Entrate, uffici territoriali e le soluzioni sbagliate

I problemi del F.O. non si risolvono aumentando le ore di sportello



Roma, 24/12/2012

L'Italia è un paese ove, a tutti i livelli, vige una logica emergenziale. Non si affrontano le questioni o peggio le si fanno esplodere e, proprio chi le ha sottovalutate per anni prova, poi, a presentarsi come soluzione dei problemi, generalmente scaricando sui soggetti deboli tutte le contraddizioni.

Potrebbe essere questa la sintesi dell'approccio che Amministrazione e sindacati compiacenti hanno avuto rispetto alle problematiche del front office e, più in generale, dell'area servizi. Dopo aver sistematicamente disinvestito in questo settore, sia in termini di reclutamento del personale che di riconoscimento professionale dei lavoratori, improvvisamente l'amministrazione si accorge che esiste un problema nel servizio assistenza ai contribuenti.

Naturalmente, la questione non viene prospettata e affrontata nella sua organicità, cioè analizzando tutti gli aspetti del problema, ma viene ridotta a un problema di “produttività” ovvero di semplice allungamento dell'orario di apertura degli sportelli.

E così “in nome dell'utenza” il 14 ottobre 2011 l'Amministrazione insieme ai fidi CISL, UIL e Salfi, siglano un “protocollo di intesa relativo alla sperimentazione del nuovo orario di apertura al pubblico negli uffici territoriali delle grandi aree metropolitane” nel quale tutto il problema viene ridotto allo stanziamento di risorse aggiuntive (10 euro giornaliere) per finanziare l'apertura prolungata degli sportelli front office nelle aree metropolitane (Roma Milano Napoli Torino). Insomma, risorse non per riconoscere la professionalità dei lavoratori, ma per retribuire la loro disponibilità e rinuncia ai propri diritti che, in questo caso, si chiamano flessibilità in entrata ed in uscita.

L'applicazione concreta di questa sperimentazione si è avuta, poi, con l'accordo sull'orario di lavoro nella DP I di Roma siglato da CISl, UIL, SALFI e FLP, contro la volontà dei lavoratori, della RSU ed ovviamente di USB. A poco più di un anno da quell'accordo nazionale, e dall'applicazione in DP 1, i nodi vengono al pettine: le condizioni dei lavoratori coinvolti nel processo di sperimentazione sono naturalmente peggiorate (ma si sa l'amministrazione e spesso nemmeno i sindacati si curano di questi dettagli ...) e il problema dei servizi da fornire all'utenza non sono ancora stati risolti.

Esattamente ciò che USB ha sostenuto sin dal primo momento.

E così l'amministrazione si accorge che quell'accordo, così magnificato soltanto un anno fa, va rivisto. Insomma, come da noi ampiamente previsto, un palese fallimento di una politica dell'area servizi secondo la quale la “produttività” dei front office si può aumentare sic et simpliciter manomettendo l'orario di lavoro, sottraendo diritti ed allungando il tempo di apertura degli sportelli. E soprattutto si può misurare semplicemente sulla base dell'aumento dei contribuenti che vengono serviti.

Non dubitiamo che, aumentando l'apertura dell'orario di sportello sino a 24 ore, magari anche il sabato e la domenica e, perchè no, anche il 25 aprile ed il 1 maggio (festività nei confronti delle quali i governi mostrano sempre più spesso insofferenza) si potranno servire più contribuenti, ci chiediamo, invece, se sia corretto impostare la questione in questi termini e se, proprio il fallimento di quella impostazione, non avrebbe dovuto indurre l'amministrazione a ben altre considerazioni.

Ed invece no, nell'incontro tenutosi il 18 dicembre per integrare il precedente protocollo di intesa sull'orario di apertura al pubblico l'amministrazione ha ribadito la centralità dell'aumento dell'orario di sportello nelle aree metropolitane quale soluzione del problema. Con una simpatica variante: la previsione, dietro compenso di 10 euro, pertutto il personale degli uffici territoriali e delle DD.PP interessate di eccezion fatta per comprovate esigenze familiari personali.

Chiunque, in qualsiasi momento, per esigenze legate all'afflusso dell'utenza potrebbe, poi, essere destinato allo sportello. La rotazione giornaliera sarebbe articolata su 2 turni di 4 ore (dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 12.00 alle 16.00) e comunque per almeno un'ora dopo il temine dell'orario di ingresso del pubblico. Ciliegina sulla torta. Per rendere più digeribile questa

vera e propria precettazione l'amministrazione sarebbe disposta a pagare trimestralmente per tutti gli uffici territoriali, un anticipo del 60% del fondo destinato al front office.

Vogliamo essere chiari: se si può valutare positivamente l'anticipo del 60% del salario accessorio destinato a pagare gli uffici territoriali (ma allora perchè non è stato fatto prima e perché non lo si può fare anche sulla produttività che raggiungiamo da anni?) restano aperte 2 gigantesche questioni.

La prima riguarda la vera e propria precettazione (l'obbligatorietà della turnazione non può essere definita diversamente) del personale dell'area servizi delle aree metropolitane dietro un compenso di 10 euro che, è bene ribadirlo, da un momento all'altro potrebbe sparire. E, naturalmente, nulla garantisce che questo modello, che per ora interesserebbe solo le aree metropolitane, non venga poi esteso in tutti gli uffici territoriali.

La seconda riguarda la mancanza di una analisi a 360 gradi delle problematiche dell'area servizi e la riproduzione di un ragionamento fallimentare che affronta l'argomento con misure tampone che non risolvono il problema dell'utenza e peggiorano le condizioni dei lavoratori .

Durante l'incontro tenutosi con il Direttore dell'Agenzia sulla soppressione del territorio, abbiamo ascoltato proclami sulle nuove sfide che attendono una Agenzia oramai in linea con il modello europeo. Ci domandiamo allora: ma una amministrazione così all'avanguardia e proiettata in una dimensione europea (ove è bene ricordarlo si lavora, in termini di ore mediamente meno che in Italia) è mai possibile che per l'area servizi non riesca a trovare altre soluzioni che non aumentare a dismisura l'orario di apertura degli sportelli? Dove è finita la creatività e la fantasia del management dell'Agenzia?

Ed invece, mentre si parla ossessivamente di tempi medi di attesa dell'utenza, l'amministrazione persevera in maniera disinvolta in politiche di chiusura degli uffici che inevitabilmente scaricano sugli altri uffici la mole dei contribuenti che si rivolgono agli sportelli per avere assistenza.

Le tensioni e le difficili condizioni lavorative del personale degli uffici territoriali hanno ragioni e origini profonde e noi siamo disposte ad indagarle e affrontarle senza pregiudiziali, a condizione che si contemperino le esigenze dell'utenza con quelle dei lavoratori. Le soluzioni sono possibili: per esempio attraverso il potenziamento dei canali telematici, la rivisitazione della relazione tra front office e back office (chi garantirà le attività di back office se tutto il personale sarà dirottato al front office?), e il bando di un concorso ad hoc per l'area servizi.

Nell'immediato ribadiamo all'amministrazione la richiesta di assumere gli idonei del concorso per diplomati. Questo per noi significa affrontare realmente le problematiche connesse all'area servizi. Discorsi parziali, misure tampone che dopo un anno già necessitano di rivisitazione, peggioramento delle condizioni dei lavoratori, per qualcuno saranno anche indice di modernità mentre altri si accontenteranno di avere la botte mezza piena e la moglie

brilla ma non potranno mai avere la nostra complicità.