



ASSEMBLEA DEI LAVORATORI E DELLE LAVORATRICI DP di VERBANIA - 23/07/2014

Il documento che segue é frutto di un'assemblea-incontro tenutasi in data 23/07/2014, tra i lavoratori e le lavoratrici della DP di Verbania e i rappresentanti del coordinamento regionale di USB-Pubblico impiego.

Gli ordini del giorno sono stati:

- *Mozione su carichi di lavoro, responsabilità nei processi, audit e tutele;*
- *Resoconto degli incontri di dicembre 2013 ed aprile 2014 tra OO. SS. e Direzione regionale, sulle tematiche riguardanti le responsabilità e le forme di tutela.*

I rappresentanti di USB, in apertura, illustrano i contenuti della relazione conclusiva del Coordinamento nazionale USB-P.I. Agenzie fiscali del 08/02/2014, comprensiva delle tematiche oggetto d'assemblea (responsabilità e forme di tutela), già condivise con colleghi e colleghe di altre DP del Piemonte (DP di Novara, DP1 e DP2 di Torino).

I Rappresentanti di USB rendono noto di: 1) aver portato all'attenzione dei propri "livelli nazionali" le problematiche in discussione, al fine di poter instaurare un confronto diretto con i vertici dell'amministrazione su tematiche ritenute estremamente serie; 2) di aver già avuto un incontro urgente con la DRE-Piemonte sui temi delle responsabilità e forme di tutela (dicembre 2013), a seguito di gravi fatti occorsi ad una collega nello svolgimento del proprio lavoro.

Pertanto in apertura di dibattito forniscono il resoconto del citato incontro bilaterale. In breve: in quella sede la Direzione affrontava le problematiche in argomento sottolineando la necessità di una rappresentazione mediatica non distorta del ruolo che le Agenzie fiscali ed i lavoratori in esse impiegati svolgono per il paese. L'amministrazione garantiva, quindi, l'operato dell'Avvocatura dello Stato in appoggio a quei dipendenti che, nello svolgimento delle proprie funzioni, dovessero subire ingiusti attacchi provenienti dall' "esterno" (es. citazioni in giudizio a vario titolo).

USB riteneva inadeguata la risposta della Direzione e formulava la propria proposta sindacale, definendo un contesto organico d'analisi ove le problematiche delle responsabilità e delle tutele venivano necessariamente rapportate al modello aziendale-organizzativo imposto dalla AE.



L'amministrazione non recepiva le giuste istanze presentate da USB, relative a carichi di lavoro, tempi/metodi di lavoro e rischi professionali, ripartizione delle responsabilità nei processi lavorativi, forme di tutela, funzionamento dell'AUDIT interno.

Il testo della mozione - che segue - deve quindi intendersi come la prosecuzione di un percorso d'intervento che, ad oggi, ha già coinvolto i lavoratori e le lavoratrici della DP di Verbania, della DP di Novara (mozione del 17/06/2014), della DP2 e della DP1 di Torino (mozioni del 05/03/2014 e del 20/03/2014), e punta a generalizzarsi su tutto il territorio piemontese.

L'assemblea si è svolta in forma libera, strutturandosi secondo il fluire dei numerosi interventi dei partecipanti. Sono emerse critiche, proposte, preoccupazioni, analisi di aspetti specifici e/o generali dei temi in argomento, espresse secondo le diverse sensibilità intervenute.

MOZIONE D'ASSEMBLEA DP di VERBANIA

Carichi di lavoro : Con la nascita delle DP i lavoratori dell'Agenzia delle Entrate hanno assistito ad un sensibile e progressivo aumento dei *carichi di lavoro*. Aspetto speculare di tale inasprimento è la logica dell'*obiettivo a tutti i costi*, risultato dell'incedere giornaliero di vere e proprie retoriche aziendali quali "*obiettivi sfidanti*", "*attività qualificante*", "*obiettivo numerico*", "*obiettivo monetario*" ecc... L'ispirazione di tipo aziendalistico della logica dell'obiettivo è portatrice di rischi professionali e tensione nei confronti di quelli che dovrebbero essere i doveri deontologico-istituzionali (nei confronti del Cittadino contribuente) dell'amministrazione e dei singoli lavoratori. La *tensione all'obiettivo* propagandata dall'amministrazione, unitamente a scelte organizzative dettate da logiche di carattere emergenziale, impongono la necessità di una discussione seria in tema di carichi di lavoro, rischi professionali e tutele.

Responsabilità e procedimento : I lavoratori della DP di Verbania denunciano condizioni di elevato rischio professionale nelle quali sono da tempo costretti ad operare. Tale situazione è il risultato di scelte che, lungi dal perseguire il benessere organizzativo, scaricano sempre più sui lavoratori i rischi professionali, lasciando indefiniti compiti e ruoli.



