quelli di grosse dimensioni) perché la stessa dirigenza locale esortava a non farlo in presenza di un rilevante flusso di utenza, in quanto rallentava l'erogazione dei servizi e allungava i tempi di attesa. Ma nessuno si era accorto di ciò. La decisione delle RR.SS.UU. ha fatto altresì emergere che alla stessa procedura venivano attribuite dai vari dirigenti finalità diverse, ad esempio fornire i dati per l'esternalizzazione dei servizi, oppure per l'attribuzione del FUA e la verifica della produttività, o ancora per l'attribuzione dell'indennità di front-office (sulla base dello sfioramento o meno dei tempi previsti per l'erogazione dei vari servizi).

Come si può ben capire la procedura "profilo utente" si prestava a una giungla di interpretazioni ben lontane dalle finalità indicate nella dichiarazione congiunta Amministrazione Centrale/OO.SS. Nazionali del 1 febbraio 2005. Per questo motivo come OO.SS. abbiamo richiesto un incontro di chiarimento con la D.R. Toscana. A questo incontro la Direzione, oltre a confermare le finalità contenute nella nota congiunta suddetta, ne ha indicata un'altra: i dati scaturiti da profilo utente dovrebbero servire a quantificare l'utenza che si rivolge agli uffici, a cui legare la distribuzione dei fondi alle singole Direzioni, confermando che non potranno essere usati per la rilevazione della produttività individuale.

Avendo stabilito che profilo utente è uno strumento di cui si è dotata l'Agenzia e che non influisce sull'erogazione dei servizi e, quindi, la sua effettuazione non può essere considerata un fine istituzionale e la sua non attivazione non può essere considerata un comportamento illegittimo ai fini del rispetto delle regole contrattuali, abbiamo confermato che rientra pienamente e legittimamente nella forma di lotta adottata dalle RR.SS.UU. (il ritiro della disponibilità ad effettuare compiti non istituzionali) per il rinnovo del CCNI.

A questo la controparte ha risposto che avrebbe emanato una disposizione di servizio per imporre l'applicazione del profilo utente, perché lo ritiene un progetto strategico dell'Agenzia.

I lavoratori richiamati alla "cogenza" della procedura si dovranno uniformare pedissequamente alla stessa senza considerare eventuali "controindicazioni" giustificate da eccessiva affluenza dell'utenza o quant'altro se non motivate per iscritto ai sensi dell'art.65 comma 3° let. h del CCNL.

Si ricorda ai lavoratori che l'utenza va soddisfatta esclusivamente nel periodo di apertura degli sportelli e che, invece, l'effettuazione della pausa di un quarto d'ora ogni due ore è obbligatoria per legge (626).

Qualora dovesse verificarsi un utilizzo della procedura profilo utente difforme da quello statuito dagli accordi, ossia mappatura utenza, i lavoratori e le RR.SS.UU. provvederanno a segnalare tempestivamente il fatto alle OO.SS. Territoriali e Regionali al fine di intraprendere le eventuali azioni ritenute opportune

Chiediamo, inoltre, alle OO.SS. nazionali, in coerenza con quanto specificato dalla dichiarazione congiunta, di non sottoscrivere accordi che prevedano un utilizzo diverso dei dati ricavati dalla procedura profilo utente. Per quanto riguarda le sue finalità dichiarate dall'Agenzia, chiediamo sempre alle OO.SS. nazionali di vigilare affinché la rilevazione delle tipologie di utenza non si traduca in un processo di esternalizzazione e quindi di smantellamento dell'Area Servizi.

CGIL FP CISL FP UIL
PA FLP SALFI/UNSA RdB/CUB

