



Alla c.a. della Direzione Regionale dell' Agenzia delle Entrate  
Alla c.a. della Direzione Provinciale dell' Agenzia delle Entrate

Dalla situazione problematica al front-office di PD1 a un ragionamento che proponiamo come RdB sulla valorizzazione dei servizi all'utenza!

La sottoscritta O.S. intende sottolineare alle Direzioni in indirizzo i dati relativi all'utenza presso l'Ufficio Territoriale di PD1 relativamente all'anno 2009 e al mese di gennaio 2010 da cui si evince un afflusso imponente di pubblico a cui, a nostro avviso, non si riesce a far fronte, se non allungando in maniera molto sensibile i tempi di attesa dell'utenza, e costringendo i colleghi del front-office ad orari di molto superiori a quelli d'apertura con conseguenti disagi quotidiani per colleghi che si trovano ad operare in una situazione difficile con utenti innervositi da attese molto lunghe. **Riteniamo altresì che i colleghi dei front-office abbiano il diritto dopo le 6 ore di lavoro, di andare in pausa pranzo o di, terminato il proprio orario di lavoro, di andare a casa, mentre dall'accordo regionale sull'orario di lavoro del 3 novembre, non sottoscritto da RdB, viene imposto a tutti l'obbligo di servire l'utenza presente in Ufficio al termine dell'orario di apertura del front-office.** La questione da risolvere è che vanno attuati accorgimenti affinché non diventi strutturale continuare l'orario di lavoro anche molto dopo l'orario di chiusura.

**Ufficio Territoriale di Padova 1**  
**Mese di gennaio 2010**  
Prenotazioni al CUP 1.316  
Ticket elimina code 4.376  
Affluenza col pass circa 250  
Per un totale di 5.842  
**Prenotazioni al CUP anno 2009**  
appuntamento 13.468  
Ticket elimina code 56.149  
Affluenza monitorata con il pass circa 8.000  
**Totale anno 2009 circa 77.617 utenti**

Crediamo che la situazione necessiti di un intervento strutturale, **altro che le faccine di gradimento che vorrebbe il Ministro Brunetta!**, e proponiamo perciò i seguenti punti alla Direzione Regionale e Provinciale:

- 1) verifica, **su base esclusivamente volontaria**, se un paio di unità da altri Uffici sono interessati a essere distaccati da subito presso l'Ufficio Territoriale di PD1 al front-office;
- 2) diminuzione degli appuntamenti fissati che occupano gli sportelli che potrebbero invece seguire l'utenza giornaliera;
- 3) spostamento di parte delle lavorazioni delle liste in back -office in carico a PD1 ad altri Uffici.

**Questo nostro ragionamento come O.S. sul front-office di PD1, se ci sono i dati, può essere fatto anche per altri front-office e vuole servire da stimolo per porre una maggiore attenzione allo stato dell'arte dei servizi all'utenza che come Agenzia eroghiamo a livello regionale e come sia possibile operare un loro miglioramento sia rispetto ai lavoratori dei servizi stessi sia nel soddisfare in maniera più puntuale l'utenza.**

Fiduciosi che queste nostre righe possano contribuire ad aprire un confronto sindacale su questi argomenti è più in generale sull'organizzazione del lavoro sul nodo fondamentale dell'interfaccia dell'Agenzia con l'utenza, costituito dalle aree servizi, porgiamo cordiali saluti.

**Padova, 04/02/2010**

**Coordinamento Regionale RdB Agenzie Fiscali del Veneto**

**RdB PubblicoImpiego - Rappresentanze Sindacali di Base**

Via dell'Aeroporto, 129 - 00175 - tel. 06/762821 - Fax 06/7628233 - sito [www.rdbcub.it](http://www.rdbcub.it) - e.mail [info@pubblicoimpiego.rdbcub.it](mailto:info@pubblicoimpiego.rdbcub.it)