Le responsabilità sono lasciate in una sorta di limbo che genera il timore nei colleghi di essere chiamati a rispondere di responsabilità delle quali non sono titolari, sia di fronte al contribuente che all'amministrazione.

Devono quindi essere chiari i limiti di responsabilità di un qualsiasi processo lavorativo dal quale scaturisce un provvedimento formale o sostanziale.

Il *responsabile del procedimento* non deve essere rappresentato da chi istruisce materialmente la pratica ma dai funzionari preposti ad unità organizzative (capi team, capi area ecc.).

L'assemblea cita il documento della DRE-Sardegna del 30/05/2013 - "*Designazione dei responsabili dei procedimenti amministrativi*" - con il quale si invitano le Direzioni provinciali (ecc.) "...a rivedere gli incarichi di responsabile del procedimento...in modo che gli stessi siano assegnati esclusivamente ai funzionari che svolgono compiti riconducibili alle figure..." (cfr.) ex art. 18 e/o art.17 del vigente CCNI.

Si citano, inoltre, l'Atto dispositivo n.95 del 14 settembre 2011 della DP di Monza e Brianza e le disposizioni dell'Ods n.7 del 25 marzo 2013 della DP di Firenze, con le quali l'amministrazione ha provveduto ad una distinzione analitica dei centri di responsabilità che intervengono nei processi lavorativi: responsabile dell'istruttoria (es. Funzionario che istruisce la pratica), responsabile del procedimento (chi è a guida di unità organizzative, es. Capo team), responsabile del provvedimento (es. chi firma un atto impositivo).

La Dre-Piemonte, con il documento prot. n. 11957 del 05/03/2014, ha confermato il proprio orientamento opposto, individuando come responsabile del procedimento il funzionario assegnatario delle singole pratiche.

L'orientamento della Dre-Piemonte è stato tradotto presso le singole DP con appositi Ordini di servizio facenti riferimento alla L. del 7 agosto 1990 n. 241, con particolare attenzione all'articolo 5 (*Responsabile del procedimento*). Gli Ods, si fa notare, se nell'individuazione organizzativa del Responsabile del procedimento assumono un tenore espositivo perentorio, "dimenticano", d'altro canto, di distinguere con altrettanta chiarezza le differenti attribuzioni all'interno dei *Compiti del responsabile del procedimento* (art. 6 della medesima norma). Difatti, tenuto conto dell'organizzazione del lavoro/responsabilità imposta a livello piemontese (responsabile del procedimento e del provvedimento disgiunti), l'art. 6 lett. e) della L.241/1990 chiarisce che: "*Il responsabile del procedimento...adotta, ove ne abbia la competenza, il provvedimento finale, ovvero trasmette gli atti all'organo competente per l'adozione. L'organo competente per l'adozione del provvedimento finale, ove diverso dal responsabile del procedimento, non può*



discostarsi dalle risultanze dell'istruttoria condotta dal responsabile del procedimento se non indicandone la motivazione nel provvedimento finale“ (citaz. lett). L'assemblea sottolinea come tale ultimo aspetto venga ordinariamente disatteso nella pratica corrente.

L'analisi congiunta dei documenti menzionati dimostra l'applicazione non omogenea dei contenuti della L. del 7 agosto 1990 n. 241. Tali contenuti, difatti, sono emersi anche in sede di *tavolo tecnico* del 17/04/2014 tra OO.SS. e Dre-Piemonte (incontro sulle modalità di applicazione della normativa citata).

Si sottolinea, quindi, come l'individuazione dei centri di imputazione delle responsabilità corrisponda a politiche aziendali dettate da diverse sensibilità organizzative; e che, l'eventuale prossimo confronto con la Dre-Piemonte dovrà essere specificamente *sindacale* (non semplicemente *tecnico*), orientato ad affrontare le politiche organizzative (ed il loro impatto sui lavoratori) poste in essere dall'amministrazione.

Comunicazioni penali: L'assemblea ritiene che, in ragione della ripartizione di attribuzione all'interno degli uffici dell'amministrazione finanziaria, l'obbligo di denuncia e, di conseguenza, le responsabilità connesse alla sua eventuale omissione, incombono sui funzionari delegati alla firma degli atti impositivi (cit. Circ. MEF 154/2000).

L'assemblea non condivide la prassi che si è data l'Agenzia delle Entrate in merito (in molti uffici del Piemonte).

Comunicazioni alle autorità: I lavoratori dell'AE, con particolare riferimento ai colleghi del front-office, vera interfaccia dell'amministrazione, sono con sempre maggiore frequenza oggetto di comportamenti aggressivi posti in essere da parte del pubblico. In taluni casi questi comportamenti travalicano i limiti del “gestibile”, configurandosi in minacce e atti tendenti all'aggressione fisica. Ciò avviene in un clima socio-economico pesante, esasperato anche da campagne stampa denigratorie senza precedenti.

