



SEGRETERIE TERRITORIALI CAGLIARI

**Al Direttore Provinciale dell'Agazia
delle Entrate Dott. Franco Frau
Cagliari**

**e, p.c. Al Direttore Regionale dell'Agazia
delle Entrate Dott. Libero Angelillis
Cagliari**

Oggetto: Dichiarazione stato di agitazione.

I lavoratori degli Uffici Territoriali di CA1 e CA2 della Direzione Provinciale dell'Agazia delle Entrate di Cagliari si sono riuniti in assemblea alla presenza dei rappresentanti delle OO.SS. Territoriali per discutere sul problema dell'eccessivo numero di richieste di servizi , propri del front-office, da parte dell'utenza.

Tali richieste, ultimamente, comportano la permanenza allo sportello del personale addetto oltre l'orario di apertura al pubblico, ed anche oltre il proprio orario di lavoro.

Questa situazione negli ultimi tempi si è aggravata ancor di più, diventando veramente insostenibile l' attività in quel servizio per il numero di addetti che l'Agazia ritiene essere adeguati alle richieste degli utenti.

D'altra parte non può essere accettato che l'Agazia ostenti una immagine di disponibilità verso l'utenza ma non disponga, nel contempo, l'assegnazione di ulteriori unità lavorative in quel servizio.

Infatti, consentire la possibilità per i contribuenti di essere assistiti senza aspettare il loro turno allo sportello, ma utilizzando il sistema degli appuntamenti telefonici, sarebbe veramente positivo se le ricadute non fossero esclusivamente scaricate sugli stessi lavoratori che devono già rispondere anche al pubblico presente in ufficio senza appuntamento.

Nell'assemblea è stato evidenziato che ambedue gli uffici devono far fronte giornalmente a 50 richieste preassegnate per gli appuntamenti e, se si considera che la stessa Amministrazione (che tende a determinare sempre in difetto i tempi necessari) ha previsto un tempo medio di 30 minuti per tale attività, il conteggio porta a ritenere che ogni giorno più di 6 unità lavorative debbano essere considerate totalmente impegnate e non possano rispondere alle richieste di assistenza dell'utenza presente giornalmente negli uffici.

Solo per la sensibilità del personale addetto a quel servizio, che si è sacrificato oltre quanto l'Amministrazione possa richiedere, si è potuto rispondere a tutto il lavoro fino ad ora

richiesto, atteso che lo stesso personale deve anche operare in back-office, dopo la chiusura degli sportelli, per completare le pratiche trattate.

Durante l'assemblea in argomento si è anche discusso sulle alternative organizzative da suggerire all'Amministrazione per ovviare a queste difficoltà, ma, francamente, si è dovuto prendere atto che tutti i lavoratori degli uffici territoriali hanno degli enormi carichi di lavoro che non consentono di supportare l'attività di sportello, dovendo anche per la propria attività rispettare le scadenze previste per le lavorazioni del back-office.

D'altra parte, in quasi due anni è andato in pensione il 10% del personale e l'Amministrazione, nonostante il blocco del turnover, ha lasciato immutati i carichi di lavoro di tutto l'ufficio assegnandoli formalmente ad ogni lavoratore e, quindi, solo l'Agenzia può rideterminarli (sempre formalmente) facendo scelte di priorità.

Inoltre è impensabile che l'Agenzia finga di ignorare che all'interno della stessa ci siano uffici dove **giustamente** si sono previsti, per lo stesso lavoro, turni di 4 ore e in altri si pretendano, senza interruzioni, turni di 6 ore (l'unica differenza è che in uno si risponde al telefono e, nell'altro, all'utente presente fisicamente).

A tal punto, poiché l'Agenzia non si è ancora fatta carico del problema, nonostante l'evidenza di una situazione improcrastinabile, situazione peraltro presente anche negli altri uffici che fanno capo alla DP (Area controllo, Area legale ecc..) le scriventi OO. SS. chiedono un immediato intervento al fine di evitare un ingiusto e perdurante stress, non solo per i lavoratori in argomento, ma anche per il rimanente personale della DP in cui appunto esistono uffici dove lo stress da lavoro è presente e quindi deve essere oggetto di attenzione e di valutazione ai sensi del d.lgs. 81/08 che impone all'Amministrazione, per l'intero ufficio, l'obbligo della valutazione di tale rischio per evitare anche dirette responsabilità.

Le scriventi OO.SS., nell'immediato, dichiarano comunque lo stato di agitazione del personale della DP di Cagliari che serve da preavviso al diritto allo sciopero e individuano, quale prima forma di lotta, il termine dell'attività di sportello di ogni lavoratore (naturalmente completando l'operazione in corso) alle ore 12,30, orario che coincide con quello finale di apertura al pubblico. Chiedono all'Agenzia di informare l'utenza di tale forma di lotta.

CGIL	CISL	UIL	SALFI	USB	FLP
<i>Gabriella Saccеду</i> <i>Sandro Dessi</i>	<i>Giovanni Sainas</i>	<i>Raimondo Lisai</i>	<i>Mario Friargiu</i>	<i>Federico Carboni</i>	<i>Paola Brugnoli</i>

Cagliari, 24 giugno 2011