



Agenzia delle Entrate

Nuove modalità di erogazione dei servizi di assistenza al contribuente

Per la FP CGIL occorrono più assunzioni e maggiori risorse economiche.

I lavoratori non vengano lasciati "soli" e senza tutele.

Si è concluso nel tardo pomeriggio di ieri il percorso negoziale sui *riflessi sulla qualità del lavoro e sulle professionalità delle innovazioni tecnologiche relative all'organizzazione dei servizi*, sperimentate e qualche volta forzate durante l'emergenza COVID.

Noi non abbiamo condiviso e sottoscritto gli esiti di questa contrattazione.

Come FP CGIL per più di un anno abbiamo chiesto di attivare subito la **contrattazione in merito agli effetti di queste innovazioni sul personale**, non solo quello impiegato nell'erogazione dei servizi, perché le ricadute sono svariate: sui **carichi di lavoro in back-office**, sulla **sicurezza e la privacy nel lavoro**, sulla **tipologia e qualità delle strumentazioni**, sulla **correlazione tra i servizi agili e le varie tipologie di lavoro a distanza (in particolare smart working)**, sulla **vaghezza nello svolgimento del servizio e sull'inesistenza di un piano di formazione dedicata che stenta a decollare...** solo per citarne alcuni.

La **grave carenza degli organici**, determinando carichi di lavoro insostenibili, ha complicato ulteriormente il contesto nel quale la discussione si è sviluppata.

Questo elemento sembrerebbe invece essere percepito solo come secondario rispetto all'inserimento delle nuove tecnologie e noi crediamo sia una grave sottovalutazione.

L'Agencia ha affrontato la contrattazione definendo modalità di erogazione dei servizi che, nati nell'emergenza, sono destinati a modificare radicalmente il lavoro di assistenza.



Ci è stata quindi proposta una **bozza di accordo** integrata da alcuni suggerimenti di parte sindacale che, tuttavia, ci è sembrata **carente proprio sotto i profili oggetto della contrattazione**, cioè i riflessi sulla professionalità ed il benessere lavorativo derivanti da questa nuova modalità di erogazione dei servizi. Su questi aspetti poco o nulla si dice e quel poco è rappresentato da impegni dell'Agenzia talmente generici da risultare **inesigibili**.

Per quanto, anche grazie alle nostre ripetute sollecitazioni sui diversi temi, il testo dell'accordo sia stato modificato nel corso della trattativa, la **proposta finale dell'Agenzia** per noi è ancora **limitata rispetto alle modalità di controllo dei dipendenti, alle relazioni coordinatore-operatore, all'incidenza** sugli effettivi **carichi di lavoro che restano sproporzionati rispetto all'attuale consistenza organica**.

Inoltre è necessario un ragionamento complessivo sulla **remunerazione** di queste nuove attività che, a nostro avviso, dovrebbe prevedere un maggiore impegno da parte dell'Amministrazione, **in aggiunta** alle risorse che sono già a disposizione nel FRD delle lavoratrici e dei lavoratori, ad esempio, utilizzando i risparmi derivanti dall'attivazione di queste nuove modalità di erogazione dei servizi. In ogni caso, stante le attuali carenze di personale, è imprescindibile l'avvio di un percorso con il MEF finalizzato ad ottenere maggiori risorse per migliorare il rapporto con il contribuente.

Per la FP CGIL, la discussione di questo argomento **non avrebbe dovuto in alcun modo consolidare l'idea che si potesse attuare uno scambio**, deleterio negli effetti immediati e di medio termine per le lavoratrici e i lavoratori, **di una ulteriore e maggiore autonomia organizzativa a favore dell'Agenzia senza una corretta definizione dei carichi di lavoro e con la sola promessa di una revisione frammentaria dell'impianto complessivo del FRD**.

Il sospetto è che un modello che nelle intenzioni dovrebbe migliorare il rapporto con il contribuente nella realtà, più che all'efficacia, appare al momento più orientato a generare risparmi sulla pelle dei lavoratori e dell'utenza.

Dietro l'angolo e peraltro già tracciata in sede di piano triennale della performance, una nuova stagione di chiusura degli uffici con tutte le negative conseguenze del caso per le lavoratrici e i lavoratori e per la cittadinanza.



Per mesi, abbiamo provato a costruire un percorso sindacale che intervenisse sulle modalità di svolgimento e sui suoi effetti, abbiamo dovuto leggere a malincuore nei fogli di qualche sindacato che “buttiamo il bambino con l’acqua sporca” o che “ricerchiamo pretestuosità”, segno che la ricerca di un percorso sindacale dai risultati esigibili non è stata capita o forse nemmeno davvero voluta.

Un atteggiamento sinceramente incomprensibile da parte dell’Agenzia è la continua presentazione alla discussione con le Organizzazioni sindacali **di accordi che non affrontano mai il cuore del problema**, ma che vengono “giustificati” al momento della sottoscrizione con la perfettibilità che però mai arriva: chi cerca di andare al cuore delle questioni è accusato di essere “pretestuoso”. Eppure a noi pare che nessuna vera criticità sia stata affrontata ma che l’interesse fosse solo quello di garantire un accesso teorico maggiore dei colleghi interessati alle risorse del FRD, accesso che poi nella pratica è condizionato da così tanti fattori da apparire velleitario.

Queste “osservazioni” le abbiamo incassate sportivamente, restando però coerenti per tutta la durata della trattativa, rivendicando la necessità di un potenziamento e una nuova affermazione del ruolo dell’agenzia nel contrasto all’evasione fiscale e alla reale valorizzazione delle professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori.

15 marzo 2022

FP CGIL Nazionale

Daniele Gamberini