Pertanto il datore di lavoro dovrebbe provvedere, nell'ambito dei suoi doveri di tutela dell'integrità psico-fisica dei dipendenti, a porre in essere comportamenti attivi volti a garantire il senso di sicurezza e serenità sul posto di lavoro. Dovrebbe adoperarsi segnalando (su eventuale rapporto dei lavoratori interessati e dei superiori di riferimento) tali avvenimenti alle autorità competenti, non demandandone la gestione alle capacità relazionali dei singoli e non relegandone l'ambito a mere questioni tra privati. Tale procedura garantirebbe la “tracciabilità” degli avvenimenti, in modo che,



nel caso alcuni di questi dovessero succedersi all'esterno del posto di lavoro, l'accaduto potrebbe facilmente essere ricondotto a *causa di servizio*.

Avvocatura dello Stato: La Direzione Regionale del Piemonte – nell'incontro sindacale di dicembre 2013 e nell'assemblea tenutasi presso l'Ufficio di TO2 in data 06/02/2014 - ha garantito questa forma di tutela a coloro che, nell'ambito della propria attività istituzionale, potrebbero imbattersi in problematiche analoghe a quelle occorse ad una collega della Dp1 di Torino (collega denunciata da un contribuente).

L'assemblea di Verbania chiarisce che tale istituto non opera per applicazione "automatica"; non recepisce, inoltre, il diritto del singolo ad una *giusta difesa*, alla possibilità di scegliere un proprio difensore di fiducia.

Nel caso in cui l'amministrazione dovesse offrirsi di sostenere le spese di difesa sostenute dal lavoratore, ciò non dovrebbe avvenire a posteriori, poiché determinerebbe trattamenti sperequativi nei confronti di coloro che versano in situazioni di ristrettezze economiche. Tale offerta eventuale, inoltre, dovrebbe essere generalizzata e garantita a tutti i dipendenti.

Polizze assicurative individuali: Anche nella nostra regione si moltiplicano le convenzioni offerte dall'amministrazione finanziaria ai propri dipendenti, per la stipula di polizze assicurative individuali volte alla copertura dei rischi professionali (RC) e delle relative spese di assistenza legale.

Si ritiene che lo strumento delle polizze assicurative non possa essere la risposta a problemi e rischi inerenti l'attività lavorativa, poiché "scarica" sui singoli oneri economici (e non solo) che dovrebbero essere propri del datore di lavoro-istituzione, con il quale si intrattiene un rapporto di *immedesimazione organica* e non di libera professione.

AUDIT : I carichi di lavoro eccessivi, l'assenza di un sistema di formazione professionale organico e le disfunzioni organizzative di carattere generale comportano ricadute dirette sulla condizione lavorativa del personale (es. stress "da obiettivo", lavoro meno qualitativo, maggiore esposizione a rischio d'errore ecc.).

In particolare i lavoratori sottolineano come le problematiche appena citate, relative a dinamiche di struttura, espongano i singoli a rilievi di tipo AUDIT.



Ferma restando la necessità di tale istituto in ottica anti-corruzione, si ravvisano criticità e preoccupazioni serie in merito alle attività di presidio di correttezza “amministrativo-contabile” (es. colleghi deferiti alla Corte dei conti per danno erariale).

I lavoratori individuano le seguenti linee di intervento:

- A seguito di errore formale o materiale deve essere valutato l'intero processo che ha determinato tale errore, tenendo conto del contesto concreto in cui il lavoratore ha operato (es. scadenze/lavoro per obiettivi).
- L'AUDIT deve operare in regime di contemporaneità degli eventi e non intervenire su procedimenti vecchi, al fine di poter correggere in tempo eventuali errori/difformità, senza necessariamente incorrere in sanzioni di carattere amministrativo-contabile.
- Le attività AUDIT devono essere rivolte prioritariamente agli atti in scadenza, in modo da poter recuperare gli effetti di errori eventuali.
- In caso di indagine da parte dell'AUDIT, il dipendente soggetto al controllo deve essere obbligatoriamente informato dell'imputazione cui è fatto carico, affinché lo stesso possa approntare una funzionale difesa del proprio operato. Inoltre, al momento del colloquio, lo stesso impiegato deve essere affiancato da personale di sua fiducia esperto nella materia del contendere.

**

I lavoratori e le lavoratrici della DP di Verbania conferiscono mandato a USB per promuovere iniziative relative ai temi d'assemblea in tutte le sedi ritenute opportune.

L'assemblea si chiude con l'impegno a condividere i contenuti della mozione con i colleghi e le colleghe degli altri uffici del Piemonte, al fine di creare una sensibilità comune su tematiche di grande importanza e valutare la costruzione di iniziative e percorsi di intervento.

Il documento sarà inoltre indirizzato ai vertici dell'amministrazione.

Verbania, 23/07/2014

USB Piemonte – P.I. Agenzie fiscali

con

I Lavoratori e le Lavoratrici della DP di Verbania