Unione Sindacale di Base

Puglia - APERTURE STRAORDINARIE DEI CAM



Bari, 25/06/2015

Il can can mediatico sul “730 precompilato” è iniziato da diversi mesi senza che l’Agenzia delle Entrate si degnasse di predisporre, con la dovuta attenzione, un adeguato modello organizzativo, che permettesse di offrire risposte esaurienti alle aumentate domande dei contribuenti.

Solo con la recente informativa e il successivo incontro del 20 maggio u.s. si è accorta che l’organizzazione del servizio di assistenza telefonica al contribuente riveste un ruolo importante per la compilazione e invio del nuovo 730 precompilato.

Dopo un primo tentativo d’imporre i festivi lavorativi (2 e 3 maggio), l’amministrazione è tornata a proporre di allungare su base volontaria l’orario di lavoro dei CAM sino alle ore 20,00 nei giorni dal 29 giugno al 7 luglio, più l’apertura fino alle 17,00 il 4 luglio e l’apertura straordinaria di domenica 7 luglio.

Dopo un primo incontro nazionale ci si è accorti che l’orario di lavoro costituisce materia di contrattazione di “posto di lavoro” e si è proceduto a convocare i sindacati e le RSU.

A Bari tale incontro è avvenuto il 12 giugno u.s., senza che sia stata fornita nessuna prova dell'effettiva necessità delle aperture proposte, oltre alla disposizione della Direzione Centrale Servizi al Contribuente.

Come USB abbiamo espresso (come già avvenuto a livello nazionale) la nostra contrarietà alle illegittime deroghe proposte, denunciando sia le condizioni di lavoro dei CAM e dei front office (che l'operazione precompilato peggioreranno ulteriormente) sia l'esistenza di un limite orario di quattro ore giornaliere di front-line telefonico.

Limite non superabile attraverso la contrattazione di posto di lavoro, perché trattasi di un limite previsto da accordi nazionali e finalizzato alla tutela del benessere lavorativo e della salute del lavoratore, oltre che per permettere l'utilizzo delle restanti ore all'attività di back office e di aggiornamento professionale.

L'insopportabile e falsa logica emergenziale posta alla base della proposta dell'amministrazione, non sono una novità, poiché le chiamate vanno spesso ben al di là delle quattro ore di turno.

Tale logica è funzionale solo a "fare di più, in meno tempo e con minori risorse umane".

Un obiettivo sempre più spesso imposto con atti unilaterali, o finte "contrattazioni", che sta determinando un clima lavorativo sempre più stressante, infatti, l'estendere il tempo di front-line telefonico oltre ogni ragionevole limite, oltre alle criticità sulle condizioni di lavoro e di salute riduce fino a eliminarli gli spazi formativi con pesanti ricadute sull'efficienza ed efficacia del servizio stesso.

Per questo l'unica esigenza ed emergenza su cui siamo disposti al confronto è quella di individuare un adeguato modello organizzativo che migliori il servizio, ponendo la dovuta attenzione al riconoscimento professionale ed economico dei lavoratori e chiedere l'assegnazione di altro personale (scorrimento graduatoria del concorso a 220 assistenti per i CAM).