



RdB Pubblico Impiego

aderente alla CUB. Confederazione Unitaria di Base

Finanze e Agenzie Fiscali – Coordinamento Regionale Sardegna

09122 - Cagliari, Via Sant'Avendrace 98 - ☎070/2087096 📠 070/2083629

✉ info@sardegna.agenziefiscali.rdbcub.it

Esecutivo Nazionale ☎ 06.452.214.091 - Fax 06.233.200.763 - ✉ info@agenziefiscali.rdbcub.it

web (accessibile anche da intranet): www.agenziefiscali.rdbcub.it

Raccogliamo e facciamo nostra la seguente mozione votata dal CAT (CAM?) di Cagliari

All'Agenzia delle Entrate, c. a. Dott. G. Pastorello, c. a. Dott. G. Giammarino

Alle O.O. S.S, Nazionali

MOZIONE ASSEMBLEARE

In data 01 febbraio 2005 è stato siglato da CGIL CISL UIL e CONFSAL un accordo Nazionale che riguarda la riorganizzazione dei Centri di Assistenza Telefonica.

CONSIDERATO CHE:

1. Si concedono al personale 60 gg di tempo per presentare istanza di riassegnazione alla sede di provenienza.
2. Si ravvisa la necessità di fornire una risposta a quesiti fiscali che per la "vastità e la difficoltà della materia trattata" richiedono costante "impegno di studio e adeguata capacità conoscitiva".
3. Il compito del personale è quello di rispondere non solo ai semplici contribuenti, ma soprattutto ai professionisti del settore
4. I canali previsti per fornire il servizio si sono moltiplicati(non solo il telefono, ma anche il FAX, gli SMS, la WEB MAIL, la POSTA ELETTRONICA.
5. I CAT si trasformano in "sede di svolgimento del percorso formativo" del personale neo-assunto.
6. L' organico previsto per ogni CAT è di 100 unità.
7. Si prevede la possibilità di protrarre l'orario di lavoro fino alle 20.00.

SI PRECISA CHE:

1. La frase "*diritto alla riassegnazione alla sede di provenienza*" suona come una minaccia per coloro che hanno in precedenza lavorato al CAT (o prima ancora al Call Center o al CdS) o per quelli assegnati con mobilità nazionali e scambi di sede che non hanno una sede di provenienza nella stessa regione e hanno ormai costruito la propria vita nelle città sede di lavoro. Infatti non si conosce la disponibilità di posti negli uffici di Cagliari e non vorremmo che le nostre istanze di mobilità nell'ambito della provincia fossero interpretate come richieste di venire adibiti ad altre mansioni all'interno dello stesso CAT (la professionalità acquisita sarebbe meglio valorizzata con mansioni non amministrative) o di essere spostati in sedi periferiche.
2. Considerata l'utenza specialistica e la vastità e difficoltà dei quesiti previsti le modalità di formazione del personale attualmente presente all'interno dei CAT devono essere adeguatamente riviste: sicuramente non basterà una formazione "autogestita" dagli stessi CAT, per la quale tra l'altro l'accordo non prevede alcun riconoscimento, né per i docenti, né per i discenti; non si fa inoltre riferimento al materiale didattico, che non può essere ridotto all'uso delle banche dati telematiche.
3. Divenendo così specializzato il bacino d'utenza, si dovrà prevedere un adeguato inquadramento professionale al personale che, da sempre, eroga il servizio pur appartenendo alle aree più diverse dell' Amministrazione.
4. A un maggior carico di lavoro previsto dall' accordo non fa riscontro alcun tipo di corrispettivo (retributivo e/o di carriera) ; non si parla inoltre dell'improcrastinabile necessità di adeguare l'hardware obsoleto ai nuovi software messi a disposizione dall'Agenzia.
5. Considerata la professionalità richiesta ai consulenti telefonici, si ritiene necessario assegnare al CAT del personale che abbia svolto altrove il suo tirocinio, e che possa condividere con i colleghi il bagaglio di esperienza acquisito. Non è previsto alcuna modalità di supporto né alcuna retribuzione per chi si occuperà della formazione del personale neo-assunto; si chiede inoltre di sapere se si fa riferimento solo al personale assunto per essere assegnato ai CAT o se si auspica una mutazione dei CAT in "centri di addestramento tributario".
6. Il numero dei Consulenti telefonici del CAT di Cagliari ammonta a 60 unità e non a 100 come previsto dal "lungimirante" accordo, con tutte le difficoltà che ne conseguono inerenti la turnazione e i carichi di lavoro.
7. Gli oneri, già gravosi per i suddetti motivi, risulterebbero insostenibili se ad essi venisse aggiunto un ulteriore turno di front-line sino alle ore 20, assolutamente ingestibile con l'ulteriore aggravio risultante dall'introduzione di nuove forme di servizio(web-mail, SMS, posta elettronica).

SI CHIEDE:

L'IMMEDIATA RIAPERTURA DEL TAVOLO DI CONFRONTO, CON L'AUGURIO CHE STAVOLTA DEI DUE PIATTI DELLA BILANCIA NON SIA SOLO QUELLO DEI DOVERI A PESARE.

Vorremmo ricordare ai dirigenti dell'Agenzia che i lavoratori sono più produttivi se motivati, e un accordo che prevede solo un aggravio del carico di lavoro senza alcun riconoscimento non serve certo a motivare i dipendenti.

Chiediamo alle OO.SS. firmatarie l'interesse di quali lavoratori sia stato tutelato dal loro operato, dal momento che noi ci riteniamo invece gravemente danneggiati da tale accordo.

Noi "CONSULENTI TELEFONICI" aspettavamo che la nostra professionalità venisse riconosciuta con l'istituzione di una nuova qualifica professionale, mentre a fronte di un accordo vergognoso, siamo ancora in attesa di contratto integrativo e del rinnovo del CNL.