



USB - Federazione Regionale Lombardia Via Giacometti 11 - 20126 Milano Telefono: 02.7492485 Fax: 02.7492503 Email: lombardia.agenziefiscali@usb.it Sito Web: lombardia.usb.it

All'Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale della Lombardia

Alla DP I MILANO

Ai membri dell'Osservatorio Sicurezza

Al medico competente DP I
Alla RSPP DP I

E pc all'RLS DP I

Alle RSU DP I

Alle OO.SS territoriali

All'Esec. Nazionale USB Agenzie Fiscali

All'Esecutivo USB PI Lombardia

Milano, 11 luglio 2019

Oggetto: Tensione agli sportelli. Aggressioni verbali. Rischio sicurezza per operatori front office. Elevato livello di stress.

Facendo seguito alle segnalazioni già poste all'attenzione della DP I Milano, con la presente si segnalano ai soggetti in indirizzo i livelli preoccupanti di **tensione e fattore stressogeno** dovuti al sottodimensionamento degli sportelli conseguenti alla riorganizzazione di cui alla nota 101304 del 19 aprile 2019.

Sportelli a rischio collasso, file interminabili che possono sfociare nella mancata erogazione del servizio, aumento esponenziale di tempi di attesa, erogazione *ticket* non di rado sospesa sin dalla mattinata, contribuenti che si contendono numeri e prenotazioni con discussioni che spesso e volentieri sfociano in aggressioni verbali e rabbia verso le lavoratrici e i lavoratori, turni di lavoro che superano le 4 ore consecutive, travaso e "vagabondaggio" tra gli sportelli di Milano e *hinterland*.

Un livello di tensione che aumenta a vista d'occhio e *back office* destinato a crescere.

I provvedimenti di futura attuazione in ordine alla diminuzione del numero degli appuntamenti, all'apertura del servizio a 24 ore in luogo delle 26 attualmente previste, al riassetto organizzativo dell'apertura degli sportelli, se da un lato rappresentano correttivi per la tenuta organizzativa e il contenimento del danno,

dall'altro scaricano sull'utenza criticità che sono state previste ed eccpite in ogni sede e che oggi trovano conferma nei fatti e nei dati.

Una riorganizzazione che porta l'Agenzia dal mantra della *compliance* al taglio consapevole dei servizi all'utenza, talmente *in vitro* da portare a una sostanziale retromarcia delle sue premesse (lo sportello che esce dalla porta rientra dalla finestra).

Il tutto a seguito di un evento, **la nascita delle POER** che ha comportato un vero e proprio **interregno decisionale** e la sostanziale paralisi per qualsivoglia discussione riguardante funzionari semplici che costituiscono la stragrande maggioranza del personale.

Una riorganizzazione portata avanti senza alcun correttivo formale (es. numero di comunicazioni di irregolarità emesse a livello centrale) o periferico (gli obiettivi di *budget* 2019 non solo non sono stati oggetto di informazione ma non tengono conto in alcun modo dell'assetto variato) andando a incidere ulteriormente su un contesto già a rischio tenuta e che nel medio- lungo periodo potrà vedere un'ulteriore concausa con le fuoriuscite dovute a quota cento.

Lavoratrici e lavoratori pubblici che dovrebbero essere riequilibratori delle diseguaglianze sono essi stessi soggetti a diseguaglianze, in termini economici e in termini di scelte organizzative.

Un sistema che si fonda su una **competitività** e una richiesta di **produttività** esasperata a tutti i vantaggi di una *guerra tra ultimi*, siano essi sedi fisiche di uffici, che articolazioni di un medesimo Ufficio, laddove, invece, condizioni materiali e qualità del lavoro camminano di pari passo e solo questo garantisce diritti e servizi pubblici adeguati.

A fronte di un continuo peggioramento delle condizioni materiali, di una continua capacità di adattamento dei funzionari al contingente, di una sproporzione cronica tra riconoscimento salariale e responsabilità, di un aumento dei rischi ha fatto da contraltare una **saracinesca ai bisogni**. Uno su tutti quello della sicurezza e del far sentire le lavoratrici e i lavoratori non esposti ai rischi di una materia delicata e oggetto di costante sovraesposizione.

In particolare, e solo con riferimento alla DP I:

- Per UT Milano 4, Milano 5 e Magenta la **totale assenza di personale di vigilanza** ;
- Per UT Milano 1 l'assenza del personale di vigilanza "fisso" stante la riduzione delle figure professionali previste nel capitolato di appalto prot. **2016/ 62193**.

In tal senso e stante l'evidente e risalente nel tempo sottovalutazione del livello di tensione e criticità nel rapporto con l'utenza, si reitera la richiesta di un tavolo urgente da tenersi in Prefettura insieme al personale della vigilanza (ove presente) ai fini di una valutazione tecnica del **RISCHIO AGGRESSIONI** finalizzata al superamento del capitolato di appalto e all'adozione di misure adeguate a prevenire il rischio aggressioni.

Il contesto di riferimento nel quale ci muoviamo vede aumentare ogni giorno l'aggressività e la rabbia aprioristica nei confronti dei lavoratori pubblici e va da sé che tale considerazione negativa non può che peggiorare con il taglio dei servizi.

Per tutto quanto sopra e in relazione alle richieste espresse, la scrivente O.S. si riserva l'organizzazione di iniziative di mobilitazione e di adire le autorità competenti per la verifica delle **condizioni di sicurezza e serenità lavorativa** atti a scongiurare sia pericoli nello svolgimento delle prestazioni che l'aumento di fenomeni di *stress-lavoro correlato* che il taglio dei servizi all'utenza, impegnandosi sin d'ora a difendere .

Esecutivo Regionale USB Lombardia AF

